

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD
RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO
HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA – 2019**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: ROSALES LAGUNA DYANA DAYSI

ASESOR: DR. CANCHARI DE LA CRUZ JOSUE

HUÁNUCO – PERÚ
2021

DEDICATORIA

A Dios, ya que gracias a su infinito amor me regala la dicha de concluir una de mis metas trazadas.

A mi mamita Laura, por estar a mi lado acompañándome y apoyándome en cada decisión que tomo.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, por permitir que alcance este logro importante en mi carrera profesional.

Al Dr. Napoleón Céspedes Galarza, por su enseñanza durante mi formación académica en la maestría.

Al Dr. Josue Canchari de la Cruz por su apoyo y asesoramiento para la realización de la tesis.

A mi hermana Karim y a toda su familia, por su cariño y apoyo incondicional en esta etapa de mi superación profesional.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca. La muestra estuvo conformada por 308 usuarios del nivel inicial y 358 usuarios del nivel primaria el cual fue determinada probabilísticamente a partir del número total de usuarios por niveles de educación. El tipo de investigación fue correlacional, con un nivel correlacional y diseño no experimental. Para la recolección de la información primaria se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que midió las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario en cada una de sus dimensiones, teniendo como unidad de medida la escala “Si”, “A veces” y “No”. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se recurrió a la técnica de «juicio de expertos» y la confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach. La confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa y satisfacción de usuario de 12 ítems presentó un alfa de Cronbach de 0,77, considerándose puntaje confiable. La prueba de hipótesis se realizó mediante la prueba de coeficiente de correlación de Pearson y Chi cuadrado. Los resultados muestran una correlación no significativa positiva con un valor de $r=0,12$ y el valor calculado de la prueba Chi cuadrado es mayor al valor crítico ($2,662.4069 > \alpha X2C = 62.8296$), con lo cual se comprueba H_1 y se rechaza H_0 . En conclusión, existe una relación no significativa positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca -2019.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, planificación, control, dirección.

ABSTRACT

The present work aimed to determine the relationship between administrative management and user satisfaction of the rations modality of the Program Qali Warma districts Amarilis, Huánuco and Pilco Marca. The sample consisted of 308 users of the initial level and 358 users of the primary level, which was determined probabilistically from the total number of users by levels of education. The type of research was correlational, with a correlational level and a non-experimental design. For the collection of primary information, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument that measured the variables administrative management and user satisfaction in each of its dimensions, having as a unit of measurement the scale "Yes", "Sometimes " and no". To assess the validity of the instruments, the "expert judgment" technique was used and the reliability of the instruments was determined using Cronbach's alpha coefficient. The reliability of the 12-item user satisfaction and administrative management questionnaire presented a Cronbach's alpha of 0.77, which is considered a reliable score. The hypothesis test was performed using the Pearson correlation coefficient and Chi square test. The results show a positive non-significant correlation with a value of $r = 0.12$ and the calculated value of the Chi-square test is greater than the critical value ($2,662.4069 > \alpha X2C = 62.8296$), with which H_1 is checked and H_0 is rejected. . It is concluded that there is a non-significant positive relationship between administrative management and user satisfaction of the users of the PROGRAMA QALI WARMA rations modality of the Amarilis, Huánuco and Pilco Marca districts -2019

Keywords: Administrative management, user satisfaction, planning, control, direction.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Fundamentación del problema	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación	15
1.3. Viabilidad de la investigación	17
1.4. Formulación de problema.....	17
1.4.1. Problema General.....	17
1.4.2. Problemas Específicos.	17
1.5. Formulación de objetivos generales y específicos	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivos específicos.	18
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	19
2.1. Formulación de hipótesis.....	19
2.1.1. Hipótesis general.....	19
2.1.2. Hipótesis específicas	19
2.2. Operacionalización de variables.....	20
2.3. Definición operacional de las variables.....	21
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	22
3.1. Antecedentes de la investigación.....	22
3.2. Bases teóricas	26

3.3. Bases conceptuales	35
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	38
4.1. Ámbito.....	38
4.2. Tipo y nivel de investigación	38
4.3. Población y muestra	39
4.3.1. Descripción de la población	39
4.3.2. Muestra y método de muestreo	40
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	43
4.4. Diseño de investigación.....	43
4.5. Técnicas e instrumentos	44
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	46
4.7. Aspectos éticos	47
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
5.1. Análisis descriptivo.	48
5.2. Análisis Inferencial y/o contrastación de hipótesis.	64
5.3. Discusión de resultados	76
5.4. Aporte científico de la investigación.....	86
5.4.1. Social:.....	86
5.4.2. Organizacional:	86
CONCLUSIONES	87
SUGERENCIAS	89
REFERENCIAS.....	90
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de usuarios atendidos por el Programa Qali Warma en la modalidad raciones en el distrito de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca.....	39
Tabla 2. Cantidad de muestra estratificada por nivel de educación.....	43
Tabla 3. Resultados de la planificación presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	49
Tabla 4. Resultados de la organización presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	51
Tabla 5. Resultados de la dirección presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	53
Tabla 6. Resultados del control presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	55
Tabla 7. Resultados de la calidad de servicio presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	56
Tabla 8. Resultados de la calidad del producto presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	58
Tabla 9. Resultados del aspecto sanitaria presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	60
Tabla 10. Resultados del aspecto educativo presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	62
Tabla 11. Gestión administrativa y satisfacción del usuario.....	66
Tabla 12. Planificación y calidad de servicio.....	69
Tabla 13. Organización y calidad de productos.....	71

Tabla 14. Dirección y aspecto sanitaria	73
Tabla 15. Control y aspecto educativo	75

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Dimensiones de la satisfacción.	31
FIGURA 2. Resultados de la planificación presentados en forma porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	50
FIGURA 3. Resultados de la organización presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.	52
FIGURA 4. Resultados de la dirección presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.	54
FIGURA 5. Resultados del control presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.....	55
FIGURA 6. Resultados de la calidad de servicio presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.	57
FIGURA 7. Resultados de la calidad del producto presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.	59
FIGURA 8. Resultados del aspecto sanitaria presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.	61
FIGURA 9. Resultados del aspecto educativo presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.	63

INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, del vocablo quechua Niño Vigoroso, es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que fue creado mediante el decreto supremo N° 008-2012-MIDIS con el propósito de brindar servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionando con la comunidad sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas.

De acuerdo al PRT-040-PROGRAMA QALI WARMA-UOP (2019), el Programa Qali Warma atiende actualmente mediante dos (02) modalidades: raciones y productos. Los desayunos de la modalidad raciones tienen la característica que no requieren preparación en la institución educativa pública, sino que son raciones que se consumen de inmediato y está constituido por:

- Bebible industrializado a base de producto lácteo (leche enriquecida, leche con cereales y/o leche fermentada) y/o jugos de productos naturales (tales como: frutas y/o granos andinos y/o cereales, entre otros).
- “Componente sólido compuesto por un producto de panificación o galletería, o semillas oleaginosas, o frutos secos o deshidratados, o cereales y derivados, el cual debe estar acompañado al menos una (01) vez por semana con un complemento, como el huevo sancochado” (PRT-040-PROGRAMA QALI WARMA-UOP, 2019).

En la presente investigación titulada “Gestión Administrativa y su relación con la Satisfacción de los Usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distrito Huánuco, Amarilis y Pillco Marca – 2019” se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones.

Para Vavra (2006), la satisfacción es la experiencia del usuario al ponerse en contacto con la organización después de usar el producto y/o servicio antes de medir las diferencias entre el uso y la confiabilidad del producto y/o servicio.

Para lograr la satisfacción de los usuarios es transcendental que la organización realice una gestión administrativa que permita trabajar de forma organizada, planificada, controlada y dirigir las actividades eficientemente haciendo uso eficiente de los recursos para cumplir dicho objetivo, en ese sentido la presente investigación estudia las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario.

La presente tesis consta de V capítulos; en el primer capítulo se describe el problema de investigación, donde se encuentra la fundamentación del problema, justificación e importancia, viabilidad, se formulan los interrogantes de investigación y se plasma los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se describe las hipótesis, variables y su operacionalización.

En el tercer capítulo se presenta el marco teórico; aquí se detallan los antecedentes, bases teóricas y bases conceptuales.

En el cuarto capítulo se desarrolla la metodología de la investigación: donde se presenta el ámbito, población, muestra, nivel, tipo y diseño de investigación, técnicas e instrumentos, su validez y confiabilidad, así como el procedimiento y tabulación de datos.

En el quinto capítulo se desarrollan los resultados y discusión de la investigación, presentados a través del análisis correlacional e inferencial, la contrastación de las hipótesis, las discusiones de los resultados y los aportes de la investigación.

Para finalizar se presenta las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos que dan sustento a la investigación desarrollada.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

La gestión administrativa consiste en planificar, controlar y realizar las actividades de la forma más adecuada, donde la gestión no es solo la aplicación de un conjunto de herramientas y técnicas, sino también criterios posibles evidenciados por resultados, ya que un buen criterio general permite tomar decisiones adecuadas, realizar una planificación y organización que permita adelantarse a los acontecimientos. (Ocaña citado por Palmer, 2017, p. 24). Para Hurtado, (2008), la administración pública debe tener en cuenta las necesidades del capital y, por tanto, la legitimidad del proceso de gobierno, eficiente y eficaz, de calidad, ofreciendo a los clientes los mejores productos, investigaciones y necesidades. Desarrollar profesionales globales con la experiencia para medir el contenido de la gestión de datos para el desarrollo y la mejora, brindar apoyo creativo y guiar a las organizaciones emprendedoras que tienen el potencial de ser éticas. Construyendo una ciudadanía con diversidad de valores y valores.

Mediante Decreto Supremo N 008 – 2012 – MIDIS, el 30 de mayo del 2012 se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) Qali Warma con el objetivo de ofrecer a los niños y niñas de nivel inicial y primaria alimentos de calidad y acordes a los hábitos de consumo de su localidad. El Programa Qali Warma contempla una atención diferenciada según el quintil de pobreza. En este sentido, atiende en la modalidad de productos con 02 raciones al día (desayuno y almuerzo) a los usuarios que pertenecen a los quintiles de pobreza 1 y 2 (muy pobre) y una ración (desayuno) a los quintiles 3,4,5. En los distritos de Huánuco, Amarillis y Pilco Marca, el Programa Qali Warma brinda servicio alimentario a través de la modalidad raciones, los desayunos de la modalidad raciones tienen la característica que no requieren preparación en la institución educativa pública, sino que son raciones que se consumen de inmediato y está constituido por:

- Bebible industrializado a base de producto lácteo (leche enriquecida, leche con cereales y/o leche fermentada) y/o jugos de productos

naturales (tales como: frutas y/o granos andinos y/o cereales, entre otros).

- “Componente sólido compuesto por un producto de panificación o galletería, o semillas oleaginosas, o frutos secos o deshidratados, o cereales y derivados, el cual debe estar acompañado al menos una (01) vez por semana con un complemento, como el huevo sancochado” (PRT-040-PROGRAMA QALI WARMA-UOP, 2019).

Quijada (2016), menciona que el Programa Qali Warma no mide la satisfacción de los beneficiarios, lo cual es una deficiencia muy grave, ya que dicha variable no solo se encuentra correlacionado con la calidad de servicio, sino que también se utiliza para encontrar fortalezas, debilidades y problemas. Se ha revisado en sus documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y se puede indicar que en la actualidad(2019) el programa no mide la satisfacción de sus usuarios, tan solo mide la aceptabilidad de las raciones y para medirlo utiliza una ficha a la que le han dado el nombre de: Ficha de aceptabilidad B-Modalidad raciones, en esta ficha, para medir la aceptabilidad hay tres caritas para marcar, NO ME GUSTA, MAS O MENOS y ME GUSTA, entendiéndose que la satisfacción de clientes viene a ser “la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes” (ISO 9000, 2015) y con la medición que realiza el programa no se puede tener un resultado confiable, objetivo y científico a cerca de la satisfacción de sus usuarios.

El desayuno que brinda el Programa Qali Warma es ampliamente cubierto en Instalaciones Escolares, ningún niño se pierde el desayuno, pero los tamaños de las porciones varían muy poco, casi siempre brindan los mismos productos, lo que hace que los estudiantes sientan rechazos debido al cansancio del consumo haciendo que los usuarios se sientan infelices por las siguientes razones:

No hay una buena **planificación** del menú escolar, es decir no hay variabilidad de las raciones, por tanto, los usuarios del Programa Qali Warma se sienten insatisfechos con la dosificación de los alimentos entregados ya que todos los días del año escolar consumen casi los mismos alimentos, llegando a un punto

de hostigamiento. La dosificación que el Programa Qali Warma entrega a sus usuarios como desayuno escolar en Ecuador viene a ser un refrigerio.

No hay una buena **organización** para la entrega oportuna de las raciones, los usuarios no reciben los alimentos en el horario adecuado, de acuerdo a la normativa del Programa Qali Warma los desayunos deben consumirse antes del inicio de clases (7.30 am), los usuarios acuden a las IE tomando su desayuno en su casa por lo que el desayuno que entrega el Programa Qali Warma no son consumidos.

No hay buena **dirección** durante la prestación del servicio alimentario, existe desconocimiento de los miembros del CAE, quienes recepcionan los desayunos y realizan el servido, los usuarios del Programa no conocen de los beneficios que tiene el desayuno que se les entrega.

No existe un **control** oportuno de la prestación del servicio alimentario en las IE, es decir no hay supervisión oportuna por el personal del Programa Qali Warma ya que el Monitor de Gestión Local visita a las Instituciones Educativas cada 2 a 3 meses.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación

La presente investigación fue desarrollada bajo la justificación de las siguientes dimensiones:

✓ Social

La presente investigación encuentra su valor social debido a que contribuyó en la mejora de la gestión administrativa del Programa Qali Warma, esta a su vez contribuirá en el bienestar de los 15 533 beneficiarios con que cuenta la modalidad de raciones en las Instituciones Educativas de los distritos de Huánuco, Pillco Marca y Amarilis.

✓ **Práctico**

Esta investigación se realizó por dos motivos:

- Porque se midió la aceptabilidad de los usuarios del Programa Qali Warma y determinó la satisfacción.
- Permitted conocer que la gestión administrativa implementado en el Programa Qali Warma es adecuada y está alineada al cumplimiento de sus objetivos.

✓ **Económico**

En los distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca la cantidad de usuarios es 15 533, multiplicando por su costo S/. 2.25 que cuesta cada ración por día de atención el Programa Qali Warma hace una inversión de S/. 34, 949.25, si a los beneficiarios no les satisface el desayuno la inversión que realiza el Programa vendría a ser una pérdida cuantiosa, dicha pérdida puede ser descartada si el Programa Qali Warma realiza una buena gestión administrativa la cual será estudiada en esta investigación, por otro lado, coadyuvará en la economía de los padres de familia toda vez que ya no tendrán que dar propinas a sus hijos para la compra de su refrigerio y/o preparar loncheras.

✓ **Organizacional.**

El resultado de esta investigación promoverá el cambio del área de la Unidad de Organización de las Prestaciones ya que con la información deberán realizar la planificación del menú escolar considerando hábitos de consumo locales acorde a los requerimientos y recomendaciones de energía y nutrientes que requiere los beneficiarios del Programa Qali Warma.

1.2.2. Importancia o propósito

Este estudio de investigación es importante por las razones siguientes:

- Permitió conocer las causas de la insatisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma.
- Contribuyó en la mejora de la gestión administrativa del Programa Qali Warma.

1.3. Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable porque contó con recursos financieros y acceso a la información, para la materialización del trabajo. Además, por el avance de la tecnología de la información se cuenta con investigaciones profundas con respecto al tema investigado Formulación del problema de investigación general y específicos.

1.4. Formulación de problema.

1.4.1. Problema General.

PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca?

1.4.2. Problemas Específicos.

PE₁: ¿De qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma?

PE₂: ¿De qué manera la organización se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma?

PE₃: ¿De qué manera la Dirección se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma?

PE₄: ¿De qué manera el control se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma?

1.5. Formulación de objetivos generales y específicos

1.5.1. Objetivo general.

- ✚ **OG:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca.

1.5.2. Objetivos específicos.

- ✚ **OE1:** Identificar de qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
- ✚ **OE2:** Identificar de qué manera la organización se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
- ✚ **OE3:** Identificar de qué manera la dirección se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
- ✚ **OE4:** Identificar de qué manera el control se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

- ✚ **Hi:** La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca es positiva.
- ✚ **Ho:** La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca es negativa.

2.1.2. Hipótesis específicas

- ✚ **Hi₁:** La planificación se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
Ho₁: La planificación se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
- ✚ **Hi₂:** La organización se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
Ho₂: La organización se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
- ✚ **Hi₃:** La dirección se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
Ho₃: La dirección se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
- ✚ **Hi₄:** El control se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.
Ho₄: El control se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variable 1

✚ VI: Gestión administrativa.

