UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del distrito de Casitas, región Tumbes, Año 2019

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias Sociales con mención en Gestión Pública y Gerencia Social

Investigador: Yarleque Mogollon, John Albert

Asesor: Dr. Guevara Servigón, Dante Alfredo

Lambayeque – Perú

2026

Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del distrito de Casitas, región Tumbes, Año 2019

John Albert Yarleque Mogollon
Investigador

Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Asesor

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de **Maestro en Ciencias Sociales con mención en Gestión Pública y Gerencia Social**

Aprobado por:

Dra. Martha Rios Rodríguez
Presidenta

Dr. Miguel Alfaro Barrantes
Secretario

Dr. Daniel Edgar Alvarado León
Vocal

Lambayeque, 2026

Acta de sustentación

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 138

Siendo las 11:30 horas, del día 26 de marzo de 2024 en los Ambientes de la FACHSE: SUM - 114 140, por mandato de la **Resolución Nº** 0591-2022-V-D-FACHSE de fecha 22 de marzo de 2024 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según **Resolución Nº** 1969-2019-UP-D-FACHSE de fecha 15 de agosto de 2019 y su modificatoria la **Resolución Nº** 1477-2022-V-D-FACHSE de fecha 15 de agosto de 2022; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a)	: Dra. Martha Rios Rodríguez
Secretario(a)	: Dr. Miguel Alfaro Barrantes
Vocal	: Dr. Daniel Edgar Alvarado León
Asesor(es)	: Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
	:

Con la finalidad de evaluar la(el) Tesis titulada(o): **"PLAN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA ELEVAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA DEL DISTRITO DE CASITAS, REGIÓN TUMBES, AÑO 2019"**. Presentada por **JOHN ALBERT YARLEQUÉ MOGOLLÓN** para obtener el **Grado Académico de Maestro en Ciencias Sociales, con mención en GESTIÓN PÚBLICA Y GERENCIA SOCIAL.**

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, **obteniendo el calificativo de** 15 **en la escala vigesimal, que equivale a la mención de** REGULAR.
Siendo las 12:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dra. Martha Rios Rodriguez	Dr. Miguel Alfaro Barrantes	Dr. Daniel Edgar Alvarado León
PRESIDENTE(A)	SECRETARIO(A)	VOCAL

OBSERVACIONES: _____

El presente acto académico se sustenta en el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) los artículos 20º, 33º, 46º, 54º o 66º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio del 2023 y su modificatoria aprobada por Resolución N° 385-2023-CU de fecha 11 de diciembre del 2023) y por la Resolución N° 403-2023-CU de fecha 27 de diciembre de 2023, esta última que amplía el límite de las fechas de sustentación de proyectos aprobados del 2017 al 2020.

Constancia de verificación de originalidad

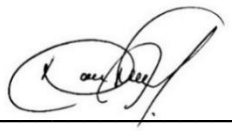
Yo; **Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón,** usuario revisor de Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] y/o Trabajo Académico. [ ]

Titulado: **Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del distrito de Casitas, región Tumbes, Año 2019**

Cuyo autor es: **John Albert Yarleque Mogollon**; con DNI N° **00238676**; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud **20%**, verificables en el Resumen del Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito (a) analizó reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos, se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 26 de marzo de 2024.



Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
DNI: 16623450
Asesor

Se adjunta:

- Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)
- Recibo digital.

Turnitin

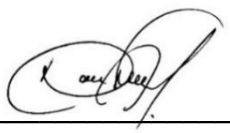
Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del distrito de Casitas, región Tumbes, Año 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	9%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

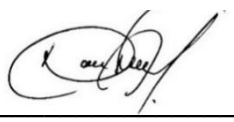
1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	www.ingenieriadecalidad.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	eprints.ucm.es	



Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
DNI: 16623450
Asesor

	Fuente de Internet	<1 %
12	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 25 words
Excluir bibliografía	Activo		



Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
DNI: 16623450
Asesor

Recibo digital

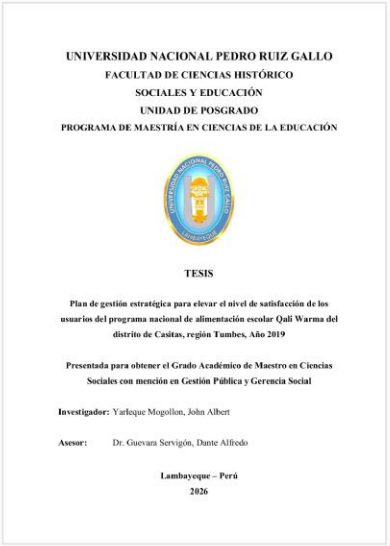
turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	John Albert Yarleque Mogollon
Título del ejercicio:	Reporte
Título de la entrega:	Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción ...
Nombre del archivo:	TESIS_1.doc
Tamaño del archivo:	2.48M
Total páginas:	80
Total de palabras:	12,906
Total de caracteres:	72,059
Fecha de entrega:	11-mar-2026 11:26p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2900993378



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del distrito de Casitas, región Tumbes, Año 2019

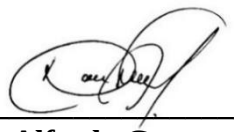
Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias Sociales con mención en Gestión Pública y Gerencia Social

Investigador: Yarleque Mogollon, John Albert

Asesor: Dr. Guevara Servigón, Dante Alfredo

Lambayeque – Perú
2026

Derechos de autor 2026 Turnitin. Todos los derechos reservados.



Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
DNI: 16623450
Asesor

Dedicatoria

En estos últimos años de esfuerzo continuo, vivencias gratificantes, logros y también momentos difíciles en la búsqueda de cumplir mis metas y alcanzar uno de mis mayores deseos, que es completar mi carrera, veo materializados los anhelos de superación. Por este motivo, me complace dedicar este logro a aquellos que siempre me han brindado amor y apoyo:

A mi familia, por su constante cercanía y a todas las personas que, de diversas formas, creen que mi desempeño en el trabajo se ve afectado ya sea positiva o negativamente por la motivación.

El Autor

Agradecimiento

Agradezco a Dios, quien nunca me abandonó y siempre me brindó ayuda cuando acudía a Él en busca de orientación en mi camino. Estuvo presente en los momentos buenos y, sobre todo, en los difíciles.

A mi madre, que siempre me respaldó de manera incondicional y a quien le debo este logro profesional. Agradezco su amor y dedicación para proporcionarnos una formación académica sólida.

A mi padre, que desde el cielo me ilumina y guía, brindándome la fuerza para completar mi maestría. Gracias, padre mío.

A todos mis amigos, que han sido significativos en este trayecto y que de diversas maneras aportaron su apoyo.

El Autor

Índice

Acta de sustentación iii
Constancia de verificación de originalidad iv
Turnitin v
Recibo digital vii
Dedicatoria viii
Agradecimiento ix
Índice x
Índice de tablas xii
Resumen xiii
Abstract xiv
Introducción 15
Capítulo I: Diseño teórico 19
1.1. Antecedentes de la investigaciónInvestigaciones internacionales 19
1.1.1. Investigaciones nacionales 19
1.2. Base teórica 21
1.2.1. Enfoque de gerencia social de INDES 21
1.2.1.1. Características de la gerencia social INDES 22
1.2.2. Estrategia de Calidad Justo a Tiempo (JIT) 24
1.2.2.1. Destacar los problemas centrales 24
1.2.2.2. Reducir despilfarros 25
1.2.2.3. Buscar la sencilles 25
1.2.2.4. Diseñar sistemas para identificar problemas 26
1.2.2.5. Fases de implementación del JIT 26
1.2.3. Estrategia de la calidad total: Los catorce puntos para la dirección de E. Deming 28
1.2.3.1. Los puntos de dirección de la estrategia de E. Deming 28
1.2.3.2. Plan De Acción para aplicar los 14 puntos de Deming 32
1.2.3.3. Pasos del plan de acción de siete puntos de Deming 33
1.3. Bases conceptuales 35
1.3.1. Calidad 35
1.3.2. Calidad del servicio 37

1.3.3. Causas de un deficiente servicio 37
1.3.4. Satisfacción del cliente 40
1.3.5. La satisfacción del cliente en las instituciones públicas 43
1.3.6. Programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma 44
Capítulo II: Métodos y materiales 47
2.1. Diseño de la investigación. 47
2.2. Población y muestra 47
2.2.1. Población 47
2.2.2. Muestra 48
2.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datosInstrumentos 48
2.2.4. Encuesta 48
2.2.5. Fuentes y Técnicas 49
2.2.6. Análisis estadístico de los datos 49
Capítulo III: Resultados y discusión 51
3.1. Resultados de la investigación 51
3.2. Discusión de resultados 57
3.3. Propuesta de la investigación 60
Capítulo IV: Conclusiones 66
Capítulo V: Recomendaciones 67
Referencias Bibliográfícas 68
Anexos 71

Índice de tablas

Tabla 1: *Nivel de satisfacción de los usuarios* 51
Tabla 2: *Valoración del desayuno escolar* 52
Tabla 3: *Valoración al momento de consumir el desayuno* 53
Tabla 4: *Valoración de la limpieza del lugar donde tomas el desayuno escolar* 54
Tabla 5: *Valoración de las vestimentas de las personas que dan alimentos* 55
Tabla 6: *Valoración de la amabilidad de las personas que entregan el desayuno* 56
Tabla 7: *Valoración de la satisfacción de las personas que entregan el desayuno* 57

Resumen

En el presente trabajo de investigación denominado “Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali warma del distrito de Casitas, región Tumbes. Año 2019”se plantea como objetivo proponer un plan de gestión estratégica en la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolarQali Warma de la institución educativa N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes, El diseño es cualitativo-cuantitativo, eltipo de investigación es descriptivo, no experimental y propositivo. Como resultados se tiene que el programa de cogestión en sus lineamientos de acciones interrelaciona los elementos culturales y costumbres locales, así como las estrategias de gestión para la planificación del Menú Escolar, la prestación y distribución del servicio alimentario, la vigilancia, y la transmisión de información

Palabras clave: Plan de gestión, programa nacional, satisfacción de usuarios.