2.2.2. Variable 2

✚ VD: Satisfacción de los usuarios

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTOS
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
Es un proceso administrativo, según Amador (2003) “El proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.”	PLANIFICACIÓN: Grado en que se planifica el menú escolar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inocuidad de los alimentos 2. Aporte nutricional 3. Diversificación del Menú 4. Pertinencia cultural 5. Gusto y/o consumo de la ración. 	<p>TÉCNICA: Aplicación de cuestionario Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>
	ORGANIZACIÓN: Grado en el que se organiza para la recepción oportuna de las raciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. CAE capacitado. 2. Organización del CAE para la recepción del desayuno escolar. 	
	DIRECCIÓN: Grado en que se lleva a cabo la ejecución de la prestación del servicio alimentario	<ol style="list-style-type: none"> 2. Compromiso del CAE 3. Conducción del horario de entrega del desayuno 4. Tiempo destinado al consumo del desayuno 	
	CONTROL: Grado en el que se supervisa la prestación del servicio alimentario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión oportuna. 	
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			
Se refiere a la percepción que tiene el cliente de cuán satisfechas están sus expectativas. (ISO 9000, 2015).	Calidad de servicio: Esta dimensión evalúa que el servicio brindado se da a satisfacción plena de los usuarios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiabilidad 2. Aspectos tangibles 3. Seguridad 4. Empatía 5. Capacidad de respuesta 	<p>TÉCNICA: Aplicación de cuestionario Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>
	Calidad del Producto: Evalúa si el producto satisface plenamente a los beneficiarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Características físico-químicas (aporte nutricional) 2. Características sensoriales 3. Cantidad de la ración. 	
	Aspecto Sanitaria: Evalúa el cumplimiento de las normas sanitarias	<ol style="list-style-type: none"> 3. Calidad sanitaria 4. Higiene del ambiente donde consumen los alimentos. 5. Hábitos de Higiene del usuario. 	
	Aspecto Educativo: Evalúa la percepción del impacto del programa en la educación de los niños.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Educación Alimentaria 4. Capacitación a los usuarios sobre el consumo de los alimentos. 	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Definición operacional de las variables

2.3.1. Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Chiavenato (2006), citado por Palmer (2017), menciona que la gestión administrativa es la capacidad que tiene una organización para lograr sus objetivos, utilizando los recursos disponibles de manera adecuada, es decir, la gestión administrativa permite a la organización coordinar el trabajo para lograr ciertas metas. Además, te permite trabajar de manera organizada, planificada, controlada y dirigida de manera eficiente, utilizando los recursos de manera eficiente.

- **Definición operacional:** Se ejecutó el cuestionario sobre la Gestión Administrativa a los usuarios de la modalidad raciones en los distritos de Huánuco, Pillco Marca y Amarilis, el tiempo aproximado fue de media hora (30 min), el cuestionario tiene 12 preguntas concerniente a las cuatro dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control. Los puntajes asignados a las respuestas son: SI (2 puntos), A VECES (1 punto) y NO (0 puntos)

2.3.2. Variable 2: Satisfacción

- **Definición conceptual:** La satisfacción es la experiencia del usuario al contactar a una organización después de usar un producto y/o servicio antes de medir la diferencia entre el uso y la confiabilidad del producto y/o servicio. (Vavra, 2006 p. 76).

- **Definición Operacional:** Se ejecutó el cuestionario sobre la satisfacción a los usuarios de nivel primaria del Programa Nacional de Alimentación Escolar de la modalidad raciones y a los padres/madres de familia del nivel inicial, el tiempo aproximado fue de media hora (30 min), el cuestionario tiene 12 preguntas concerniente a las cuatro dimensiones, siendo ellas; calidad de servicio, calidad de producto, aspecto sanitario, aspecto educativo. Los puntajes asignados a las respuestas son: SI (2 puntos), A VECES (1 punto) y NO (0 puntos)

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

- a.* Niño (2019), en su trabajo de investigación se planteó como objetivo determinar la prevalencia en la percepción de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar - PAE en Bucaramanga, Colombia y sus factores asociados. El método aplicado es un estudio transversal cuantitativo, la población correspondiente al universo de los beneficiarios del PAE es N= 31 230 y la muestra representativa fue 401 escolares divididos en dos grupos de acuerdo a su edad: grupo 1 (de 5 a 8 años) y grupo 2 (de 9 a 17 años). Las encuestas de evaluación de la composición sensorial, organizacional y social se sometieron a pruebas piloto para validación facial y se ajustaron en función de los resultados. Luego de recolectados los datos realizó un análisis correlacional de las características del estudio; Para demostrar la diferencia estadísticamente significativa utilizó la prueba chi-cuadrado de Student y la prueba t de Student, y se realizaron análisis bivariados y multivariados entre las características de interés y la percepción de la diferencia satisfecha por regresión lineal simple y múltiple. Los resultados encontrados fueron: Con las raciones recibidas los beneficiarios manifestaron tener un nivel alto de percepción de satisfacción, los más satisfechos fueron los de nivel socioeconómico bajo y medio bajo (Coef B 2,43; IC 95%: 1,61-3,25) y los que recibieron ración preparada en sitio (niños de 5 a 8 años), (Coef B 8,36; IC 95%: 7,08-9,64), así mismo descubrió que los estudiantes de nivel
- b.* Ruíz (2018) en su trabajo de investigación se planteó como objetivo “analizar si los recursos asignados al Programa de Alimentación Escolar (PAE) fueron utilizados en la población objeto teniendo en cuenta sus necesidades”, como resultado, el PAE cuenta con los recursos necesarios para implementar, las políticas y lineamientos determinados por la intervención del ministerio de Salud y de Educación, donde se ha tenido en cuenta todo para que los recursos

se aprovechen de acuerdo con los derechos de los niños. Sin embargo, durante la implementación del programa, estos recursos no fueron utilizados de la mejor manera por parte de los operadores, ya que no hubo controles ni supervisión y se entregaron alimentos a niños y adolescentes de mala calidad, sin los nutrientes y aportes calóricos necesarios para su edad y en otros casos ni siquiera se les suministró por lo que contraviene con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional.

A nivel nacional.

- a. Murillo (2018), en su tesis de investigación titulada “Gestión administrativa y Calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018”; se planteó como objetivo determinar la correlación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018 cuyo resultado fue que existe una correlación positiva entre las variables con un p-valor “sig. Aproximada = $0,001 < 0,05$ y con un coeficiente de correlación de Spearman $r=0,647$ el cual es interpretado como correlacion positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. (p. 6)
- b. Por su parte Elespuru (2019), en su trabajo de investigación nos hace mención que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño correlacional, la muestra estuvo constituido por 52 beneficiarios y el resultado final de la investigación encontrado fue que la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio fue de forma significativa (sig.=0.001) y positiva ($r= 0,711$).
- c. Otra investigación de importancia tenemos lo reportado por Tamara (2018), quién en su tesis titulado “Aceptación del programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018”, sostiene que en un 41.7% de los alumnos aceptan en su totalidad a los alimentos, 32.6% de aceptación parcial y 25.8% de no aceptación, así mismo, el 37.1% se encuentran satisfechos, 37.1% medianamente satisfechos y 25.8%

insatisfechos. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba Chi², con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi² calculado fue 20,001 ($p=0,001$; <0.05) y en conclusión el nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera adecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018, por tanto, se aceptó la hipótesis general de la investigación

- d. Quijada (2017), por su parte realizó la investigación con el fin de medir la aceptabilidad del programa en la satisfacción de los beneficiarios de la Escuela Manuel Scorza y menciona que el estudio tiene como objetivo medir los aspectos técnicos y científicos de la relación entre aceptabilidad y satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma en la escuela Manuel Scorza de La Oroya, los resultados sirvieron para evaluar la administración del Programa Qali Warma en esta escuela, lo que significa que se ha estudiado si el programa ha satisfecho a sus beneficiarios y si va por buen camino para poder lograr sus objetivos y el impacto previsto al ejecutar el programa o no. Del consumo de desayuno de los estudiantes encontró una tasa aceptable de 81%, superior a la tasa entregada por el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria PRONAA y la Fundación FONCODES de Cooperación Social para el Desarrollo, que consumieron sólo el 50%. es decir, sólo la mitad del desayuno y la otra mitad se desperdiciaba.
- e. Otra investigación de relevancia encontrado es del Tesista Sagástegui (2018), quién en su trabajo de investigación, realizado con el fin de obtener su grado de Maestro en Gerencia Pública, hace referencia que su trabajo de investigación tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018, teniendo como dimensiones de estudio a: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Confiabilidad, Empatía y Seguridad y el resultado fue que los usuarios se encuentran Satisfechos y Totalmente Satisfechos de 96,98 %, 99,62 %, 99,25 %, 97,74 % y 89,06 %, presentando una alta satisfacción de los usuarios.

A nivel regional.

- a.** Por su parte Luna (2018), en su trabajo de investigación titulado “Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018”, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, hace referencia que, el propósito de la investigación fue determinar la correlación o grado de asociación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario. La población estuvo constituida por todos los estudiantes de nivel primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 y la muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia constituida por 51 estudiantes del 6° grado de nivel primaria. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos utilizó dos cuestionarios con 15 preguntas cada una, la cual midieron las variables del servicio alimentario y satisfacción del usuario, la confiabilidad del instrumento fue validada por juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach, el resultado indica que el servicio alimentario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 es bueno pero muy cercano al regular, es decir, no se da en forma adecuada, los usuarios del programa están regularmente satisfechos, del mismo modo, el investigador encontró que existe una relación significativa positiva $r=0.881$ a p -valor (0,01) entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario por lo que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación (p. 6).
- b.** Otro trabajo de relevancia encontrado dentro de la región tenemos el de los autores Janampa, J., Baldeon, E. y Fabian, J. (2019). En su tesis titulado “Gestión Administrativa del Comité de Alimentación Escolar y su influencia en la calidad del servicio alimentario del Programa Qali Warma en la I.E. 33302-Wilca-Umari 2018”, encontró que entre la gestión administrativa del comité de alimentación escolar (CAE) y la calidad del servicio alimentario brindado existe una influencia positiva regular puesto que la correlación de Pearson posee un coeficiente de 0,163. Además, el nivel de significancia es 0.033 menor que 0,05 indicando que la influencia es significativa, aceptando la hipótesis alterna (p. 5).

- c. Finalmente tenemos la investigación reportada por Fernández (2017), quien hace referencia que, el objetivo general de la investigación fue relacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, y el resultado nos muestra que si existe una relación positiva considerable entre ambas dimensiones porque r de Pearson es = 0,695, considerándose como correlación positiva considerable, en ese sentido la hipótesis general planteada fue aceptada.

3.2. Bases teóricas

Las bases teóricas del presente trabajo de investigación se detallan a continuación.

3.2.1. Gestión administrativa

a) Gestión administrativa

Mintzberg y Stoner (1995), citado por Duarte (2021 p. 64), asumen el término gestión como “la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados. Pudiera generalizarse como el arte de anticipar participativamente el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro deseado de una organización; es una forma de alinear esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado” (p. 64).

“Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo” (Don Hellriegel et al., 2009, p.8).

Para Gonzales (citado por Palmer, 2017 p. 26) refiere que la “gestión administrativa está relacionada con el logro de los objetivos, con la capacidad de lograr lo que se pretende eficientemente, en mayor de los casos la gestión está influenciado por el propio entorno, el lugar, las personas

participantes en dicha gestión, el tiempo, donde muchos de estos factores pueden estar fuera de nuestro control y perjudicar el proceso de gestión”.

Por su parte Ocaña (citado por Palmer, 2017, p. 24), menciona que, “la gestión administrativa está comprendida por la planificación, control y la ejecución de la actividad de la forma más adecuada, donde la gestión no solo es la aplicación de un conjunto de herramientas y técnicas si no del criterio común que pueden ser demostrados mediante resultados, ya que un buen criterio común permite una adecuada toma de decisiones, una adecuada planificación, organización, además permite en lo posible poder adelantarse a los acontecimientos”. Por ello, la gestión administrativa posibilita la aplicación de habilidades, conocimientos, herramientas y técnicas en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de una debida diligencia efectiva de resultados, ya que la gestión es la práctica de habilidades y/o ideas.

b) Importancia de la gestión administrativa

Terry (1986 p. 185), explica que, “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar (...) recursos”. De allí su importancia, ya que a través de esta se puede lograr el cumplimiento y logro de los objetivos estratégicos haciendo sinergia de cada uno de los colaboradores de la entidad.

c) Funciones de la gestión administrativa

Terry (1986 p. 326-338) indica que las funciones son:

- **Planeación:** La planeación es un conjunto ordenado de pasos que definen las metas, políticas y estrategias de una organización que guiarán la adquisición, el uso y la disposición de los recursos para lograr esas metas.

En esta función administrativa se deben realizar varias operaciones necesarias, tales como:

- ✓ Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- ✓ Pronosticar, si es necesario, modificar los planes a la luz de los resultados del control.
- ✓ Instaurar las condiciones bajo el cual se realizará los trabajos.
- ✓ Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- ✓ Implantar un plan general de los logros acentuando la creatividad para encontrar nuevos medios y mejorar el desempeño del trabajo.
- ✓ Anticipar los posibles problemas futuros.

○ **Organización:** Es el proceso de organizar y asignar el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de identificar los recursos y actividades necesarios para lograr los objetivos de la organización. Luego, cómo diseñar para combinar en un grupo operativo, es decir, crear la estructura divisional de la empresa.

La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- ✓ Determinar las obligaciones operativas para cada cargo
- ✓ Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas
- ✓ Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- ✓ Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado
- ✓ Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas. Terry, 1986 (p. 326-338).

○ **Dirección:** Llevar a cabo diariamente actividades detalladas con las características de dirigir los factores humanos a la eficiencia de la producción, encaminar a los empleados a un espíritu de cooperación, despertar la confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y

colectivo, conectar diversas actividades, recursos y personal adecuados. Terry, 1986 (p. 326-338).

o **Control:** Robbins y Coulter (2010 p. 398), menciona que el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización. Sin embargo (Stoner, 2002) lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”.

3.2.2. Satisfacción del usuario.

a) Definición.

Quijada (2017) Señala que, antes de entrar en la definición de satisfacción del usuario, veremos la diferencia entre la calidad percibida y la satisfacción del beneficiario, porque es fundamental entender esta definición, ya que estos dos términos se confunden. La percepción de la calidad es algo permanente, mientras que la satisfacción es algo fugaz y por lo tanto puede modificarse con cada prestación del servicio, sin embargo, entre ellos destacan algunos de los autores: Bitner y Hubert, Rust y Oliver donde argumentan que tanto la calidad percibida como la satisfacción pueden funcionar en ambos niveles y que es necesario hacerlo, de lo contrario no tiene sentido medir la satisfacción de los beneficiarios a nivel mundial.

La satisfacción se basa en la experiencia, mientras que la calidad percibida no se basa necesariamente en la experiencia, por lo que la satisfacción se estudia a través de la experiencia posterior al consumo y la calidad percibida en las revisiones previas a la comercialización.

Asimismo, Delbanco y Daley (1996 p. 125), mencionan que, “ la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento” (p. 125). Según estos autores la satisfacción de los clientes puede influir en que el usuario no procure y/o procure su atención, acudir al lugar para recibir la atención, estar dispuesto a pagar por un servicio y que el usuario siga o no las instrucciones del que presta los servicios.

Por su parte **Cantú**, (2006) menciona que la calidad del servicio o la satisfacción del usuario es difícil de medir, no se puede almacenar, las pruebas son complejas, los resultados son impredecibles, no tiene vida útil, solo por períodos muy cortos de tiempo, está disponible a pedido, depende en gran medida de aquellos con salarios más bajos ; Todo esto significa que la calidad de un servicio es juzgada por el cliente en el momento en que lo recibe, lo que se ajusta a lo citado por Cantú como "momentos de la verdad", momentos que ocurren durante una interacción personal entre el proveedor del servicio y el destinatario.

Por su parte Thompson y Sunol (1995), manifiestan que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad del servicio, sino que también de sus expectativas. El usuario queda satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o el usuario tiene acceso limitado a cualquier servicio, el usuario puede estar satisfecho de recibir servicios relativamente deficientes (p. 58).

b) Dimensiones de la Satisfacción de los Beneficiarios

A continuación, se observa en la figura 1 las dimensiones de la satisfacción del cliente.

FIGURA 1

Dimensiones de la satisfacción.



Fuente : Zeithaml y Jo Bitner (2002).

A continuación, se expone con cierto detalle.

La calidad del servicio.

Para Colter (citado por Quijada, 2017, p.82), menciona que la calidad en su más simple definición “es la satisfacción del cliente” y algo más la “calidad es la satisfacción del cliente más allá de sus expectativas”, de este se puede inferir que tanto la calidad y satisfacción son conceptos que están bien relacionados.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Gómez, 2010, p. 64) basan su enfoque de la calidad del servicio en tres (03) aspectos claves:

1. La calidad a controlar, que es la diferencia entre las expectativas (servicio esperado) y la prestación recibida (servicio recibido).

2. El modelo de calidad de servicio, con las explicaciones de los puntos de deterioro de la misma (“gaps”) y de las causas que la provocan, y
3. Los factores determinantes de la calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Quijada 2017, p. 87) identificó cinco dimensiones específicas de calidad del servicio que son aplicadas dentro de una variedad del contexto de servicio, dichas dimensiones son consideradas como motivadoras de la calidad conocido como el instrumento SERVQUAL, las cuales se describen a continuación:

- **Confiabilidad:** capacidad de producir y/o ejecutar un servicio conforme a lo prometido.
- **Capacidad de respuesta:** disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio expedito.
- **Seguridad:** conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad. para inspirar confianza y seguridad.
- **Empatía:** cuidado, atención individualizada dada a los clientes.
- **Tangibles:** Vine a ser el aspecto que tiene las instalaciones físicas, apariencia personal, equipamiento y material de comunicación de una organización.

Los autores Mejías y Manrique (2011), identificaron 05 dimensiones, siendo:

- **Calidad funcional percibida:** Se refiere a la forma en que el servicio es prestado.
- **Calidad técnica percibida:** Se fundamenta en las características propias del servicio brindado.

- Valor percibido: Viene a ser la relación entre la calidad-precio o calidad-tasas y tarifas que el cliente extrae luego de haber recibido el servicio.
- Confianza: Es la diferencia en el desempeño del índice de satisfacción y mide la percepción del cliente de la empresa que puede brindar un buen servicio, retener a los clientes y determinar qué dicen los clientes.
- Expectativas: Viene a ser el nivel de esperanza que el consumidor espera del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

Quijada (2017, p. 116), ha considerado cinco dimensiones de la variable que son: a) Calidad del servicio, aquí considera las cinco dimensiones de la escala SERVPERF. b) La calidad del producto. c) Precio. d) Sanitaria y e) Educativa, los cuales se tratará seguidamente con cierto detalle:

a) Calidad del Servicio.

En esta dimensión considera las cinco dimensiones de la escala SERVPERF, siendo las siguientes sub dimensiones:

- **Aspectos tangibles:** Aquí evaluó la infraestructura de la institución educativa, si cuenta con utensilios, menajes, los materiales para el almacenamiento, el preparado y servido de los alimentos.
- **Fiabilidad:** Aquí midió el cumplimiento del horario de servicio, la puntualidad en la entrega de los productos y el cuidado con lo que se realizan.

- **Responsabilidad y capacidad de respuesta:** En este punto evaluó la percepción de la organización, las quejas, reclamos, sugerencias y la rapidez con la que se brinda el servicio.

- **Seguridad:** Aquí evaluó si los beneficiarios se encontraban satisfechos con la gestión del CAE y si su actuar eran transparentes.

- **Empatía:** En esta se midió si el Programa Qali Warma se preocupaba por cada beneficiario y si la atención era individualizada.

b) Calidad del producto.

Para efectos de la investigación, el producto es el desayuno que sirve a diario el Programa Qali Warma, mide si éste contiene la cantidad de nutrientes (proteínas, grasas, carbohidratos, vitaminas) y si cumplen con los requisitos con que ha sido diseñado por el programa.

c) Precio.

En este punto se evaluó el pago que tuvo que hacer el beneficiario para que pueda acceder al programa, si bien es cierto que los programas sociales son gratuitos, en este aspecto el Programa Qali Warma no es la excepción; pero exige que los padres cumplan algunas obligaciones, como el preparar los desayunos diariamente, servir un promedio de cuatro veces al mes y por último asistir a las reuniones que convoca el CAE y los encargados del Programa Qali Warma.

d) Dimensión Sanitaria.

Midió la percepción sobre el nivel del orden y limpieza del lugar donde se prepara el alimento, la vestimenta de los encargados del

almacén y de los que se encargan de preparar y el servido de los desayunos.

e) **Dimensión Educativa.**

El investigador midió solo algunos aspectos educativos, siendo estos:

- El rendimiento académico
- La asistencia de los beneficiarios a las aulas durante el año escolar
- Y, el ánimo para asistir a clases

Quijada (2017), hace referencia que las dimensiones no son estándar, “sino que depende de cada unidad de estudio y servicio, que podemos elegir para realizar el estudio, de acuerdo a esto se deberá considerar las dimensiones que sean necesarias para evaluar de forma integral tanto la unidad de estudio, como el servicio que se está estudiando” (p. 168)

3.3. Bases conceptuales

Aporte nutricional: viene a ser la cantidad de nutrientes (proteína, grasa, hierro) y energía que tiene los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en el desayuno, almuerzo y cena (Qali Warma 2019).

Aspectos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales impresos. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Quijada 2017 p. 97).

CAE: Es el Comité de Alimentación Escolar conformado por lo menos de tres integrantes (El/la director/a y dos madres o padres de familia de la institución pública) y como máximo por cinco integrantes (Qali Warma 2019).

Cantidad de la ración: Es la cantidad de alimento que cubren el aporte nutricional establecido por el Programa Qali Warma.

Capacidad de respuesta: Viene a ser la disposición que se tiene para servir a los usuarios y proveer servicio oportuno frente a una demanda con respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Quijada 2017 p. 97).

Características sensoriales: Son las características de color, olor, sabor, apariencia y textura de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma (Qali Warma 2019).

Diversificación del Menú: Viene a ser la variedad del menú que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar a sus usuarios. (RDE 409- 2018-MIDIS/PNAE QALI WARMA).

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Quijada 2017 p. 97).

Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio y/o producto ofrecido fiable y cuidadoso. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Quijada 2017 p. 97).

Horario de consumo: Media hora antes del inicio de clase, horario establecido por el Programa Qali Warma. (Qali Warma 2019).

Horario de recepción de los alimentos: Horario establecido por el Programa Qali Warma para la recepción desde las 6:00 a 7:00 am para las Instituciones Educativas Publicas del turno mañana y para las Instituciones Educativas Públicas del turno tarde se realiza en el horario desde 13:00 horas 14:30 horas. (Qali Warma 2019).

Inocuidad alimentaria: Viene a ser la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan (DL 1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos)

Pertinencia cultural: Un menú escolar se considera culturalmente apropiado si considera el programa una combinación cíclica de alimentos que dan lugar a recetas regionales y/o incluye alimentos de origen regional y/o de consumo tradicional (RDE 409- 2018-MIDIS/PNAEQW).

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Quijada 2017, p. 97).

Supervisión oportuna: La supervisión es una responsabilidad ineludible del Programa Qali Warma que tiene como fin brindar asistencia técnica a los miembros CAE para mejorar la prestación del servicio alimentario (Qali Warma 2019).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

Abarcó a todos los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma de los distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca, provincia y región Huánuco.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Nivel de estudio

Se ubicó en el nivel correlacional; porque se describió la relación existente entre la variable de gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma.

4.2.2. Tipos de estudio

De acuerdo a la tipología de Sierra (1988), la presente investigación fue:

- Por su alcance temporal: fue SINCRONICA, porque el trabajo de investigación se desarrolló en un periodo aproximado de un año (2019).
- Por su profundidad: se ubicó en el tipo CORRELACIONAL; porque se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma.
- Por su amplitud; se tipificó en el tipo MICROADMINISTRATIVO, porque el ámbito de la investigación abarcó a tres distritos de la Región Huánuco siendo Huánuco, Amarilis y Pilco Marca.
- Por su fuente; fue tipo MIXTA, ya que se utilizaron fuentes primarias, propias de la recolección de datos del investigador, y secundarias, datos recogidos de otros investigadores.
- Por su carácter; estuvo inmerso en el enfoque de tipo CUANTITATIVO, ya que se utilizaron métodos estadísticos y matemáticos para el procesamiento de datos.

- Por su naturaleza; estuvo inmerso en el enfoque de ENCUESTAS, porque durante el trabajo de campo se utilizaron el cuestionario para la recolección de datos.
- Por el marco; fue de tipo de CAMPO, porque el investigador se constituyó a las instituciones educativas para aplicar el cuestionario y de esta forma recoger la información necesaria.
- Por el objeto al que se refiere; el tipo de investigación fue de tipo:
 - DISCIPLINAR, porque se estudió dos enfoques teóricos de la administración siendo la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.
 - INSTITUCIONAL, porque se materializó la investigación en el Programa Qali Warma.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población estuvo constituida por los usuarios de nivel primaria y por los padres/madres/apoderados de nivel inicial de la modalidad raciones del Programa Qali Warma del distrito de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca tal como se detalla a continuación:

Tabla 1.

Cantidad de usuarios atendidos por el Programa Qali Warma en la modalidad raciones en el distrito de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca

NIVEL	DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	CANTIDAD DE USUARIOS
INICIAL	43	3745
PRIMARIA	29	11778
TOTAL	72	15 533

Fuente : Resolución de Dirección Ejecutiva 487 -2019-MIDIS-PNAEQW que aprueba la atención del servicio alimentario a los/las usuarias para el periodo 2019.

Elaboración : Tesista.

En este sentido la población del presente trabajo de investigación estuvo constituido por 15 533 usuarios y usuarias.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Se determinó probabilísticamente, a partir del número total de usuarios por niveles de educación (inicial y primaria) que atiende el Programa Qali Warma en los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca, la fórmula utilizada para determinar la muestra fue:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

- n = *Tamaño de la muestra*
- N = *Tamaño de la población*
- z = *Nivel de confianza*
- E = *Error*
- p = *Probabilidad de éxito (ocurrencia)*
- q = *Probabilidad de Fracaso (no ocurrencia)*

Obteniendo datos para el nivel inicial:

- $n = ?$
- $N = 3745$
- $z = 95\% = 1.96$
- $E = 5\% = 0.05$
- $p = 60\% = 0.6$
- $q = 40\% = 0.4$

Reemplazando valores en la fórmula y calculando la muestra para el nivel inicial:

$$n = \frac{1.96^2 0.6 \times 0.4 \times 3745}{(3745 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.6 \times 0.4} = 335.8$$

$$n = 336$$

Verificando la aceptación de la muestra:

$$\frac{n}{N} \geq 0.05$$

$$\frac{336}{3745} \geq 0.089$$

$$0.089 \leq 0.05$$

Debido a que el resultado (0.089) fue mayor a 0.05 no se aceptó el tamaño de muestra por lo que fue necesario realizar el ajuste utilizando la siguiente fórmula.

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

- $n' =$ *Tamaño de la muestra ajustada*
- $n =$ *Tamaño de la muestra sin ajustar*
- $N =$ *Tamaño de la población*

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{336}{1 + \frac{336}{3745}} = 308$$

Obteniendo datos para el nivel primaria:

- $n = ?$
- $N = 11778$

- $z = 95\% = 1.96$
- $E = 5\% = 0.05$
- $p = 60\% = 0.6$
- $q = 40\% = 0.4$

Reemplazando valores en la fórmula y calculando la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 0.6 \times 0.4 \times 11778}{(11778 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.6 \times 0.4} = 357.6$$

$$n = 358$$

Verificando la aceptación de la muestra:

$$\frac{n}{N} \geq 0.05$$

$$\frac{358}{11778} \geq 0.030$$

$0.030 \leq 0.05$: Debido a que el resultado (0.030) fue menor a 0.05 se aceptó el tamaño de muestra.

En vista de que la muestra tiene estratos (nivel inicial y primaria), se determinó utilizar el muestreo estratificado por niveles de educación, de acuerdo al siguiente detalle:

$$fh = \frac{n}{N}$$

$$\text{Nivel inicial : } fh = \frac{308}{3745} = 0.082$$

$$\text{Nivel primaria : } fh = \frac{358}{11778} = 0.030$$

Tabla 2.
Cantidad de muestra estratificada por nivel de educación.

NIVEL	CANTIDAD DE USUARIOS	<i>fh</i>	Muestra calculada
INICIAL	3745	0.082	308
PRIMARIA	11778	0.030	358
TOTAL			666

Fuente: Resolución de Dirección Ejecutiva 487 -2019-MIDIS-PROGRAMA QALI WARMA que aprueba la atención del servicio alimentario a los/las usuarias para el periodo 2019.

Elaboración: Tesista.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

De inclusión; los criterios que se tomaron en cuenta para incluir a los elementos de muestra fueron:

- ✚ Usuarías y usuarios del 6° grado de nivel primaria.
- ✚ Padres/madres/apoderado de familia de los usuarios y usuarias de nivel inicial de 05 años de edad.

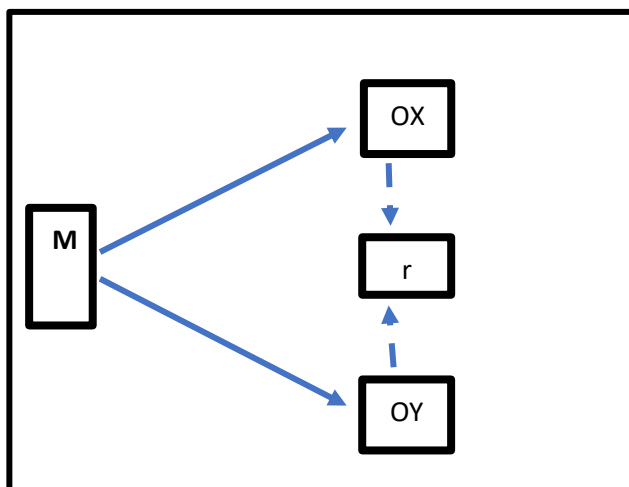
De exclusión: los criterios que se tomaron en cuenta para excluir a los elementos de muestra fueron:

- ✚ Docentes y administrativos de las Instituciones educativas.
- ✚ Usuarías y usuarios del 1° a 5° grado de nivel primaria.
- ✚ Usuarios y usuarias de nivel inicial de 3 y 4 años.
- ✚ Instituciones Educativas con menos de 20 usuarios.

4.4. Diseño de investigación

La investigación presentó un diseño correlacional, porque describió la relación que hay entre la variable 1 gestión administrativa con la variable 2 satisfacción de los usuarios, constituyendo de esta manera en un diseño NO EXPERIMENTAL.

A continuación, se presenta el esquema del diseño de la presente investigación:



Donde:

M= observación de la muestra

OX= Gestión administrativa

OY= Satisfacción de los usuarios

R= Relación entre los variables

A través del uso del coeficiente de Karl Pearson se contrastó la relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos Huánuco, Amarilis y Pilco Marca.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

La técnica utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta.

4.5.2. Instrumento

El cuestionario de gestión administrativa y satisfacción del usuario fue el instrumento que se utilizó en la presente investigación, la cual fue

realizado de acuerdo a la realidad y al contexto del presente estudio, constó de 24 preguntas distribuidas en las dimensiones de las variables; de esta manera favoreció a la transformación de los datos.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Se recurrió a la técnica de “juicio de expertos” para realizar la validación de los instrumentos, para lo cual se utilizaron los siguientes documentos:

- Oficio de validación de instrumentos
- Ficha de Validación de instrumentos
- La Operacionalización de variables
- Matriz de consistencia

Los instrumentos fueron validados por Juicio de Expertos (anexo 3), quienes coincidieron en calificar a los instrumentos como favorable con respecto a su relevancia, coherencia, suficiencia y claridad y fueron realizadas por:

- 1) Dra. Blanca Flor Simón Díaz, profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 2) Dr. Sergio Grimaldo Muñoz Garay, docente de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- 3) Mg. Lisset Ysabel Minaya Dávila, Especialista Educativo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Unidad Territorial Huánuco
- 4) Mg. Eva Orizano Ponce, docente de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- 5) Mg. Sc. Roberto Carlos Chuquilin Goicochea, docente de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería

Agroindustrial de la Universidad Nacional de Huancavelica.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Utilizando el alfa de CRONBACH se determinó la confiabilidad de los instrumentos, la escala estuvo dentro de 0 a 1 y la siguiente fórmula utilizada fue:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = Alfa

K = Número de ítems.

Vi= Varianza de cada ítem.

Vt = Varianza total

Al aplicar la fórmula se obtuvo el coeficiente de 0,77, lo que indica que es confiable los instrumentos utilizados para los fines de la presente investigación.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

El procedimiento que se siguió para la tabulación y el análisis de los datos en la investigación fueron:

- Clasificación de los datos.
- Procesamiento de datos (elaboración de la tabla de distribución de frecuencias) utilizando el Excel.
- Diseños de gráficos estadísticos (gráficos de barras compuestas)

- Análisis e interpretación de la información (análisis frecuencial y porcentual)
- La prueba de hipótesis o la contrastación se realizó mediante la prueba de coeficiente de correlación de Karl Pearson utilizando la siguiente fórmula.