Abstract

In the present research work called “Strategic management plan to raise the level of satisfaction of users of the Qali Warma national school feeding program in the Casitas district, Tumbes region. Year 2019” aims to design a strategic management plan to improve the level of satisfaction of users of the Qali Warma national school feeding program of educational institution No. 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiary of the program, of the C. P. Bellavista, Casitas district, Contralmirante Villar province, Tumbes region, The design is qualitative- quantitative, the type of research is descriptive, non-experimental and propositional. The results show that the co-management program in its guidelines of actions interrelates the cultural elements and local customs, as well as the management strategies for the planning of the School Menu, the provision and distriution of the food service, surveillance, and the transmission of information

Keywords: Management plan, national program, user satisfaction.

Introducción

La alimentación en las instituciones educativas, es una de las grandes tareas que tiene el estado, si miramos el panorama mundial podemos darnos cuenta que variedades de países que disponen de algunos programas alimentarios en sus escuelas. Según Palacios (2017) “El Programa Mundial de Alimentos (PMA) coordina programas nacionales de alimentación escolar en prácticamente todos los países del globo. Estos programas benefician a alrededor de 368 millones de niños en su totalidad y suponen una inversión que puede alcanzar los 75 000 millones de dólares.” Si damos una mirada a lo que pasa en América Latina, podemos ver que se ha implementado los PAE (Programas de Alimentación Escolar), por ser considerados de gran importancia para la protección social, más aún, porque en muchos países, cuentan con una gran población vulnerable y por ende, requieren necesariamente de estos tipos de programas para poder solucionar algunos problemas en el ámbito educacional. Enesa perspectiva, el PMA (2016) apunta que Diariamente, alrededor de 85 millones de menores en América Latina y el Caribe (ALC) son provistos con desayuno, merienda o almuerzo durante su jornada escolar. Como sostiene la UNICEF (2006), la subalimentación en los niños ha sido clasificada como una urgencia en silencio, ya que produce impactos altamente perjudiciales que se expresan durante toda la existencia del individuo, y que no se perciben de manera instantánea. (Beltrán & Seinfeld, 2009). Los programas de alimentación educativa son considerados como estrategias para abordar la desnutrición, la falta de asistencia, el abandono escolar y las dificultades de aprendizaje. De acuerdo con la FAO, proporcionar alimentos a un estudiante en la escuela implica brindarle la oportunidad de recibir educación y romper con el ciclo de marginación social (Cooperación Brasil-FAO s.f.).

En el escenario nacional. Uno de los esenciales desafíos en el ámbito de la

educación pública involucra la falta de atención en las aulas y la ausencia de los infantes en los centros educativos. En el año 1992, se instituyó el “Programa Nacional de Asistencia Alimentaria” (PRONAA) con la meta de mitigar la malnutrición en niños menores de 12 años, centrándose principalmente en los menores de 3 años de contexto de vulnerabilidad alimentaria. Su enfoque primario era mejorar el estilo saludable de estos niños y, por ende, contribuir a garantizar la seguridad alimentaria en las áreas más empobrecidas del país. Segúnel Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, (MIDIS 2009) Señala:

Que se pretendía fortalecer y/o desarrollar capacidades, donde era necesario, gestiona e implementar y ejecutar sus acciones con las redes sociales locales. Con ello se pretendía que las familias con niños y niñas de 0 a 12 años de edad, conozcan, manejen y adopten prácticas de Seguridad Alimentaria y Protección Infantil, en elmarco de sus derechos fundamentales.

No obstante, de acuerdo a Arrunátequi (2014). De acuerdo al Decreto Supremo Nº 008-2012-MIDIS, en reemplazo del PRONAA, señaló: el Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma”PNAEQW, que significa “Niño Vigoroso” en quechua; cuyo objetivo planteado fue brindar un servicio alimentario de calidad durante todos los días del año escolar, con alimentos variados, ricos y nutritivos: para niños y niñas matriculadosen instituciones educativas (llEE) públicas del nivel de educación inicial, primariade todo el país, y del nivel secundaria en los pueblos indígenas de la Amazonía peruana. Sus metas eran promover la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local, así como también, mejorar la atención en las clases, en la asistencia escolar y los hábitos alimentarios de estos niños, considerando que la mayoría de estudiantes prefieren consumir comida chatarra influenciados por la familia y los medios de comunicación. (PNAEQW, 2017)

En el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del centro educativo N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, de la región Tumbes, se observa una deficiente gestión del programa, que se manifiesta,en la deficiente calidad del servicio, ineficacia introducción de nutrientes en conceptos de calidad y eficacia de los 98 infantes del nivel primario de los diversos grados queasisten al horario educativo en ausencia del desayuno, o con un desayuno con una cantidad insuficiente y de mala calidad nutritiva, deficiente articulación del sectorpúblico, privado y del hogar en la prestación de una alimentación de calidad;existencia de una infraestructura inadecuada para almacenar alimentos en condiciones saludables; entrega inoportuna del alimento, situación que se torna preocupante, considerando que en este programa, se invierte un alto presupuesto,que no se expresa en los resultados

En la investigación se presentó la construcción de los capítulo siguientes: en el Capítulo I se detalló el diseño teórico, el cuál abarcó los antecedentes, bases teóricas y conceptuales; en el Capítulo II se realizó la construcción de los métodos y materiales de investigación, en donde de identificó el diseño de investigación, población y muestra y las técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos; en el capítulo III se realizaron los resultados y discusión; en el Capítulo IV la elaboración de las conclusiones; en el capítulo V las recomendaciones; y en el capítulo VI la presentación de las referencias bibliográficas en normas APA Versión 7.

Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye el plan de gestión estratégica en la mejora del nivel de satisfacciónde los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma de la institución educativa N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiaria delprograma, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes?

Objetivo general.

Proponer un plan de gestión estratégica en la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma de la institución educativa N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiaria delprograma, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico situacional para conocer las características que presenta el nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del centro educativo N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes
- Identificar la importancia y alcances del plan de gestión estratégica en la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del centro educativo N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes
- Conocer las actividades y planes de gestión estratégica del programa de alimentación escolar Qali Warma direccionados a la satisfacción de los usuarios con una mejorade la calidad del servicio alimentario en situación saludable.

Hipótesis

La investigación persigue un alcance descriptivo y propositivo, por lo tanto, en este estudio no se formuló hipótesis de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Capítulo I: Diseño teórico

1.1. Antecedentes de la investigaciónInvestigaciones internacionales

Armijo (2018). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público". ILPES-CEPAL, Santiago de Chile. Se planteó como objetivo Analizar la relación entre la gestión estratégica como los indicadores de rendimiento en las entidades públicas. Se empleó la metodología simple, el sistema estadístico, encuestas, juicio de expertos, y control del impacto; así como la Evaluación de programas del estado. Se generó contenido para la toma de decisiones de disposición de medios y herramientas con el fin de retroalimentar los programas públicos de alimentación y nutrición escolar en América Latina Programa mundial de alimentos (2021) Se planteó como objetivo describir la adaptación de los programas de alimentación educativa de ALC para mantener la prestación de este servicio esencial. Aplicó el método cualitativo de tipo directo como la mapeo para su incorporación en programas sociales, y la técnica de la encuesta con un cuestionario de 30 ítems. Los resultados de los programas de alimentación escolar se adaptaron a los diversos contextos de los países latinoamericanos y del Caribe.

1.1.1. Investigaciones nacionales

Sagástegui (2019) Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacionalde Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú"; Chimbote. El objetivo planteado es: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional deAlimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú. Se aplicó elenfoque cuantitativo con diseño descriptivo, la población de 849 usuarios, la muestra está conformada por 265

usuarios de Qali Warma del distrito Cáceres delPerú.

Saavedra (2021) Efectos del programa Qali Warma sobre la salud y la educación de los niños", Universidad de Piura. Su objetivo es: Comprobar si el programarepresenta una política efectiva hacia la mejora de la salud y educación de los niños y adolescentes afectan a la acumulación de capital humano y, por tanto, influyen en el desarrollo económico. Fuente de datos es la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) 2010-2018. Los resultados de la investigación evidencian unareducción de 4 puntos porcentuales en la probabilidad de presencia de enfermedaden los niños y adolescentes dos años después de implementado el programa.

Lombardi, Morales y Villafuerte (2022) Modelo de cogestión en el Perú. Se plantearon: Como objetivo **c**omprender la operatividad del Modelo de Cogestión dentro del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. Se empleó el método cualitativo de tipo directo: La entrevista personal a profundidad a un conjunto de expertos. Desarrollo de una"Hoja de Ruta" para su implementación en programas sociales. El modelo de Cogestión se implementa a través de dos comités que son parte del proceso misional del servicio de alimentación escolar: el Comité de Compra responsable de la compra de alimentos y el Comité de Alimentación Escolar, responsable de la gestión del servicio alimentario. Desde ambos comités, y con el involucramiento de actores locales como gobierno local, instituciones escolares ypadres de familia, se ha logrado cumplir con el resultado del proceso que es la ingesta diaria de alimentos por parte de los escolares en forma oportuna.

1.2. Base teórica

1.2.1. Enfoque de gerencia social de INDES

La gerencia social que propone INDES está basado en un enfoque multidisciplinario y con una Visión holística de ver los problemas sociales, así como sus respectivas propuestas de solución. La particularidad de esta metodología radica en fusionar los aspectos analíticos y los instrumentales, siendo tanto propositiva como operativa al mismo tiempo. Por ende, GS-I crea una visión social distintiva y proporciona pautas concretas para su implementación. GS-I beneficia a una amplia gama de participantes involucrados en el crecimiento social, especialmente a aquellos encargados de diseñar e implementar políticas de nivel social.

Para lograr los fines antes propuestos el enfoque de gerencia Social INDES se centra en una gestión por resultados cuyos criterios guías son la eficiencia, la eficacia, la equidad y la sostenibilidad. Según INDES (2006) La gestión social se encuentra en la convergencia de tres dominios: desarrollo social, políticas públicas y gestión pública. En este enfoque, se aprovecha de los conocimientos y prácticas presentes en estos campos, al mismo tiempo que trabaja en su integración. De este modo, el ámbito de la gestión social proporciona comprensiones y soluciones que se originan de manera conjunta en esas tres áreas. Estos tres campos de cuya intersección resulta lagerencia social son dinámicos y se encuentran interconectados y son a la vez interdependientes.