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \sqrt{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}}$$

4.7. Aspectos éticos

La investigación se orientó hacia una ética profesional en todo el desarrollo de las partes que comprende, se actuó con honestidad intelectual y se respetó la autoría, diseños e ideas de las fuentes bibliográficas. Se tomó en consideración la veracidad en el registro de los datos y se evitaron comportamientos incorrectos. La participación en la investigación fue de forma voluntaria, se explicó el objetivo del estudio y el procedimiento a seguir en el análisis de los datos obtenidos para que puedan emitir un consentimiento informado.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo.

Para dar inicio al trabajo de campo se procedió con la aplicación de los instrumentos de acopio de datos (cuestionario) tanto de la gestión administrativa, como de la satisfacción de usuarios, con el propósito de comprobar la existencia de correlación entre éstas dos variables.

El cuestionario sobre la gestión administrativa, estuvo estructurado de 12 preguntas, las mismas que fueron distribuidos en cuatro dimensiones de la referida variable, se ha considerado 5 preguntas para la dimensión Planificación, 3 preguntas para la dimensión organización, 3 preguntas para la dimensión dirección y 1 pregunta para la dimensión control.

El cuestionario sobre la satisfacción del usuario, estuvo estructurado de 12 preguntas, las mismas que fueron distribuidos en cuatro dimensiones de la referida variable, se ha considerado 05 preguntas para la dimensión calidad de servicio, 3 preguntas para la dimensión calidad de producto, 3 preguntas para la dimensión aspecto sanitario y 01 preguntas para la dimensión aspecto educativo.

Los niveles considerados para el tratamiento estadístico (para la tabulación estadística) fueron: No (0 puntos), A veces (1 punto) y Si (2 puntos).

Luego de administrar el cuestionario (anexo 4), los datos recolectados mediante esta herramienta fueron procesados en la tabla general donde se registraron la variable, las dimensiones, las preguntas y los datos obtenidos, así mismo se calculó el puntaje y se determinó el nivel correspondiente por cada dimensión, luego se obtuvo el puntaje y el nivel general de la variable correspondiente.

Seguidamente se presentan en forma organizada los resultados mediante gráficos de barras, acompañados de su análisis e interpretación.

5.1.1. Análisis de la variable 1: Gestión Administrativa.

Tabla 3.

Resultados de la planificación presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

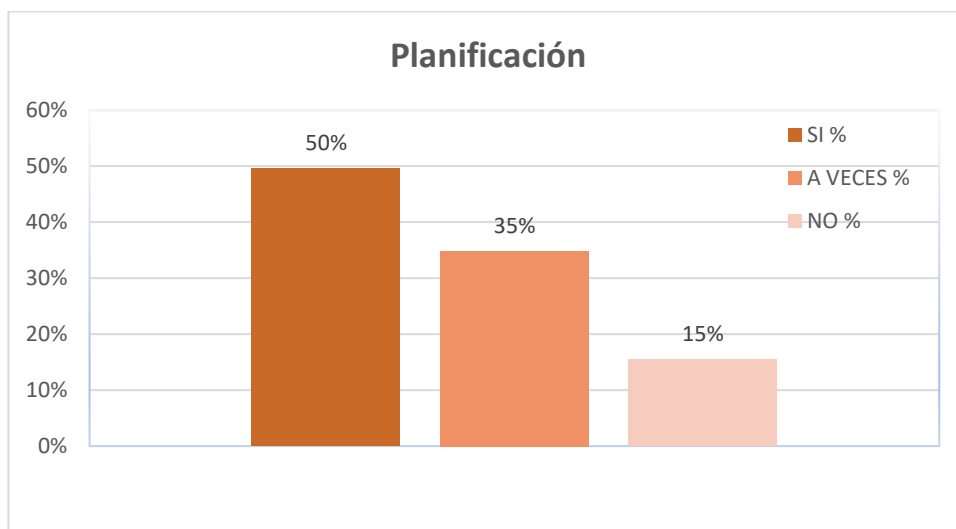
PLANIFICACIÓN	SI		A VECES		NO		TOTAL	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1.¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son inocuas (no causa daño al consumir)?	384	58%	242	36%	40	6%	666	100%
2. ¿Consideras que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene aportes nutricionales para los usuarios (calorías, proteínas, grasas y hierro)?	544	82%	109	16%	13	2%	666	100%
3. ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son diversificados (variado)?	389	58%	233	35%	44	7%	666	100%
4.¿Los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma pertenecen a los hábito de consumo de la región Huánuco?	154	23%	311	47%	201	30%	666	100%
5. ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son consumidos con agrado por los usuarios?	183	27%	265	40%	218	33%	666	100%
TOTAL	1654	50%	1160	35%	516	15%	3330	100%

Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

FIGURA 2.

Resultados de la planificación presentados en forma porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 3 y la Figura 2 muestran que el 50% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 consideran que **Si** existe buena planificación respecto a los alimentos que entrega el Programa Qali Warma son inocuas, tienen aportes nutricionales para los usuarios, son diversificados, pertenecen a los hábitos de consumo de la región y son consumidos con agrado, mientras que el 15% manifestaron que **No** hay buena planificación.

Tabla 4.

Resultados de la organización presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

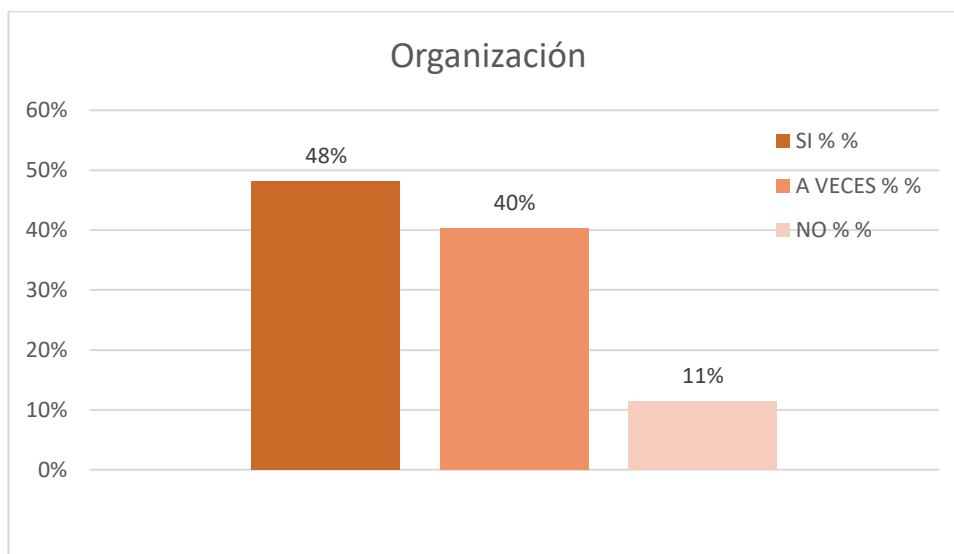
ORGANIZACIÓN	SI		A VECES		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
6.- ¿Los profesionales del Programa Qali Warma les capacita sobre las actividades a realizar durante la Gestión alimentaria?	311	47%	248	37%	107	16%	666	100%
7. ¿Conoce sobre las funciones que cumplen los miembros del Comité de Alimentación Escolar?	306	46%	323	48%	37	6%	666	100%
8.- ¿ Se encuentra debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones(bebible + componente sólido)?	345	52%	236	35%	85	13%	666	100%
TOTAL	962	48%	807	40%	229	11%	1998	100%

Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

FIGURA 3.

Resultados de la organización presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 4 y la Figura 3 muestran que el 48% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 consideran que **SI** existe buena organización, toda vez que los profesionales del Programa Qali Warma les brinda la capacitación sobre las actividades a realizar durante la gestión alimentaria, conocen las funciones que cumplen los miembros del comité de alimentación escolar y se encuentran debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones, contrario a ello, el 11% de los usuarios manifestaron que **No** existe buena organización.

Tabla 5.

Resultados de la dirección presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

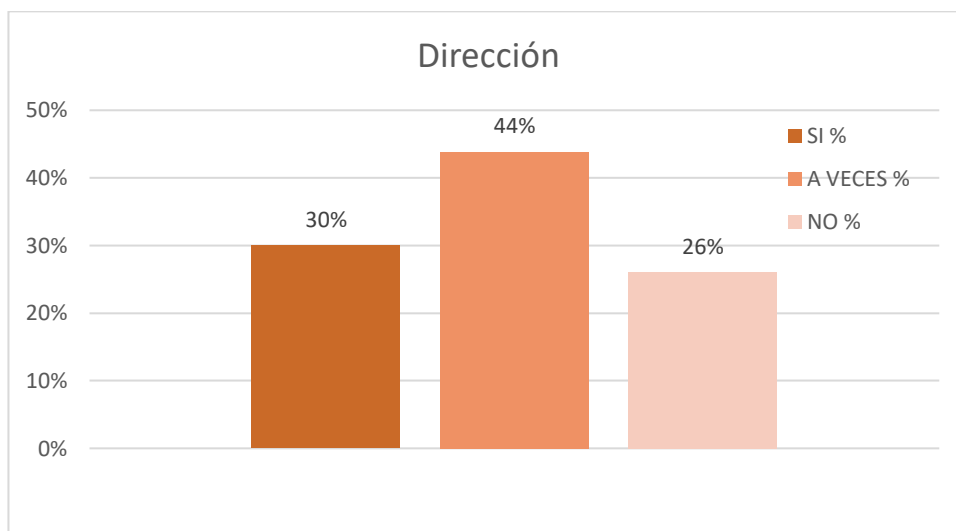
DIRECCION	SI		A VECES		NO		TOTAL	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
9.- ¿ Los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentra comprometido con la labor que realiza?	238	36%	309	46%	119	18%	666	100%
10.- ¿Estás de acuerdo con el horario de entrega de los desayunos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	173	26%	242	36%	251	38%	666	100%
11.- ¿El tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones es apropiada?	189	28%	326	49%	151	23%	666	100%
TOTAL	600	30%	877	44%	521	26%	1998	100%

Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

FIGURA 4.

Resultados de la dirección presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 5 y la Figura 4 muestran que el 44% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 perciben que **A Veces** existe buena dirección ya que los miembros del Comité de Alimentación Escolar no todos se encuentran comprometido con la labor que realizan, no todos están de acuerdo con el horario de entrega de los desayunos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones no es apropiada, mientras que el 30 % de los usuarios manifestaron que **Si** existe buena dirección.

Tabla 6.

Resultados del control presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

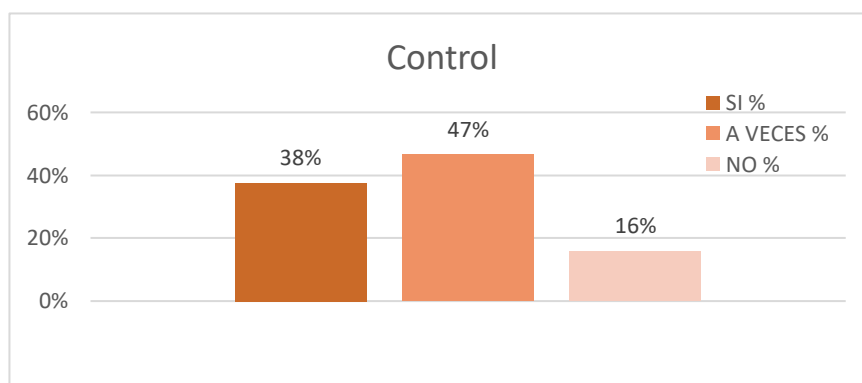
CONTROL	SI		A VECES		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
12.-¿Es oportuna la supervisión que realiza el/la Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	250	38%	310	47%	106	16%	666	100%
TOTAL	250	38%	310	47%	106	16%	666	100%

Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

FIGURA 5.

Resultados del control presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de gestión administrativa

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 6 y la Figura 5 muestran que el 47% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 perciben que **A Veces** es oportuna la supervisión que realiza el/la Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, mientras que el 16 % de los usuarios manifestaron que **No** existe buen control.

5.1.2. Análisis de la variable 2: Satisfacción del usuario.

Tabla 7.

Resultados de la calidad de servicio presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

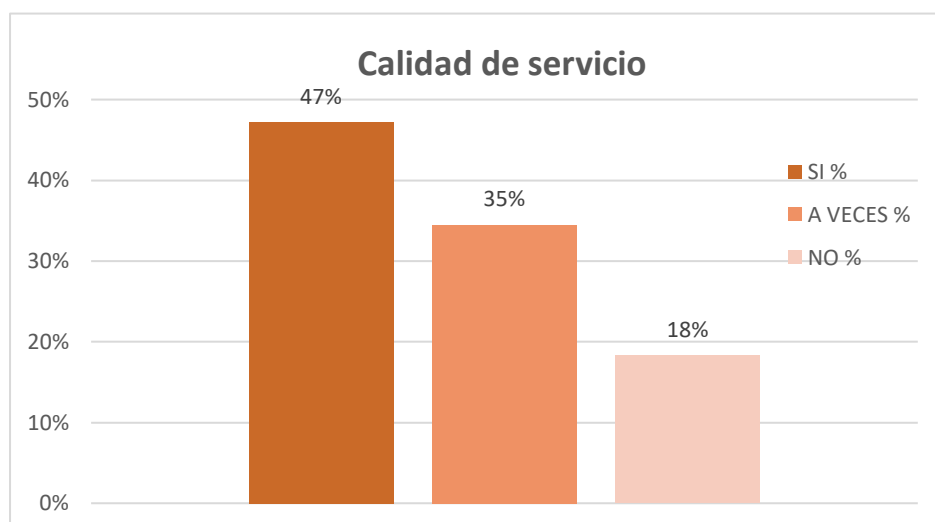
CALIDAD DE SERVICIO	SI		A VECES		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. Te inspira confianza las raciones (bebible + componente sólido) ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar?	521	78%	126	19%	19	3%	666	100%
2.- ¿Los envases de las raciones (bebible + componente sólido) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentran íntegras (limpias, cerradas, peso correspondiente, información en el rótulo)?	490	74%	144	22%	32	5%	666	100%
3.- ¿El personal que distribuye el alimento del Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentra con uniforme completo (gorra, mandil, mascarilla) y limpia?	214	32%	342	51%	110	17%	666	100%
4.- ¿Los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se preocupan si te agrada las raciones (bebible + componente sólido) que consumes a diario?	149	22%	242	36%	275	41%	666	100%
5.-¿El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma responde en tiempo aceptable a las quejas, reclamos y/o sugerencias?	198	30%	295	44%	173	26%	666	100%
TOTAL	1572	47%	1149	35%	609	18%	3330	100%

Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

FIGURA 6.

Resultados de la calidad de servicio presentados en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 7 y la Figura 6 muestran que el 47% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 consideran que **Si** existe buena calidad de servicio respecto a las raciones ofrecidas por el Programa Qali Warma, la integridad de los envases, el uso completo del uniforme de las personas que distribuyen los alimentos, la preocupación de los profesionales del Programa Qali Warma para ver si le agrada las raciones y si el personal del Programa Qali Warma responde en tiempo aceptables las quejas y/o sugerencias, mientras que el 18% manifestaron que **No** hay buena calidad de servicio.

Tabla 8

Resultados de la calidad del producto presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

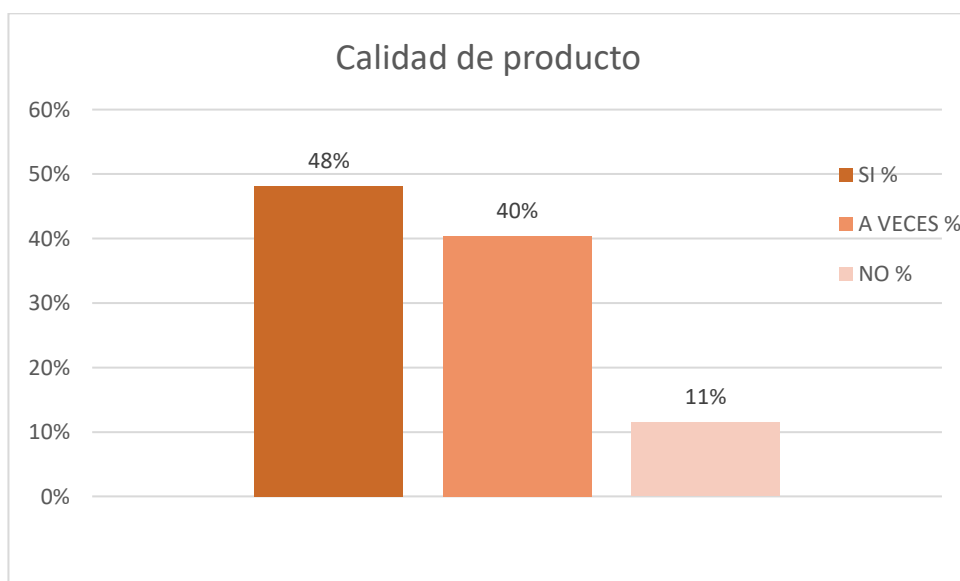
CALIDAD DEL PRODUCTO	SI	A VECES	NO	TOTAL			
	%	%	%				
6.- ¿Crees que los alimentos ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene un aporte nutricional para tu salud?	311	47%	248	37%	107	16%	100%
							666
7.-¿Te agrada el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	306	46%	323	48%	37	6%	100%
							666
8.- ¿Las cantidades de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es apropiada?	345	52%	236	35%	85	13%	100%
							666
TOTAL	962	48%	807	40%	229	11%	1998

Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

FIGURA 7

Resultados de la calidad del producto presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 8 y la Figura 7 muestran que el 48% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 consideran que, **Si** existe buena calidad de producto ya que le aporta nutrición para su salud, les gusta el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones y las cantidades de las raciones es apropiada. Contrario a ello, el 11% de los usuarios manifestaron que **No** hay buena calidad de producto.

Tabla 9

Resultados del aspecto sanitaria presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

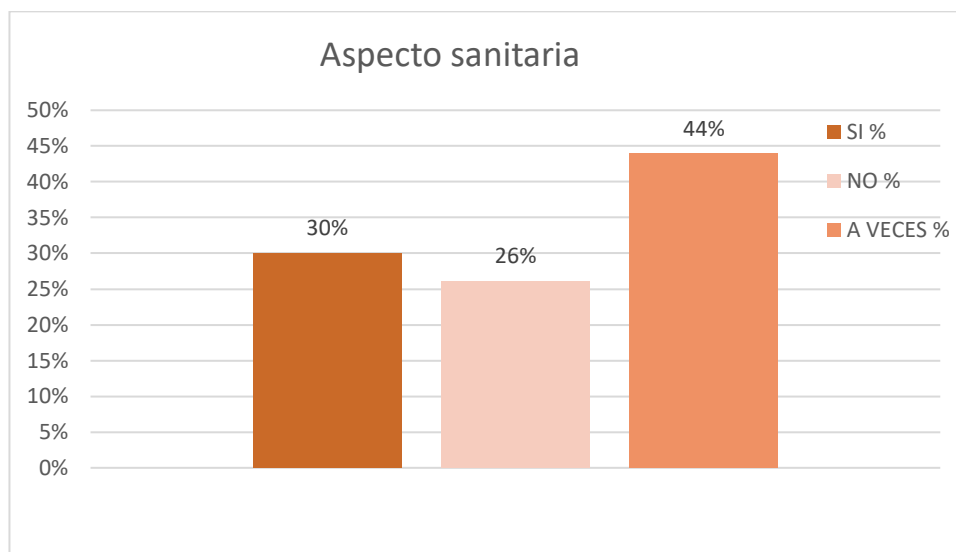
ASPECTO SANITARIA	SI %	A VECES %	NO %	TOTAL
9.- ¿Las raciones que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos (no se encuentran contaminadas y no causa daño al consumirlo)	238 36%	309 46%	119 18%	100% 666
10.- ¿El ambiente donde consumes los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra limpia?	173 26%	242 36%	251 38%	100% 666
11.- ¿Te lavas las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	189 28%	326 49%	151 23%	100% 666
TOTAL	600 30%	877 44%	521 26%	1998 100%

Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

FIGURA 8

Resultados del aspecto sanitaria presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 9 y la Figura 8 muestran que el 44% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 perciben satisfacción **A Veces** respecto al aspecto sanitaria, ya que las raciones que entrega el Programa Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos, el ambiente donde se consume los alimentos se encuentra limpia y los usuarios se lavan las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, contrario a ello, el 26 % de los usuarios manifestaron que **No** perciben satisfacción respecto al aspecto sanitario.

Tabla 10

Resultados del aspecto educativo presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.

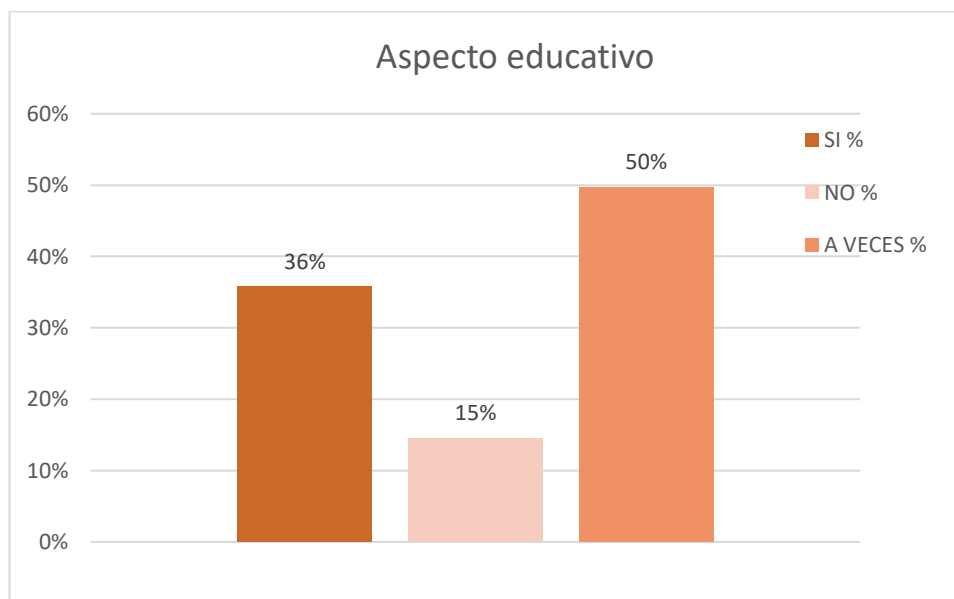
APECTO EDUCATIVO	SI		A VECES		NO		TOTAL	
		%		%		%		
12.- ¿El profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones?	238	36%	331	50%	97	15%	666	100%
TOTAL	838	36%	331	50%	97	15%	666	100%

Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

FIGURA 9

Resultados del aspecto educativo presentado en forma frecuencial y porcentual, de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019.



Fuente : Cuestionario de satisfacción del usuario

Elaboración : Tesista

Análisis e interpretación:

La Tabla 10 y la Figura 9 muestran que el 50% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 perciben satisfacción **A Veces** respecto al aspecto educativo, manifiestan que el profesional del Programa Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones, contrario a ello, el 15% de los usuarios manifestaron que **No** perciben satisfacción respecto al aspecto educativo.

5.2. Análisis Inferencial y/o contrastación de hipótesis.

Para darle el carácter científico y elevar el nivel de la investigación, se estableció la correlación entre las variables de estudio, es decir se correlacionó la variable de gestión administrativa con la satisfacción del usuario de modo que con la contrastación de la hipótesis formulada fuese generalizable.

5.2.1. Correlación de Pearson y la prueba de hipótesis general.

a) Correlación de Pearson.

La fórmula utilizada para determinar la prueba estadística de correlación de Pearson fue la siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{(n-1) s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

Donde:

$$N = 666 \qquad \sum XY = 166817$$

$$\sum X = 9908 \qquad \sum Y = 11166$$

$$\sum X^2 = 152516 \qquad \sum Y^2 = 193556$$

$$r_{xy} = \frac{666(166817) - (9908)(11166)}{\sqrt{(666*152516) - (9908)^2} \sqrt{(666*193556) - (11166)^2}} = 0.12$$

Con la finalidad de realizar una interpretación correcta del valor de “r”, se utilizó el siguiente cuadro:

ÍNDICE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
0,00 < r < 0,20	Existe correlación no significativa + ó -
0,20 ≤ r < 0,40	Existe correlación baja + ó -
0,40 ≤ r < 0,70	Existe significativa correlación + ó -
0,70 ≤ r < 1,00	Existe alto grado de correlación + ó -
r = 1	Existe correlación perfecta + ó -
r = 0	No existe correlación + ó -

Fuente: Córdoba, (2018, p. 254)

Interpretación:

Considerándose el valor de “r”, respecto a la variable “GESTIÓN ADMINISTRATIVA” y “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”, existe correlación no significativa positiva pues se encuentra en el siguiente parámetro: $0,00 < 0,12 \leq 0,20$.

b) Prueba de hipótesis

Con la finalidad de realizar la prueba de hipótesis se estructuró los pasos siguientes:

✚ Prueba de hipótesis general.

i. Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Hi):

Hi: La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca es positiva.

Hi: R = 0 (no hay correlación)

Ho: La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca es negativa.

Ho: R ≠ 0 (hay correlación)

ii. Nivel de significancia: El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha=0,05$) y por consecuente la confiabilidad es del 95%.

iii. Elección de la prueba estadística: El estadístico de prueba de “chi cuadrado” fue seleccionada por ajustarse más a la característica de las variables de estudio.

iv. Cálculo: Después de haber recopilado los datos en la base de datos se procederá a determinar la prueba estadístico del Chi cuadrado.

Tabla 11.*Gestión administrativa y satisfacción del usuario*

N°	VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUN- TAS	INDICADORES	ESCALA			TOTAL
					2 A	1 b	0 c	
01	1	Planificación	01	INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	521	126	19	666
02			02	APORTE NUTRICIONAL	490	144	32	666
03			03	DIVERSIFICACION DEL MENU ESCOLAR	214	342	110	666
04			04	PERTINENCIA CULTURAL	149	242	275	666
05			05	GUSTO Y/O CONSUMO DE RECION	198	295	173	666
06			06	CAE CAPACITADO	311	248	107	666
07		Organización	07	CAE CAPACITADO	306	323	37	666
08			08	GRADO DE ORGANIZACIÓN DEL CAE	345	236	85	666
09			08	COMPROMISO DEL CAE	238	309	119	666
10		Dirección	09	CONDUCCION DEL HORARIO DEL DESAYUNO	173	242	251	666
11			10	TIEMPO DESTINADO AL COSUMO	189	326	151	666
12		Control	11	SUPERVISION OPORTUNA	238	331	97	666
13	2	Calidad de servicio	01	FIABILIDAD	384	242	40	666
14			02	ASPECTOS TANGIBLES	544	109	13	666
15			03	SEGURIDAD	389	233	44	666
16			04	EMPATIA	154	311	201	666
17			05	CAPACIDAD DE RESPUESTA	183	265	218	666
18			06	CARACTERISTICAS FISICOQUIMICAS	349	261	56	666
19		Calidad del producto	07	CARACTERISTICAS SENSORIALES	257	339	70	666
20			08	CANTIDAD DE LA RACIÓN	463	161	42	666
21			09	CALIDAD SANITARIA	384	261	21	666
22		Aspecto sanitario	10	HIGIENE DEL AMBIENTE DONDE CONSUMEN LOS ALIMENTOS	274	351	41	666
23			11	HÁBITOS DE HIGIENE DEL USUARIO	417	227	22	666
24		Aspecto educativo	12	EDUCACION ALIMENTARIA	250	310	106	666
TOTALES					8281	5457	2246	15984

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Tesista.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA	ESPERADO	
	O _i	E _i	
a	7420	5328.00	821.4084
b	6234	5328.00	154.0608
c	2330	5328.00	1,686.9377
Total	15984		2,662.4069
			62.8296

H ₁	a	b	c	N
O_i	7420	6234	2330	15984
E_i	5328.00	5328.00	5328.00	15984

DETALLE	VALORES
X ²	2,662.4069
Número de filas (n)	24
Número de columnas (C)	2
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl.	46

El valor crítico de la prueba, considerando 46 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0,05$ es 62.8296; Como la prueba de X² de homogeneidad es = 2,662.4069 > α X²C = 62.8296; entonces se acepta la hipótesis planteada.

- v. Toma de decisión:** Es aceptado la hipótesis alterna a la probabilidad $\alpha = 0.05$ debido a que el valor calculado de la prueba X² es mayor al valor crítico. Por tanto, la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca tiene una correlación positiva porque la prueba X² es mayor al valor crítico (**2,662.4069 > α X²C = 62.8296**).

 **Prueba de hipótesis específica 1.**

i. Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Hi).

Hi: La planificación se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Hi: $R = 0$ (no hay correlación)

Ho: La planificación se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Ho: $R \neq 0$ (hay correlación)

ii. Nivel de significancia: El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha=0,05$) y por consiguiente la confiabilidad es del 95%.

iii. Elección de la prueba estadística: El estadístico de prueba de “chi cuadrado” fue seleccionada por ajustarse más a la característica de las variables de estudio.

iv. Cálculo: Después de haber recopilado los datos en la base de datos se procederá a determinar la prueba estadístico del Chi cuadrado.

Tabla 12.

Planificación y calidad de servicio

N°	VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUN- TAS	INDICADORES	ESCALA			TOTAL
					2 a	1 b	0 c	
01	1	Planificación	01	INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	521	126	19	666
02			02	APORTE NUTRICIONAL	490	144	32	666
03			03	DIVERSIFICACION DEL MENU ESCOLAR	214	342	110	666
04			04	PERTINENCIA CULTURAL	149	242	275	666
05			05	GUSTO Y/O CONSUMO DE RECION	198	295	173	666
06	2	Calidad de servicio	01	FIABILIDAD	384	242	40	666
07			02	ASPECTOS TANGIBLES	544	109	13	666
08			03	SEGURIDAD	389	233	44	666
09			04	EMPATIA	154	311	201	666
10			05	CAPACIDAD DE RESPUESTA	183	265	218	666
TOTALES					3427	2141	1092	6660

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Tesista.

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVAD A	ESPERADO	
	O _i	E _i	
a	3226	2220.00	455.8721
b	2309	2220.00	3.5680
c	1125	2220.00	540.1014
Total	6660		999.5414
			28.8693

H1	a	b	c	N
O _i	3226	2309	1125	6660
E _i	2220.00	2220.00	2220.00	6660

DETALLE	VALORES
X ²	999.5414
Número de filas (n)	10
Número de columnas (C)	2
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl	18

El valor crítico de la prueba, considerando 18 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0,05$ es 28.8693; Como la prueba de X^2 de homogeneidad es $= 999.5414 > \alpha X^2C = 28.8693$; entonces se acepta la hipótesis planteada.

- v. Toma de decisión:** Es aceptado la hipótesis alterna a la probabilidad $\alpha = 0.05$ debido a que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico. Por tanto, la planificación y la calidad de servicio tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico (**999.5414 > $\alpha X^2C = 28.8693$**).

La prueba de hipótesis específica 2.

- i. Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_1).**

H_1 : La organización se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma

$H_1: R = 0$ (no hay correlación)

H_0 : La organización se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

$H_0: R \neq 0$ (hay correlación)

- ii. Nivel de significancia:** El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha = 0,05$) y por consecuente la confiabilidad es del 95%.
- iii. Elección de la prueba estadística:** El estadístico de prueba de “chi cuadrado” fue seleccionada por ajustarse más a la característica de las variables de estudio.
- iv. Cálculo:** Después de haber recopilado los datos en la base de datos se procederá a determinar la prueba estadístico del Chi cuadrado.

Tabla 13.
Organización y calidad de productos

N°	VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTA	INDICADORES	ESCALA			TOTAL
					2 a	1 b	0 c	
01	1	Organización	06	CAE CAPACITADO	311	248	107	666
02			07	CAE CAPACITADO	306	323	37	666
03			08	GRADO DE ORGANIZACIÓN DEL CAE	345	236	85	666
04	2	Calidad del producto	06	CARACTERISTICAS FISICOQUIMICAS	349	261	56	666
05			07	CARACTERISTICAS SENSORIALES	257	339	70	666
06			08	CANTIDAD DE LA RACIÓN	463	161	42	666
TOTALES					2031	1568	397	3996

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Tesista.

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA	ESPERADO	
	O _i	E _i	
a	2031	2220.00	16.0905
b	1568	2220.00	191.4883
c	397	2220.00	1496.9950
Total	3996		1704.5739
			18.3070

H1	a	B	C	N
O_i	2031	1568	397	3996
E_i	799.20	799.20	799.20	2398

DETALLE	VALORES
X ²	1,704.5739
Número de filas (n)	6
Número de columnas (C)	2
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl	10

El valor crítico de la prueba, considerando 10 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0,05$ es 18.3070; Como la prueba de X² de

homogeneidad es $= 1,704.5739 > \alpha X2C = 18.3070$; entonces se acepta la hipótesis planteada.

- v. Toma de decisión:** Es aceptado la hipótesis alterna a la probabilidad $\alpha = 0.05$ debido a que el valor calculado de la prueba $X2$ es mayor al valor crítico. Por tanto, la organización y la calidad del producto tiene una correlación positiva dado a la prueba $X2$ es mayor al valor crítico (**$1,704.5739 > \alpha X2C = 18.3070$**).