1.2.1.1. Características de la gerencia social INDES

El liderazgo social del INDES se basa en la responsabilidad total con los cuatro pilares fundamentales formulados: Disminución de la desigualdad, Disminución pobreza, progreso del Estado democrático y progreso de la ciudadanía, que en conjunto conceptualizan la definición del INDES.

En esa línea social gestor social alcance las metas trazadas de acuerdo con las metas antes mencionadas, deberá establecer los siguientes aspectos especiales de la gestión social del INDES:

-El enfoque estratégico de GS-I se centra en la creación de valor social. Esta perspectiva estratégica necesita un objetivo a largo plazo y una acción catalizadora para vencer las intervenciones basadas en visiones de corto plazo y subordinadas a intereses específicos. Además, una visión estratégica es aquel que crea una visión de largo plazo. GS-I incentiva un entendimiento integral del contexto en la que interviene a través de una visión abarca simultáneamente las áreas dimensionales de referencia “social, económica, institucional, política y cultural”.

Este objetivo es necesario para entender plenamente las realidades contradictorios y complejos en los que se estudian en los planes políticos como programas sociales en la región. GS-I adopta un planteamiento adaptativo en las incorporaciones que apoya.

De hecho, los cambios dinámicos en el entorno social,

económico, institucional y político nos exigen analizar y crear constantemente nuevas oportunidades que sometan las políticas y programas a un crecimiento constante de adaptación.

Otra característica de GS-I es su forma participativa.

Incentiva mecanismos de consulta, conversatorios y consulta, que son elementos clave para mejorar la dimensión pública, crear conciencia en la ciudadanía y promover la contextualidad de los planes políticos como sociales.

De acuerdo con lo mencionado, GS-I facilita la coordinación de variedades metas y propósitos, continuamente están en conflicto entre sí. GS-I pone gran énfasis en las instituciones y formas del estado que procesan sistemas estatales y programas públicas, porque de ellos además se basan de crecimiento como progreso de objetivos.

También se basa en mecanismos institucionales de diálogo, consulta, creación de redes y organización para promover la organización intersectorial, intergubernamental.

Las políticas y programas sirven como elementos esenciales para impulsar la construcción y coordinación de actividades. GS-I está orientado a resultados como a los mecanismos.

Identifica que cada etapa cíclica de políticas (diseño, habilitación, introducción y evaluación) un establecimiento de los resultados y, por lo tanto, un factor en la creación de valor social, así como la dinámica entre ellos, es decir, proceso y evaluación.

La forma en que se organizan mediante la gestión estos componentes en su conjunto. GS-I es un dominio de conocimiento y práctica. Por tanto, la propuesta deriva dos dimensiones: analítica e instrumental, que se complementan y conectan entre sí.

A nivel práctico, GS-I se basa en un conjunto de herramientas que consta de una variedad de instrumentos de los sectores público y privado que pueden adaptarse y modificarse para adaptarse a los objetivos y requisitos del INDES y el contexto en el que se utiliza. Y alcanzar las metas deseadas (ÍNDICE, 2006).

1.2.2. Estrategia de Calidad Justo a Tiempo (JIT)

Esta táctica surge como resultado de proporcionar un servicio o producto de alta calidad. Por esta razón, implementa una variedad de tácticas fundamentadas en cuatro metas principales: entre las cuales es destacar los problemas centrales, la reducción de los desperdicios, búsqueda de la sencillez y la creación de sistemas para detectar problemas.

a) Destacar los problemas centrales.

b) Reducir los desperdicios.

c) Buscar la sencillez.

d) Crear sistemas para detectar problemas.

1.2.2.1. Destacar los problemas centrales

El primer fundamento o propósito se centra en eliminar

completamente los inventarios, mejorar la confiabilidad, incrementar la capacidad y versatilidad tanto de los trabajadores como de las máquinas, aplicar controles de calidad desde el inicio, disminuir el tiempo de preparación, reducir los tiempos de espera, entre otros, a través de sistemas de flujo continuo y mejorar tanto el procedimiento como los proveedores.

1.2.2.2. Reducir despilfarros

Reducir los desperdicios implica erradicar todas las actividades que no aportan valor al producto, lo cual conlleva a la reducción de costos, ayuda en la calidad, disminución de los tiempos de construcción y un aumento en el nivel de satisfacción para el usuario. En el contexto del JIT, este enfoque comprende: en donde resalta realizar correctamente desde la primera vez; conceder al trabajador el compromiso de control, manifiesta, que el sujeto se encargue del autocontrol; asegurar el procesamiento a través de la evaluación estadística (SPC); estudiar y anteceder posibles riesgos en un proceso; y minimizar al máximo los inventarios.

1.2.2.3. Buscar la sencilles

El Justo a Tiempo (JIT) destaca la importancia de buscar la simplicidad, fundamentándose en la premisa de que los métodos sencillos suelen resultar en una administración más eficiente. El primer aspecto para lograr esta sencillez abarca dos áreas: las cuales son los movimientos de materiales; y el monitoreo de estas líneas de movimiento. Una perspectiva sencilla en relación al flujo de

materiales implica disminuir caminos complejos y hallar trayectorias más directas, preferiblemente específicos. Otra opción es seleccionar las materias terminadas para los hogares que se producen en un área de flujo, facilitando así la organización en elementos de producción o "mini-fábricas".

1.2.2.4. Diseñar sistemas para identificar problemas

Mediante el uso de sistemas de arrastre / kanban, se logra revelar las problemáticas de manera evidente. Un caso ilustrativo es la aplicación del monitoreo de calidad estadístico, que resulta en la identificación de la fuente de los problemas. En la filosofía JIT, cualquier sistema que permita reconocer las dificultades es visto como favorable, en contraste, aquellos que las ocultan se perciben como perjudiciales. Para llevar a cabo una implementación exitosa del JIT, es crucial realizar dos acciones:

a) Identificar procesos que permitan identificar los problemas.

b) Mostrar disposición para aceptar una disminución en el desarrollo y progreso corto plazo con el objetivo de adquirir beneficios a largo plazo.

1.2.2.5. Fases de implementación del JIT

Primera fase: ¿Cómo poner el sistema en marcha?

Primera etapa: Inicio de la implementación del sistema

Esta etapa inicial sienta los cimientos en el que se elaborarán la

práctica. La adopción del JIT requiere un cambio en la mentalidad de la institución, y el éxito en esta primera etapa será fundamental para lograrlo.

Segunda etapa: Crear una mentalidad propicia, factor éxito como una llave

Este nivel relaciona la capacitación de todos los trabajadores. Se la ha denominado el factor desarrollo porque la institución no invierte suficientes recursos en esta etapa, la implementación resultante podría enfrentar numerosas dificultades.

Tercera etapa: Optimización de los procesos

El propósito de dos niveles es establecer el contexto pertinente para una exitosa implementación del JIT. La tercera etapa implica modificaciones físicas de los mecanismos en la elaboración que mejore el flujo del quehacer laboral.

Cuarta etapa: Mejoras en el sistema de control

El medio que se supervise el mecanismo de elaboración establecerá los resultados generales de la implementación del JIT. Al inicio de buscar la simplicidad es crucial para fortalecer los procesos de evaluación en la elaboración.

Quinta etapa: Colaboración con clientes y proveedores

Esta fase representa la etapa final de la implementación del JIT. Hasta este punto, se han mencionado las transformaciones

internas con el objetivo de fortalecer mecanismos de mejora. Para avanzar en el desarrollo de crecimiento, es necesario involucrar a los proveedores de empresas como también de usuarios. Esta quinta etapa requiere comenzar simultáneamente con parte de la segunda etapa, así como con las etapas 3 y 4, ya que se requiere una constante de tiempo para debatir las exigencias del JIT con proveedores como usuarios, y las transformaciones necesarias demandan tiempo.

Es crucial la elección de proveedores basada en pautas de gestión logística, entre otros aspectos. Con el JIT, producto terminal es una mejora en la calidad, un abastecimiento a un costo menor, entregas puntuales y confianza tanto para el proveedor como para las personas que acceden al servicio. (Hay 1987)

1.2.3. Estrategia de la calidad total: Los catorce puntos para la dirección de E. Deming

Deming delineó 14 principios que reflejan su filosofía de gestión. Estos puntos representan la guía fundamental para establecer una cultura basada en la administración de calidad. Deming propone un nuevo enfoque administrativo y persigue eliminar obstáculos que impiden que los empleados se sientan satisfechos con su labor, al mismo tiempo que busca que los líderes asuman plenamente su responsabilidad en lo que respecta a la calidad.

1.2.3.1. Los puntos de dirección de la estrategia de E. Deming

1. Establecer un enfoque continuo hacia la mejora de productos y servicios. El autor argumenta que para mantener la competitividad

y asegurar la supervivencia de la institución, es crucial proponer un plan a largo plazo que incluya innovación en la creación de nuevos productos, tecnologías y procesos, así como mejorar la satisfacción del cliente mediante un continuo apoyo del esquema de producto y servicio. Además, resalta la importancia de mantener y mejorar la infraestructura como equipos.

2. Tomar una nueva filosofía Deming afirma que los productos inservibles no son gratuitos y que mejorar un daño defectuoso requiere ser igual o más costoso que elaborar un producto nuevo. Propone la adopción de una nueva filosofía de gestión organizativa que reconozca la responsabilidad de la planificación y promueva un liderazgo orientado al cambio. La calidad y la mejora continua deben integrarse como filosofía de trabajo en toda la institución.

3. Eliminar la dependencia de supervisión Deming enfatiza que la calidad no deriva de la supervisión, sino del apoyo constante. Aboga por un cambio en la forma en que se comprende y se utiliza la inspección, y propone el Control Estadístico de Procesos para eliminar la dependencia de la revisión.

4. Superar la práctica de tomar decisiones comerciales basadas en precios Se destaca que el valor de un producto no proporciona valor que no ha cumplido con los estándares de calidad por los que se compra.