✚ La prueba de hipótesis específica 3.

- i. Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Hi).**

Hi: La dirección se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Hi: R = 0 (no hay correlación)

Ho: La dirección se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Ho: R \neq 0 (hay correlación)

- ii. Nivel de significancia:** El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha=0,05$) y por consecuente la confiabilidad es del 95%.
- iii. Elección de la prueba estadística:** El estadístico de prueba de “chi cuadrado” fue seleccionada por ajustarse más a la característica de las variables de estudio.
- iv. Cálculo:** Después de haber recopilado los datos en la base de datos se procederá a determinar la prueba estadístico del Chi cuadrado.

Tabla 14.
Dirección y aspecto sanitaria

N°	VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTA.	INDICADORES	ESCALA			TOTAL
					2 a	1 b	0 c	
01	1	Dirección	09	COMPROMISO DEL CAE	238	309	119	666
02			CONDUCCION DEL HORARIO DEL DESAYUNO	173	242	251	666	
03			TIEMPO DESTINADO AL COSUMO	189	326	151	666	
04	2	Aspecto sanitaria	09	CALIDAD SANITARIA	384	261	21	666
05			HIGIENE DEL AMBIENTE	274	351	41	666	
06			DONDE CONSUMEN LOS ALIMENTOS					11
TOTALES					1675	1716	605	3996

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Tesista.

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA	ESPERADO	
	O _i	E _i	
a	1675	2220.00	133.7950
b	1716	2220.00	114.4216
c	605	2220.00	1174.8761
Total	3996		1423.0928
			18.3070

H ₁	a	b	C	N
O _i	1675	1716	605	3996
E _i	1332.00	1332.00	1332.00	3996

DETALLE	VALORES
X ²	1,423.0928
Número de filas (n)	6
Número de columnas (C)	2
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl	10

El valor crítico de la prueba, considerando 10 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0,05$ es 18.3070; Como la prueba de X² de

homogeneidad es $= 1,423.0928 > \alpha X2C = 18.3070$; entonces se acepta la hipótesis planteada.

- v. Toma de decisión:** Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ de margen de error. Por tanto, la dirección y el aspecto sanitario tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico ($1,423.0928 > \alpha X2C = 18.3070$).

La prueba de hipótesis específica 4.

- i. Planteamiento de la hipótesis nula (H₀) y la hipótesis alterna (H_i).**

H_i: El control se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

H_i: R = 0 (no hay correlación)

H₀: El control se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

H₀: R ≠ 0 (hay correlación)

- ii. Nivel de significancia:** El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha=0,05$) y por consecuente la confiabilidad es del 95%.
- iii. Elección de la prueba estadística:** El estadístico de prueba de “chi cuadrado” fue seleccionada por ajustarse más a la característica de las variables de estudio.
- iv. Cálculo:** Después de haber recopilado los datos en la base de datos se procederá a determinar la prueba estadístico del Chi cuadrado.

Tabla 15.
Control y aspecto educativo

N°	VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTA	INDICADORES	ESCALA			TOTAL
					2 a	1 b	0 c	
01	1.	Control	12	SUPERVISION OPORTUNA	238	331	97	666
02	2.	Aspecto educativo	12	EDUCACION ALIMENTARIA	250	310	106	666
TOTALES					488	641	203	1332

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Tesista.

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA	ESPERADO	
	O _i	E _i	
a	488	2220.00	1351.2721
b	641	2220.00	1123.0815
c	203	2220.00	1832.5626
Total	1332		4306.9162
			5.9915

H1	A	b	C	N
O _i	488	641	203	1332
E _i	444.00	444.00	444.00	1332

DETALLE	VALORES
X ²	4,306.9162
Número de filas (n)	2
Número de columnas (C)	2
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl	2

El valor crítico de la prueba, considerando 02 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0,05$ es 5.9915; Como la prueba de X² de homogeneidad es = 4,306.9162 > α X²C = 5.9915; entonces se acepta la hipótesis planteada.

- v. **Toma de decisión:** Dado que el valor calculado de la prueba X² es mayor al valor crítico, se acepta la hipótesis alterna, a la

probabilidad de $\alpha = 0.05$ de margen de error. Por tanto, el control y el aspecto educativo tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico ($4306.3828 > \alpha X^2C = 5.99150$).

5.3. Discusión de resultados

5.3.1. Contrastación con los antecedentes bibliográficos

a. Con antecedentes locales.

El objetivo de la presente investigación fue determinar la existencia de la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca. Para darle el valor científico y elevar el nivel de la investigación, se estableció la correlación entre las variables de estudio utilizando la prueba estadística de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación no significativa positiva, pues se encuentra en el siguiente parámetro $0,00 < 0,12 \leq 0,20$, respecto a la variable “Gestión Administrativa” y “Satisfacción del Usuario”, situación que no coincide con los resultados del trabajo de investigación planteada por Luna (2018) en su trabajo de investigación “Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018”, quien en los resultados de su investigación demuestra la existencia de una relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción de los usuarios ya que el coeficiente de correlación tuvo el valor de 0,881 y el p-valor=0 fue menor que el error estimado (0,01)

De la misma, existe otro resultado reportado por Fernández (2017), en su trabajo de investigación “La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la dirección de fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID - Dirección Regional de Salud Huánuco 2017”, el resultado demuestra la existencia de una significativa relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, porque se encontró

como resultado $P=0,695$ (correlación de Pearson), considerándose como correlación positiva considerable, situación que no coincide con los resultados del presente trabajo de investigación, toda vez que la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario es no significativa positiva, pues la correlación de Pearson “r” se encuentra en el siguiente parámetro $0,00 < 0,12 \leq 0,20$.

b. Con antecedentes nacionales

Tal como se mencionó líneas arriba, en el presente trabajo de investigación se estableció la correlación entre las variables de estudio utilizando la prueba estadística de correlación de Pearson y el resultado es: se obtuvo una correlación no significativa positiva, pues se encuentra en el siguiente parámetro $0,00 < 0,12 \leq 0,20$, respecto a la variable “Gestión Administrativa” y “Satisfacción del Usuario”, este resultado difiere con los estudios realizado por Elespuru (2019), quien en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.”; evidenció que el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionó de forma significativa (sig.=0.001) y positiva ($r= 0,711$), así mismo, difiere del trabajo reportado por Murillo (2018) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y Calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018”, quien encontró a un p-valor “sig. Aproximada = $0,001 < 0,05$ el coeficiente de correlación de Spearman es $r=0,647$, el cual es interpretado como una correlación positiva media entre las variables de estudio (gestión administrativa y calidad de servicio)

Los resultados sobre la dimensión planificación (Tabla 3), que consiste en planificar el menú escolar para la distribución de las raciones que consiste en bebible(leche enriquecida, leche con cereales, jugos de fruta y leche fermentada-yogurt) y componente sólido (pan con queso y

leche, pan de aceituna, pan de quinua/kiwicha, pan fortificado, huevo sancochado, galletas, etc), demostró que es buena (50%), ya que los usuarios encuestados respondieron que los alimentos que entrega el Programa Qali Warma son inocuas (58%), tienen aportes nutricionales para su salud (82%), son diversificados (58%), pertenecen a los hábitos de consumo de la región(23%) y son consumidos con agrado(27%). Janampa y col (2019), en su trabajo de investigación “Gestión Administrativa del Comité de Alimentación Escolar y su influencia en la calidad del servicio alimentario del Programa Qali Warma en la I.E. 33302-Wilca-Umari 2018”, menciona que el 48.65% de las personas encuestadas, afirma que los alimentos que reciben los estudiantes siempre tienen los nutrientes necesarios cada día y siempre son variados en los desayunos, situación que no coincide con los resultado de la presente investigación, toda vez que el 82% de los encuestados respondieron que los alimentos entregado por el Programa Qali Warma si tienen aportes nutricionales para la salud de los usuarios (82%) y un (58%) de los usuarios encuestados respondieron que si son diversificados las raciones que consumen a diario.

Sobre la dimensión organización (Tabla 4), el 48% de los usuarios del Programa Qali Warma percibieron que existe buena organización de los miembros del Comité de Alimentación Escolar respecto al grado de cómo se organiza para la recepción oportuna de las raciones. Situación similar reportó Elespuru (2019) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018” donde el 56.25% de los usuarios encuestados señalaron que la organización del Programa Qali Warma es buena.

Los resultados sobre la dimensión dirección (Tabla 5), muestra que solo el 30% de los usuarios encuestados perciben que existe una buena dirección y, contrario a ello, el 26% manifestaron que no existe buena dirección respecto al grado en el que se lleva a cabo la ejecución de la prestación del servicio alimentario, es decir, sobre el compromiso de

los miembros del Comité de Alimentación Escolar, conducción del horario de entrega del desayuno y tiempo destinado al consumo del desayuno. Situación que no coincide con los resultados reportado por Elespuru (2019) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018” donde hace referencia que el 57.81% de los usuarios encuestados señalaron que existe buena dirección del Programa Qali Warma y solo el 7.81% manifestaron que es mala.

Los resultados de la Tabla 6, muestra que el 38% de los usuarios del Programa Qali Warma encuestada manifestaron que si existe buen control respecto al grado en el que se supervisa la prestación del servicio alimentario por parte del Programa Qali Warma y un 16% manifestaron que no existe supervisión oportuna, confirmando los resultados reportado por Elespuru (2019), quien reporta que en la institución educativa Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, el 12.51% de los usuarios encuestados manifestaron que el nivel de control del Programa Qali Warma es mala.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, que se muestran en la Tabla 7, se tiene que los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, para el nivel de satisfacción en las dimensiones de fiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta se encuentran satisfechos en 57.66%, 81.68%, 58.41%, 23.12% y 27.48% respectivamente, situación que no coincide con el trabajo de investigación reportado por Sagastegui (2018) en su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018”; quien reportó el nivel de satisfacción del usuario promedios acumulados de Satisfechos y Totalmente Satisfechos de 96,98 %, 99,62 %, 99,25 %, 97,74 % y 89,06 %, para elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad,

respectivamente, teniendo mayor diferencia en las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta.

Los resultados sobre la calidad del producto, que se muestran en la Tabla 8, se tiene que el 48% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma se encuentran satisfechos en función a las características físico-químicas (aporte nutricional), características sensoriales y cantidad de las raciones entregada por el programa, estos resultados contrasta con los estudios de Tamara (2018), quien en su trabajo de investigación “Aceptación del Programa Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa 20528 Virgen del Carmen, Barranca – Lima 2018”, encontró que los beneficiarios se encuentran satisfecho en un 44.7% respecto a la dimensión producto.

Los resultados sobre la dimensión aspecto sanitaria, que se muestran en la Tabla 9 y figura 8, se tiene que el 30% de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma se encuentran satisfechos en función a las el cumplimiento de las normas sanitarias y el 44% se encuentran a veces satisfechos, estos resultados son similares a los resultados reportado por Tamara (2018), quien en su trabajo de tesis titulado “Aceptación del Programa Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa 20528 Virgen del Carmen, Barranca – Lima 2018”, manifestó que el 43.2% se encuentran medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión sanitaria.

Por otro lado, se tiene los resultados de la tabla 10, en ella se observa que el 50% de los usuarios encuestados se encuentran a veces satisfechos y el 16% manifestaron no estar satisfecho respecto a la dimensión de aspecto educativo. Al contrastar con los resultados de la investigación realizada por Tamara (2018), se pudo encontrar que existe similar comportamiento, dado que los beneficiarios de la Institución Educativa 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018, manifestaron estar en un 22.7% insatisfecho respecto a esta dimensión.

c. Con antecedentes internacionales.

Se tiene la investigación realizada por Niño (2019), en la Universidad Industrial de Santander-Colombia, cuyo Título: “Percepción de satisfacción entre beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar en Bucaramanga-Colombia” y el resultado reportado fue: Con las raciones recibidas los beneficiarios manifestaron tener un nivel alto de percepción de satisfacción, los más satisfechos fueron los de nivel socioeconómico bajo y medio bajo (Coef B 2,43; IC 95%: 1,61-3,25) y los que recibieron ración preparada en sitio (niños de 5 a 8 años), (Coef B 8,36; IC 95%: 7,08-9,64), así mismo descubrió que los estudiantes de nivel socioeconómico moderado a alto tiraban la comida a la basura. De acuerdo al baremo (anexo 2), los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, manifestaron el 14.68% que se encuentran muy satisfechos, el 53.12% están satisfechos, el 27.10% están satisfechos regularmente y el 5.11% no se encuentran satisfechos. Situación que no coincide con los resultados del autor, toda vez que los niveles de percepción de satisfacción de los usuarios se encuentran por debajo del 53.12%.

Ramírez (2018), en su trabajo de investigación: “Evaluación del impacto en los programas de alimentación escolar en Cundinamarca-Colombia, como un derecho” reportó que el PAE cuenta con los recursos necesarios para implementar, las políticas y lineamientos determinados por la intervención del ministerio de Salud y de Educación, donde se ha tenido en cuenta todo para que los recursos se aprovechen de acuerdo con los derechos de los niños. Sin embargo, durante la implementación del programa, estos recursos no fueron utilizados de la mejor manera por parte de los operadores, ya que no hubo controles ni supervisión y se entregaron alimentos a niños y adolescentes de mala calidad, sin los nutrientes y aportes calóricos necesarios para su edad y en otros casos ni siquiera se les suministró

por lo que contraviene con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional. De acuerdo a los resultados reportado en la Tabla 6 y la Figura 5, el 38% de los usuarios encuestados de la modalidad raciones del Programa Qali Warma, distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 manifestaron que es oportuna la supervisión que realiza el/la Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de otro lado, en la Tabla 8, se muestra el resultado sobre la calidad del producto entregado por el Programa Qali Warma y el 47% de los usuarios encuestado manifestaron que los alimentos ofrecidos por el Programa Qali Warma tiene un aporte nutricional para su salud, por tanto, los resultados de la presente investigación difiere con los resultados reportado por Ramírez (2018).

5.3.2. Contrastación con el marco teórico.

- **Variable 1: gestión administrativa**

✓ **Marco teórico:** Ocaña (citado por Palmer, 2017, p. 24), refiere que, “la gestión administrativa está comprendida por la planificación, control y la ejecución de la actividad de la forma más adecuada, donde la gestión no solo es la aplicación de un conjunto de herramientas y técnicas si no del criterio común que pueden ser demostrados mediante resultados, ya que un buen criterio común permite una adecuada toma de decisiones, una adecuada planificación, organización, además permite en lo posible poder adelantarse a los acontecimientos” (p. 24).

Discusión de Resultado: Conforme a los resultados encontrado durante el trabajo de campo y que se muestra en el anexo 6: Tabla general sobre gestión administrativa y satisfacción de usuarios (Baremo), la gestión administrativa que se da en el Programa Qali Warma es Bueno (48.80%), por consiguiente la gestión del servicio alimentario se realiza de manera correcta; esta cita corrobora con

los resultados obtenidos en la presente investigación, debido a ello podemos decir que con la gestión administrativa podemos conseguir lo que se plantea como objetivo y de forma eficiente, en mayor de los casos la gestión está influenciado por el propio entorno, el lugar, las personas que participan en la gestión, el tiempo, donde muchos de estos factores pueden estar fuera de nuestro control y perjudicar el proceso de gestión.

- **Variable 2: Satisfacción del usuario.**

- ✓ **Marco teórico:** Delbanco y Daley (1996), refieren que, “la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento” (p. 125).

Discusión de Resultado: Conforme a los resultados encontrado durante el trabajo de campo y que se muestra en el anexo 6: Tabla general sobre gestión administrativa y satisfacción de usuarios (Baremo), los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos de Huánuco, Amarilis y Pilco Marca – 2019 se encuentran muy satisfechos (14.68%), Satisfechos 53.12%, regular satisfechos 27.10% y no satisfechos 5.11%, debido a ello podemos decir que el Programa Qali Warma presta servicios de calidad media, la cual influye en la aceptabilidad del programa, los resultados encontrados además corrobora lo citado por Thompson y Col (1995) quien afirmó que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. En ese sentido, el usuario estará satisfecho “cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes” (Citado por Huisa, p.51).

5.3.3. Contrastación con la prueba de hipótesis.

✓ **Hipótesis General:**

Hi: La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca es positiva.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que existe correlación no significativa positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma. Esto se evidencia al realizar la prueba estadística de Correlación de Pearson, donde se tiene que $r=0.12$, por tanto, nos permite aceptar la hipótesis Hi y rechazar la hipótesis Ho, en este sentido se afirma que la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca es positiva. Así también, al realizar la prueba estadística de la hipótesis con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado es aceptado la hipótesis alterna a la probabilidad $\alpha = 0.05$ debido a que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico. Por tanto, la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pillco Marca tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico ($2,662.4069 > \alpha X^2C = 62.8296$).