La competencia de un bien no requiere basarse exclusivamente en su precio, especialmente considerando las expectativas actuales de los clientes en cuanto a uniformidad y confiabilidad. Se enfatiza la importancia de reducir el valor total y desarrollar relaciones de confianza con proveedores confiables.

5. Continua y permanente mejora mecanismo de elaboración como de brindar un mejor servicio. El autor sugiere involucrar activamente a expertos en diversas áreas para respaldar la mejora continua de educación para el trabajo mediante la cultura. Se destaca la importancia de mejorar el sistema para incrementar el servicio que sea eficiente y productivo, reduciendo costos y desperdicios.

6. Implementar métodos de capacitación en el trabajo Se plantea la necesidad de un entrenamiento efectivo y evaluaciones de destrezas para garantizar que los empleados adquieran los conocimientos necesarios para adoptar esta filosofía. El enfoque de capacitación debe ser más completo y adaptado, evaluando la destreza y habilidades desarrolladas.

7. Establecer e implementar liderazgo Se promueve el liderazgo efectivo de los supervisores, orientado al apoyo y eliminación de barreras que impidan a los trabajadores realizar acciones de manera comprometida. El controlador debe guiar y reportar a la alta administración sobre los requisitos que requieren corrección.

8. Eliminar el temor a actuar Se resalta la importancia de crear un entorno seguro en el que los empleados no teman expresar ideas, aclarar dudas o informar sobre problemas que afectan la calidad y la productividad. El miedo puede conducir a errores y debe ser eliminado a través de la confianza en la administración.

9. Derribar las barreras entre áreas o departamentos Se subraya la necesidad de eliminar la competencia entre diferentes áreas de la organización y promover la colaboración para el beneficio mutuo. Se propone una visión de procedimientos como de alienación estratégica, para fomentar la cooperación en toda la organización.

10. Reducir eslóganes, exhortaciones y metas para la mano de obra Se advierte sobre el uso inapropiado de eslóganes y metas que no estén en línea con la realidad interna de la empresa. Se insta a evitar la presión indebida sobre los trabajadores y a promover lemas auténticos que reflejen la cultura y metas de la organización.

11. Reducir los estándares laborales como de objetivos. Se argumenta que los estándares de trabajo y las metas numéricas que no incluyen la calidad son ineficaces y pueden generar artículos defectuosos. Se propone eliminar cuotas basadas solo en la cantidad y reemplazarlas por un enfoque de liderazgo y mejora de procesos.

12. Reducir las barreras que impiden que las personas se sientan orgullosas de su trabajo Se destaca la importancia de reconocer a

los empleados por hacer un buen trabajo y eliminar factores que impidan que se sientan orgullosos de su labor. Los problemas deben abordarse desde una perspectiva sistémica para permitir que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo.

13. Implementar un programa dinámico de formación y crecimiento personal para los trabajadores. Se destaca la importancia de programas de capacitación y crecimiento personal dirigidos a los empleados, con un enfoque en técnicas estadísticas para el seguimiento. diario de operaciones. La capacitación en estadísticas debe ser impartida por instructores competentes para promover su aplicación efectiva.

14. Comprometer a todo el equipo en el proceso de cambio. Se anima a la dirección ejecutiva a buscar guía de consultores experimentados para implementar y mantener un sistema de calidad. Se destaca la importancia de que sean partícpeces a todo el personal en la transformación hacia una cultura de calidad y mejora continua.

1.2.3.2. Plan De Acción para aplicar los 14 puntos de Deming

Deming además presenta un plan de siete puntos en la transformación, abordando desde los problemas de gestión asociados con la implementación de los 14 puntos hasta las principales razones de quiebra y desafíos que impactan en la mayoría de las empresas a nivel global.

• Insuficiente perseverancia en la meta establecida.

• Excesivo enfoque en las ganancias a corto plazo.

• Gestión basada en la evaluación del rendimiento y recompensas por mérito.

• Aglomeración de transformaciones en la dirección.

Obstáculos

Deming identifica una variedad de obstáculos, además de las causas de quiebra, que incluyen: falta de motivación, deficiencias en la educación, empleo de exigencias laborales y excesiva dependencia de tecnologías que aparecen.

1.2.3.3. Pasos del plan de acción de siete puntos de Deming

Por supuesto, aquí tienes una parafraseo completo:

a.- Elaboración de un plan de acción dirigido a abordar los desafíos de gestión en la implementación de los 14 puntos, resolviendo los conflictos y reconociendo los obstáculos.

b.- Es fundamental que la dirección genere unas emociones de satisfacción y entusiasmo en dirección de planes de acciones.

c.- La dirección debe comunicar a los trabajadores la razón detrás del requerimiento de cambio.

d.- Desglose de todas las operaciones de la institución en fases, reconociendo a los usuarios. Comienza un proceso continuo de

mejora en los métodos de cada fase, trabajo de grupo para empoderar la calidad.

e.- Inicio lo más pronto posible de la creación de una institución que promueva la mejora constante. El Ciclo de Deming es la metodología más efectiva en el mejoramiento de las etapas o niveles.

f.- Todos los colaboradores deben participar en equipos trabajando para mejorar los inicios y términos de cada etapa.