✓ **Hipótesis específica 1:**

Hi1: La planificación se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de la hipótesis, con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado”, Es aceptado la hipótesis alterna a la probabilidad

$\alpha = 0.05$ debido a que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico. Por tanto, la planificación y la calidad de servicio tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico ($999.5414 > \alpha X^2C = 28.8693$).

✓ **Hipótesis específica 2:**

Hi₂: La organización se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de la hipótesis, con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado, es aceptado la hipótesis alterna a la probabilidad $\alpha = 0.05$ debido a que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico. Por tanto, la organización y la calidad del producto tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico ($1,704.5739 > \alpha X^2C = 18.3070$).

✓ **Hipótesis específica 3:**

Hi₃: La dirección se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de la hipótesis, con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado, es aceptado la hipótesis alterna a la probabilidad $\alpha = 0.05$ debido a que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico. Por tanto, la dirección y el aspecto sanitario tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico ($1,423.0928 > \alpha X^2C = 18.3070$).

✓ **Hipótesis específica 4:**

Hi₄: El control se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de la hipótesis, con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado”, el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ de margen de error. Por tanto, el control y el aspecto educativo tiene una correlación positiva dado a la prueba X^2 es mayor al valor crítico ($4306.3828 > \alpha X^2C = 5.99150$).

5.4. Aporte científico de la investigación.

La presente investigación tiene aportes respecto a las siguientes dimensiones:

5.4.1. Social:

El aporte del presente trabajo de investigación contribuirá en mejorar el servicio alimentario que brinda el Programa Qali Warma, en el sentido de que al mejorar las raciones enfocadas en brindar un servicio de calidad y adecuado a los hábitos de consumo de los 15 533 usuarios de los distritos, Huánuco, Amarilis y Pilco Marca, permitirá a que los usuarios consuman alimentos que aporten nutrientes para su salud y aprendizaje.

5.4.2. Organizacional:

Los resultados de esta investigación contribuirán en mejorar la planificación del menú escolar que entrega el Programa Qali Warma a sus usuarios, toda vez que durante la investigación se encontró que el 30% de los usuarios consideran que los alimentos que entrega el Programa **No** pertenecen a los hábitos de consumo de la región, así mismo, el 33% de los encuestados mencionaron **No** consumir los alimentos que entrega el Programa Qali Warma con agrado.

CONCLUSIONES

Luego de haber culminado con el trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe correlación no significativa positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca, porque $r = 0,12$. Así también, al realizar la prueba estadística de la hipótesis con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado”, el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico (**$2,662.4069 > \alpha X^2C = 62.8296$**), por tanto, la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca tiene una correlación positiva, tal como se presenta en la Tabla 10.
2. Se identificó que la planificación tiene una correlación positiva con la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca, porque al realizar la prueba estadística de la hipótesis con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado”, el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico (**$999.5414 > \alpha X^2C = 28.8693$**), tal como se presenta en la Tabla 11 y la prueba de hipótesis 1.
3. Se identificó que la organización tiene una correlación positiva con la satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca, porque al realizar la prueba estadística de la hipótesis con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado”, el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico (**$1,704.5739 > \alpha X^2C = 18.3070$**), tal como se presenta en la Tabla 12 y la prueba de hipótesis 2.
4. Se identificó que la dirección tiene una correlación positiva con la satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca, porque al realizar la prueba estadística de la hipótesis con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado”, el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico (**$1,423.0928 > \alpha X^2C = 18.3070$**), tal como se presenta en la Tabla 13 y se demuestra en la prueba de hipótesis específica 3.

5. Se identificó que el control tiene una correlación positiva con la satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca, porque al realizar la prueba estadística de la hipótesis con el estadístico de prueba de “Chi cuadrado”, el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico (**4306.3828 > α $X^2C = 5.99150$), tal como se presenta en la Tabla 14 y se demuestra en la prueba de hipótesis específica 4.**

SUGERENCIAS

1. Se recomienda al Programa Qali Warma evaluar el cambio de la modalidad de atención de raciones a productos, con el fin de que los alimentos entregados pertenezcan a los hábitos de consumo de la región y así consumir alimentos preparados dentro de la misma Institución Educativa.
2. Se recomienda al Programa Qali Warma considerar el cambio del horario del desayuno para las 10:00 am, toda vez que, durante la investigación se observó que los usuarios(alumnos) asisten a sus clases tomando desayuno.
3. Se recomienda a los profesionales del Programa Qali Warma realizar mayor cantidad de supervisión en las Instituciones Educativas, toda vez que, durante la investigación se observó que el Monitor de Gestión Local visita a las Instituciones Educativas cada 3 meses para brindar asistencia técnica, haciendo al año escolar de 3 a 4 visitas.
4. El Programa Qali Warma debería implementar un procedimiento para la aplicación de encuesta de satisfacción a sus usuarios, dicha recomendación se da debido a que el programa no mide la satisfacción de sus usuarios, tan solo mide la aceptabilidad de las raciones y para medirlo utiliza una ficha a la que le han dado el nombre de: Ficha de aceptabilidad B-Modalidad raciones.

REFERENCIAS

- Bazan, C. (2019). *Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019* [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo - Perú]
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Tarma: San Marcos.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Delbanco, T., & Daley, J. (1996). *Trough the patients eyes: Strategies toward more successful contraception*. suppl.
- Don Hellriegel, Jackson, S. y Slocum J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV.
- Duarte, M. (2012). *Gestión, liderazgo y valores en la administración del Colegio Técnico Fiscal 24 de Mayo del cantón Quevedo durante el periodo lectivo 2010-2011* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja- Ecuador].
- Elespuru, A. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo – Perú].
- Fernández C. (2017). *La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la dirección de fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID - Dirección Regional De Salud Huánuco 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco, Perú.
- Fernández, C. (2017), *La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la dirección de fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID - Dirección Regional de Salud Huánuco 2017* [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco-Perú].
- Flores, F. (2017). *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali*

Warma en lima Metropolitana y Callao [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal- Perú].

Gómez, J. (2010). *Calidad Total y Recursos Humanos: Un estudio sobre la gestión de calidad total y los recursos humanos, en la industria hotelera, de la provincia de Salta*. [Tesis de Magister, Universidad Católica de Salta, Salta-Argentina.

Gonzales, M. (2006). *Gestión eficaz del tiempo*. Málaga, España: INNOVA. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=PewThnbw3E0C&pg=PA7&dq=concepto+gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4wpvSrprRAhVGRiYKHeUrAjuQ6AEINTAC#v=onepage&q=concepto%20gestion&f=false>

ISO 2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos Traducción oficial, Quinta edición*, Recuperado

<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Janampa, J., Baldeon, E. y Fabian, J. (2019). *Gestión Administrativa del Comité de Alimentación Escolar y su influencia en la calidad del servicio alimentario del Programa Qali Warma en la I.E. 33302-Wilca-Umari 2018* [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Perú].

Luna, E. (2018). *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo – Perú].

Mejías, A, Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante análisis de factores*. Red de Revistas Científicas de América Latina, España y el Caribe, Ingeniería Industrial /ISSN 1815-5936/Vol.XXXII/No1/Enero-Abril/2011/p.43-47 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/3604/360433575007/> EIT Investigación es todo (2012) Clases y Tipos de la Investigación científica.

- Mintzberg, K., y Stoner J. (1995). *La Escuela y la Formación Moral Autónoma*. México: Editorial Trillas
- Murillo, R. (2018). *Gestión administrativa y Calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018* [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo - Perú].
- Niño, L. (2019). *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar en Bucaramanga-Colombia*. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud vol.51 no.3 Bucaramanga Jul/Sept. 2019. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072019000300240.
- Ocaña, J. (2012). *Gestión de proyectos con mapas mentales (Vol. I)*. San Vicente: Editorial Club Universitario. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=0tgwqPtUArgC&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKr_jgrprRAhVNYsYKHZIxCCIQ6AEIKDAC#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20institucional&f=false
- Organización Mundial de Salud (OMS), disponible en https://www.who.int/topics/food_safety/es/, consultado el 18/03/2019.
- Palmer, B. (2017). *Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Distrito de Tarapoto periodo 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo – Perú].
- PROGRAMA QALI WARMA QALI WARMA, disponible en <https://www.gob.pe/qaliwarma>.
- Quijada, J. (2017). *La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los Beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza Del Distrito de la Oroya*. [Tesis de Maestría, Universidad del Centro del Perú].

- Ramírez, M. (2018). *Evaluación del impacto en los programas de alimentación escolar en Cundinamarca, como un derecho*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada - Colombia].
- Robbins, S y Coulter M. (2010). *Administración*. Ed. Pearson, México D.F
- Sagástegui, O. (2018), *Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo – Perú].
- Sierra Bravo, R. (1988). *Técnicas de investigación social*. España. Editorial Paraninfo S.A.
- Stoner, G. (2002). *Administración*. México. Prentice Hall Hispanoamericana SA.
- Tamara J. (2018). *Aceptación del programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Perú].
- Terry, G. (1986). *Principios de Administración*, Ed. Continental, México D.F.
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). *Expectations of determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*. Journal for Quality inHealth Care, 127 - 141.
- Urere, I. (2007). *Satisfacción de los pacientes, con atención de enfermería postoperatoria, en el servicio de cirugía del Hospital, Santa María del Socorro Ica* [Tesis Doctor en Ciencias de la Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú].
- Vavra T. (2006). *Como medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000*. España, Fundación, Confemental.
- Zeithaml, V & Jo Bitner,M. (2002), *Marketing de Servicios*, (2da), México, Mc Graw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca?</p> <p>ESPECIFICOS: PE₁: ¿De qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma? PE₂: ¿De qué manera la organización se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma? PE₃: ¿De qué manera la Dirección se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma? PE₄: ¿De qué manera el control se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca.</p> <p>ESPECIFICOS OE₁: Identificar de qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma. OE₂: Identificar de qué manera la organización se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma. OE₃: Identificar de qué manera la dirección se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma. OE₄: Identificar de qué manera el control se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.</p>	<p>GENERAL: Hi: La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del PROGRAMA QALI WARMA distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca es positiva. ESPECIFICOS Hi₁: La planificación se relaciona de negativa positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma. Hi₂: La organización se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma. Hi₃: La dirección se relaciona de forma positiva con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma. Hi₄: El control se relaciona de forma negativa con la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma.</p>	<p>VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>PLANIFICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inocuidad de los alimentos - Aporte nutricional - Diversificación del Menú - Pertinencia cultural - Gusto y/o consumo de la ración. 	<p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca -2019</p> <p>Muestra: 660 usuarios (308 usuarios del nivel inicial y 358 usuarios del nivel primaria)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				<p>ORGANIZACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CAE capacitado. - Organización del CAE para la recepción del desayuno escolar. 	
				<p>DIRECCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso del CAE - Conducción del horario de entrega del desayuno - Tiempo destinado al consumo del desayuno 	
				<p>CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión oportuna. 	
			<p>VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p>	<p>CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Aspectos tangibles - Seguridad - Empatía - Capacidad de respuesta 	
				<p>CALIDAD DEL PRODUCTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Características físico-químicas (aporte nutricional) - Características sensoriales - Cantidad de la ración 	
				<p>ASPECTO SANTARIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad sanitaria - Higiene del ambiente donde consumen los alimentos. - Hábitos de Higiene del usuario. 	
				<p>ASPECTO EDUCATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Educación Alimentaria - Capacitación a los usuarios sobre el consumo de los alimentos. 	

ANEXO 02**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA – 2019

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la modalidad raciones del Programa Qali Warma distritos Amarilis, Huánuco y Pilco Marca.

INVESTIGADOR: Dyana Daysi Rosales Laguna

• **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Participante o responsable legal

Nombre y apellidos: Dyana Daysi Rosales Laguna

Fecha:

Firma : _____

Firma del Investigador responsable

ANEXO 03

ENCUESTA

ESTIMADO ALUMNO/PADRE DE FAMILIA:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019”, en tal sentido encontrándose la investigación en la etapa del trabajo de campo para el acopio de datos, recurro a su persona para que tenga la amabilidad de responder las preguntas que aparecen a continuación, manifestándole que los datos que nos proporciona será completamente anónima y de absoluta reserva.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta tres posibles respuestas de las cuales Ud. priorice una de las respuestas y marque con una (X) en el recuadro correspondiente la respuesta que crea conveniente:

		SI	A VECES	NO			
		2	1	0	VALORACIÓN		
					0	1	2
DIMENSIONES		PREGUNTAS			VALORACIÓN		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
PLANIFICACIÓN	1.¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son inocuas (no causa daño al consumir)?						
	2. ¿Consideras que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene aportes nutricionales para los usuarios (calorías, proteínas, grasas y hierro)?						
	3.¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son diversificados (variado)?						
	4.¿Los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma pertenecen a los hábito de consumo de la región Huánuco?						
	5.¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son consumidos con agrado por los usuarios?						
ORGANIZACIÓN	6.- ¿Los profesionales del Programa Qali Warma les capacita sobre las actividades a realizar durante la Gestión alimentaria?						
	7. ¿Conoce sobre las funciones que cumplen los miembros del Comité de Alimentación Escolar?						
	8.- ¿ Se encuentra debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones(bebible + componente sólido)?						

DIRECCIÓN	9.- ¿ Los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentra comprometido con la labor que realiza?			
	10.- ¿Estás de acuerdo con el horario de entrega de las raciones (media hora antes del inicio de clase) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?			
	11.- ¿El tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones es apropiada?			
CONTROL	12.-¿Es oportuna la supervisión que realiza el/la Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?			
SATISFACCION DEL USUARIO				
CALIDAD DEL SERVICIO	1. Te inspira confianza las raciones (bebible + componente sólido) ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar?			
	2.- ¿Los envases de las raciones (bebible + componente sólido) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentran íntegras (limpias, cerradas, peso correspondiente, información en el rótulo)?			
	3.- ¿El personal que distribuye el alimento del Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentra con uniforme completo (gorra, mandil, mascarilla) y limpia?			
	4.- ¿Los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se preocupan si te agrada las raciones (bebible + componente sólido) que consumes a diario?			
	5.-¿El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma responde en tiempo aceptable a las quejas, reclamos y/o sugerencias?			
CALIDAD DEL PRODUCTO	6.- ¿Crees que los alimentos ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene un aporte nutricional para tu salud?			
	7.-¿Te agrada el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?			
	8.- ¿Las cantidades de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es apropiada?			
ASPECTO SANITARIA	9.- ¿Las raciones que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos (no se encuentran contaminadas y no causa daño al consumirlo)			
	10.- ¿El ambiente donde consumes los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra limpia?			
	11.- ¿Te lavas las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?			
ASPECTO EDUCATIVO	12.- ¿El profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones?			

ANEXO 04. Validación de instrumento de investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: DRA. BLANCA FLOR SIMÓN DÍAZ, Especialidad: Doctora en Gestión Empresarial.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIONES	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son inocuos (no causa daño al consumir)?	4	4	3	4
	2.- ¿Consideras que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene aportes nutricionales para los usuarios (calorías, proteínas, grasas y hierro)?	4	4	4	4
	3.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son diversificados (variado)?	4	3	3	4
	4.- ¿Los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma pertenecen a los hábitos de consumo de la región Huánuco?	3	3	3	4
	5.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son consumidos con agrado por los usuarios?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	6.- ¿Los profesionales del programa Qali Warma les capacita sobre las actividades a realizar durante la Gestión alimentaria?	3	4	3	4
	7.- ¿Conoce sobre las funciones que cumplen los miembros del Comité de Alimentación Escolar?	4	4	4	4
	8.- ¿Se encuentra debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones (bebible + componente sólido)?	4	4	4	4
DIRECCIÓN	9.- ¿Los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentra comprometido con la labor que realiza?	4	4	4	4
	10.- ¿Estás de acuerdo con el horario de entrega de las raciones (media hora antes del inicio de clase) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	3	4	4	3
	11.- ¿El tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones es apropiada?	4	3	4	4
CONTROL	12.- ¿Es oportuna la supervisión que realiza el/a Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? ___

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

**Dr. Blanca Flor Simón Díaz
Firma y Sello del juez**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

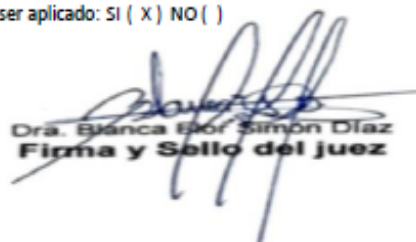
Nombre del experto: DRA. BLANCA FLOR SIMÓN DÍAZ, Especialidad: Doctora en Gestión Empresarial.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD DEL SERVICIO	1.- Te inspira confianza las raciones (bebible + componente sólido) ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar?	4	3	3	4
	2.- ¿Los envases de las raciones (bebible + componente sólido) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentran íntegros (limpios, cerrados, peso correspondiente, información en el rótulo)?	4	4	4	4
	3.- ¿El personal que distribuye el alimento del Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentra con uniforme completo (gorra, mandil, mascarilla) y limpio?	3	4	4	4
	4.- ¿Los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se preocupan si te agrada las raciones (bebible + componente sólido) que consumes a diario?	4	4	4	3
	5.- ¿El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma responde en tiempo aceptable a las quejas, reclamos y/o sugerencias?	4	4	4	4
CALIDAD DEL PRODUCTO	6.- ¿Crees que los alimentos ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene un aporte nutricional para tu salud?	3	4	4	4
	7.- ¿Te agrada el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4
	8.- ¿Las cantidades de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es apropiada?	4	3	4	4
ASPECTO SANITARIA	9.- ¿Las raciones que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos (no se encuentran contaminadas y no causa daño al consumidor)?	4	4	4	3
	10.- ¿El ambiente donde consumes los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra limpio?	3	4	4	4
	11.- ¿Te lavas las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4
ASPECTO EDUCATIVO	12.- ¿El profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Dra. Blanca Flor Simón Díaz
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Dr. Ing. Agroindustrial Sergio Grimaldo Muñoz Garay

Especialidad: Doctorado en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIONES	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son inocuos (no causa daño al consumir)?	3	4	4	4
	2.- ¿Consideras que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene aportes nutricionales para los usuarios (calorías, proteínas, grasas y hierro)?	4	4	4	4
	3.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son diversificados (variado)?	4	3	4	4
	4.- ¿Los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma pertenecen a los hábitos de consumo de la región Huánuco?	4	4	4	4
	5.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son consumidos con agrado por los usuarios?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	6.- ¿Los profesionales del programa Qali Warma les capacita sobre las actividades a realizar durante la Gestión alimentaria?	4	3	4	4
	7.- ¿Conoce sobre las funciones que cumplen los miembros del Comité de Alimentación Escolar?	4	4	4	3
	8.- ¿Se encuentra debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones (bebible + componente sólido)?	4	4	4	4
DIRECCIÓN	9.- ¿Los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentra comprometido con la labor que realiza?	4	4	4	4
	10.- ¿Estás de acuerdo con el horario de entrega de las raciones (media hora antes del inicio de clase) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	3	4
	11.- ¿El tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones es apropiada?	3	3	4	4
CONTROL	12.- ¿Es oportuna la supervisión que realiza el Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? ___

DECISIÓN DEL EXPERTO: Es coherente con las dimensiones y sus variables, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO,
AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Dr. Ing. Agroindustrial Sergio Grimaldo Muñoz Garay

Especialidad: Doctorado en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD DEL SERVICIO	1.- Te inspira confianza las raciones (bebible + componente sólido) ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar?	3	4	4	4
	2.- ¿Los envases de las raciones (bebible + componente sólido) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentran íntegros (limpios, cerrados, peso correspondiente, información en el rótulo)?	4	4	4	4
	3.- ¿El personal que distribuye el alimento del Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentra con uniforme completo (gorra, mandil, mascarilla) y limpia?	4	3	4	4
	4.- ¿Los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se preocupan si te agrada las raciones (bebible + componente sólido) que consumes a diario?	4	4	4	3
	5.- ¿El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma responde en tiempo aceptable a las quejas, reclamos y/o sugerencias?	3	4	4	4
CALIDAD DEL PRODUCTO	6.- ¿Crees que los alimentos ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene un aporte nutricional para tu salud?	4	3	4	4
	7.- ¿Te agrada el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	3
	8.- ¿Las cantidades de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es apropiada?	4	3	4	4
ASPECTO SANITARIA	9.- ¿Las raciones que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos (no se encuentran contaminadas y no causa daño al consumirlo)?	4	4	4	4
	10.- ¿El ambiente donde consumes los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra limpia?	3	3	3	4
	11.- ¿Te lavas las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	3	4	4	4
ASPECTO EDUCATIVO	12.- ¿El profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Es coherente con las dimensiones y sus variables, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ**



**ANEXO Nº 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA -2019"

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Mg. Lic. en Educ. Lisset Ysabel Minaya Davila

Especialidad: Magister en Gerencia Pública

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIONES	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son inocuos (no causa daño al consumir)?	4	4	3	4
	2.- ¿Consideras que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene aportes nutricionales para los usuarios (calorías, proteínas, grasas y hierro)?	4	4	4	4
	3.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son diversificados (variado)?	4	3	3	4
	4.- ¿Los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma pertenecen a los hábitos de consumo de la región Huánuco?	3	4	3	4
	5.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son consumidos con agrado por los usuarios?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	6.- ¿Los profesionales del programa Qali Warma les capacita sobre las actividades a realizar durante la Gestión alimentaria?	3	4	4	4
	7.- ¿Conoce sobre las funciones que cumplen los miembros del Comité de Alimentación Escolar?	4	4	4	4
	8.- ¿Se encuentra debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones (bebible + componente sólido)?	4	4	4	4
DIRECCIÓN	9.- ¿Los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentra comprometido con la labor que realiza?	4	4	4	4
	10.- ¿Estás de acuerdo con el horario de entrega de las raciones (media hora antes del inicio de clase) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	3	4	4	4
	11.- ¿El tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones es apropiada?	4	3	4	4
CONTROL	12.- ¿Es oportuna la supervisión que realiza el/a Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DE EXPERTO: Favorable, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma Digital PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	Firmado digitalmente por MINAYA DAVILA YSABEL YSABEL FALU 2023.10.25 10:00 AM Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 18.11.2019 16:57:26 -0500
---	---

MG. Lisset Ysabel Minaya Dávila
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES
O JUICIOS DE EXPERTOS**

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Mg. Lic. en Educ. Lisset Ysabel Minaya Davila

Especialidad: Magister en Gerencia Pública

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD DEL SERVICIO	1.- Te inspira confianza las raciones (bebible + componente sólido) ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar?	4	4	3	4
	2.- ¿Los envases de las raciones (bebible + componente sólido) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentran Integras (limpias, cerradas, peso correspondiente, información en el rótulo)?	4	4	4	4
	3.- ¿El personal que distribuye el alimento del Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentra con uniforme completo (gorra, mandil, mascarilla) y limpia?	3	4	4	4
	4.- ¿Los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se preocupan si te agrada las raciones (bebible + componente sólido) que consumes a diario?	4	4	4	3
	5.- ¿El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma responde en tiempo aceptable a las quejas, reclamos y/o sugerencias?	4	4	4	4
CALIDAD DEL PRODUCTO	6.- ¿Crees que los alimentos ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene un aporte nutricional para tu salud?	3	4	4	4
	7.- ¿Te agrada el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4
	8.- ¿Las cantidades de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es apropiada?	4	3	4	4
ASPECTO SANITARIA	9.- ¿Las raciones que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos (no se encuentran contaminadas y no causa daño al consumirlo)?	4	4	4	3
	10.- ¿El ambiente donde consumes los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra limpia?	3	4	4	4
	11.- ¿Te lavas las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4
ASPECTO EDUCATIVO	12.- ¿El profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DE EXPERTO: Favorable, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma Digital PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	Firmado digitalmente por LISSET YSABEL MINAYA DAVILA Lisset Ysabel Minaya Davila 2025/10/05 09:58 AM Identificador del documento: Fecha: 18/11/2019 10:58:58 -0500
---	---

MG. Lisset Ysabel Minaya Dávila
Firma y Sello del juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ**



**ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS**

**TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA,
DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"**

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Magister Eva Orizano Ponce

Especialidad: Magister en alimentos Mención Gestión, Calidad e Inocuidad de los Alimentos

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIONES	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1. ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son inocuos (no causa daño al consumir)?	4	4	3	4
	2. ¿Consideras que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene aportes nutricionales para los usuarios (calorías, proteínas, grasas y hierro)?	4	3	4	3
	3. ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son diversificados (variado)?	4	4	4	4
	4. ¿Los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma pertenecen a los hábitos de consumo de la región Huánuco?	4	4	3	3
	5. ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son consumidos con agrado por los usuarios?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	6. ¿Los profesionales del programa Qali Warma les capacita sobre las actividades a realizar durante la Gestión alimentaria?	4	4	4	4
	7. ¿Conoce sobre las funciones que cumplen los miembros del Comité de Alimentación Escolar?	4	4	4	4
	8. ¿Se encuentra debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones (bebible + componente sólido)?	3	4	3	4
DIRECCIÓN	9. ¿Los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentra comprometido con la labor que realiza?	3	4	4	3
	10. ¿Estás de acuerdo con el horario de entrega de las raciones (media hora antes del inicio de clase) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	3
	11. ¿El tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones es apropiada?	4	4	4	3
CONTROL	12. ¿Es oportuna la supervisión que realiza el/la Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? __

DECISIÓN DEL EXPERTO: CONFORME, el instrumento debe ser aplicado:
SI (X) NO ()



ORIZANO PONCE Eva
 INGENIERO AGRONÓMICO
 Reg. O.P.N. 14097
 MG. Eva Orizano Ponce



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ



ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO
HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Magister Eva Orizano Ponce

Especialidad: Magister en alimentos Mención Gestión, Calidad e Inocuidad de los Alimentos

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD DEL SERVICIO	1. Te inspira confianza las raciones (bebible + componente sólido) ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar?	4	4	4	4
	2. ¿Los envases de las raciones (bebible + componente sólido) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentran íntegros (limpios, cerrados, peso correspondiente, información en el rótulo)?	4	4	4	4
	3. ¿El personal que distribuye el alimento del Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentra con uniforme completo (gorra, mandil, mascarilla) y limpia?	4	4	4	4
	4. ¿Los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se preocupan si te agrada las raciones (bebible + componente sólido) que consumes a diario?	4	4	4	3
	5. ¿El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma responde en tiempo aceptable a las quejas, reclamos y/o sugerencias?	4	4	4	3
CALIDAD DEL PRODUCTO	6. ¿Crees que los alimentos ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene un aporte nutricional para tu salud?	4	4	4	4
	7. ¿Te agrada el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4
	8. ¿Las cantidades de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es apropiada?	4	4	4	4
ASPECTO SANITARIA	9. ¿Las raciones que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos (no se encuentran contaminadas y no causa daño al consumirlo)?	4	4	4	3
	10. ¿El ambiente donde consumes los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra limpia?	4	4	4	4
	11. ¿Te lavas las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	3
ASPECTO EDUCATIVO	12. ¿El profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones?	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: CONFORME, el instrumento debe ser aplicado:
SI (X) NO ()



 ORIZANO PONCE Eva
 INGENIERO AGROINDUSTRIAL
 Reg. CIP N° 154997
 MG. Eva Orizano Ponce



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ



ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUECES O
JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto: Mg. Sc. Roberto Carlos Chuquilín Goicochea

Especialidad: MAGISTER en Ingeniería Ambiental.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIONES	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son inocuos (no causa daño al consumir)?	4	3	4	4
	2.- ¿Consideras que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene aportes nutricionales para los usuarios (calorías, proteínas, grasas y hierro)?	4	4	4	4
	3.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son diversificados (variado)?	4	4	4	4
	4.- ¿Los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma pertenecen a los hábitos de consumo de la región Huánuco?	4	4	3	4
	5.- ¿Los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son consumidos con agrado por los usuarios?	4	4	4	3
ORGANIZACIÓN	6.- ¿Los profesionales del programa Qali Warma les capacita sobre las actividades a realizar durante la Gestión alimentaria?	4	4	4	4
	7.- ¿Conoce sobre las funciones que cumplen los miembros del Comité de Alimentación Escolar?	4	3	4	4
	8.- ¿Se encuentra debidamente organizado para la recepción y distribución de las raciones (bebible + componente sólido)?	4	4	4	4
DIRECCIÓN	9.- ¿ Los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentra comprometido con la labor que realiza?	3	4	4	4
	10.- ¿Estás de acuerdo con el horario de entrega de las raciones (media hora antes del inicio de clase) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4
	11.- ¿El tiempo asignado a los usuarios para el consumo de las raciones es apropiada?	4	3	4	4
CONTROL	12.- ¿Es oportuna la supervisión que realiza el/a Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SÍ, ¿Qué dimensión o ítem falta? ___

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y Sello del juez

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ANEXO N° 04. FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019"

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Mg. SC. Roberto Carlos Chuquilin Goicochea

Especialidad: MAGISTER en Ingeniería Ambiental.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD DEL SERVICIO	1.- Te inspira confianza las raciones (bebible + componente sólido) ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar?	4	4	4	4
	2.- ¿Los envases de las raciones (bebible + componente sólido) que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentran íntegros (limpios, cerrados, peso correspondiente, información en el rótulo)?	3	4	4	3
	3.- ¿El personal que distribuye el alimento del Programa Nacional de Alimentación Escolar se encuentra con uniforme completo (gorra, mandil, mascarilla) y limpia?	4	4	4	3
	4.- ¿Los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se preocupan si te agrada las raciones (bebible + componente sólido) que consumes a diario?	3	4	4	3
	5.- ¿El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma responde en tiempo aceptable a las quejas, reclamos y/o sugerencias?	4	3	4	4
CALIDAD DEL PRODUCTO	6.- ¿Crees que los alimentos ofrecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene un aporte nutricional para tu salud?	4	4	4	3
	7.- ¿Te agrada el color, olor, sabor, aspecto y textura de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	3	3	4	4
	8.- ¿Las cantidades de las raciones (bebible + componente sólido) que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es apropiada?	4	4	4	3
ASPECTO SANITARIA	9.- ¿Las raciones que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con los requisitos microbiológicos (no se encuentran contaminadas y no causa daño al consumirlo)?	3	4	4	4
	10.- ¿El ambiente donde consumes los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra limpia?	4	4	4	3
	11.- ¿Te lavas las manos antes de consumir los alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?	4	4	3	4
ASPECTO EDUCATIVO	12.- ¿El profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda capacitación sobre la calidad y beneficios del consumo de las raciones?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable, el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

Dyana Daysi Rosales Laguna, nació el 01 de julio de 1981 en el distrito de Amarillis, provincia y región Huánuco, hija de don Eugenio Rosales Maylle y doña Gregoria Laura Laguna Capcha, estudió el nivel primaria en la I.E. “32249” del pueblo de Tunya-Distrito de Shunqui, nivel secundaria en la I.E. “Aurelio Cárdenas Pachas” del distrito de La Unión y el nivel universitario de pregrado en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco en la facultad de Ciencias Agrarias, obteniendo el título profesional de Ingeniero Agroindustrial. Realizó sus estudios de posgrado en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, en la maestría de Gerencia Pública. En el ámbito laboral se ha fortalecido en el sector privado entre los años 2005-2009 y del 2010 viene laborando en el sector público. Actualmente se desempeña como supervisora de plantas y almacenes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **jueves 28 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Tomasa Verónica CAJAS BRAVO
Dra. Rosalinda RAMIREZ MONTALDO
Dr. Victor QUISPE SULCA

Presidenta
Secretaria
Vocal

Asesor de tesis: Dr. Josue CANCHARI DE LA CRUZ (Resolución N° 01007-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Doña Dyana Daysi ROSALES LAGUNA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA – 2019”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciseis (16)
Equivalente a Bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:10 horas de 28 de octubre de 2021.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 28542126

.....
SECRETARIO
DNI N° 22432432

.....
VOCAL
DNI N° 22967246

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02867-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

*Que, la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA - 2019**, realizado por la Maestría en Gerencia Pública **Dyana Daysi ROSALES LAGUNA**, cuenta con un **índice de similitud de 17%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.*

Cayhuayna, 05 de octubre de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	MAESTRÍA GERENCIA PÚBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	ROSALES LAGUNA DYANA DAYSI							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	962091607
Nro. de Documento:	41459595				Correo Electrónico:	Dyanar1801@hotmail.com Dyanar18@gmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	CANCHARI DE LA CRUZ JOSUE					ORCID ID:	0000-0002-2556-8773			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	80089687		

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	CAJAS BRAVO TOMASA VERONICA
Secretario:	RAMIREZ MONTALDO ROSALINDA
Vocal:	QUISPE SULCA VICTOR
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	



5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD RACIONES DEL PROGRAMA QALI WARMA, DISTRITO HUÁNUCO, AMARILIS Y PILLCO MARCA – 2019.	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.	

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2021		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		PLANIFICACIÓN	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	ROSALES LAGUNA DYANA DAYSI		Huella Digital
DNI:	41459595		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 18/12/2022			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.