G.- Participación de toda la plantilla en la construcción de una organización orientada hacia la excelencia.

La gerencia social que propone INDES está basado en un enfoque multidisciplinario y con una Visión holística de ver los problemas sociales, así como sus respectivas propuestas de solución.

La particularidad de esta metodología radica en fusionar los aspectos analíticos y los instrumentales, siendo tanto propositiva como operativa al mismo tiempo. Por ende, GS-I crea una visión social distintiva y proporciona pautas concretas para su implementación. GS-I beneficia a una amplia gama de participantes involucrados en el crecimiento social, especialmente a aquellos encargados de diseñar e implementar políticas de nivel social.

Para lograr los fines antes propuestos el enfoque de gerencia Social INDES se centra en una gestión por resultados cuyos criterios guías son la eficiencia, la eficacia, la equidad y la sostenibilidad.

Según INDES (2006) La gestión social se encuentra en la convergencia de tres dominios: desarrollo social, políticas públicas y gestión pública. En este enfoque, se aprovecha de los conocimientos y prácticas presentes en estos campos, al mismo tiempo que trabaja en su integración. De este modo, el ámbito de la gestión social proporciona comprensiones y soluciones que se originan de manera conjunta en esas tres áreas. Estos tres campos de cuya intersección resulta lagerencia social son dinámicos y se encuentran interconectados y son a la vez interdependientes.

1.3. Bases conceptuales

1.3.1. Calidad

Para comprender la esencia de la calidad y la perspectiva de los expertos en esta área, es esencial examinar cómo definen la calidad, definiciones que han sido minuciosamente estudiadas y analizadas por expertos a lo largo de décadas. Kaoru Ishikawa sostiene que asegurar la calidad implica la creación, diseño, producción y mantenimiento de un producto de excelencia que sea eficaz, rentable y que satisfaga siempre al consumidor. Su enfoque se centra en el control de calidad, siendo fundamental que la empresa establezca de forma adecuada su Plan de Formación en Calidad, dirigiéndolo a todos los niveles de la organización y alineando sus objetivos con las metas estratégicas de la empresa.

Contribuciones de Ishikawa:

Introdujo el diagrama causa-efecto, también conocido como espina de

Ishikawa, resaltando el valor de estrategias medios para el fomento de calidad.

Promovió los círculos de calidad.

Abogó por una perspectiva de mejora continua de los mecanismos.

Por otro lado, Crosby (2009) afirma que la calidad es un concepto alcanzable, medible y beneficioso que puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. Crosby enfatizó que cuando se busca la perfección, esta es alcanzable, pero para lograrlo, la alta dirección debe motivar a sus empleados. Destacó la importancia de las relaciones humanas en el trabajo y reconoció que los errores son inevitables en cualquier empresa donde intervienen seres humanos. Según él, las fallas originadas por desconocimiento y ausencia de atención, y se pueden abordar mediante la corrección de estas deficiencias.

Desde la perspectiva de Feigenbaum (2009), la calidad representa un estilo de vida empresarial y una filosofía de gestión. La Gestión de la Calidad Total (CCT) influye en toda la organización e implica implementar actividades de calidad centradas en el consumidor. Según Feigenbaum, esto es responsabilidad primordial de la alta Gestión, así como de las áreas clave de marketing, ingeniería, producción, relaciones laborales, finanzas y servicios, además de la tarea intrínseca de control de calidad. Su definición de la Gestión de la Calidad Total implica buscar la excelencia en lugar de enfocarse en los defectos.

Por último, Deming (2009) define la calidad como la traducción de atender de forma mensurable las futuras demandas de los consumidores. Según Deming, un producto de calidad se crea y produce para cumplir con las

características que los usuarios necesitarán en el futuro satisfacer al cliente a un precio que este esté dispuesto a pagar. Deming es considerado el padre de la calidad y sus seguidores reconocen que la calidad se logra al hacer las cosas correctamente desde el principio.

1.3.2. Calidad del servicio

La atención y calidad en el servicio al cliente han sido inquietudes duraderas en el ámbito empresarial. Los clientes siempre han demandado una atención óptima y una excelente asistencia al adquirir productos o servicios. Además de la confiabilidad, calidad, disponibilidad, costos y continua innovación por parte de las compañías. Esto ha llevado a las empresas a explorar múltiples vías para satisfacer estas expectativas (Moliner, 2016).

1.3.3. Causas de un deficiente servicio

De acuerdo con De la Parra Paz, es esencial enfocarse en la fase de diseño del servicio, considerando los requerimientos y objetivos de los usuarios, y planteando requisitos para proporcionar un servicio que cumpla con esas exigencias. No obstante, la calidad del servicio no se logrará si el proceso falla al implementar estos requisitos, orquesta inicia a tocar la partitura. En este contexto, es adecuado cuestionar: si todo está planeado para brindar un servicio sobresaliente, ¿por qué resulta difícil llevarlo a cabo en la práctica? de esa manera? El diagnóstico se basaría en los factores que se presentarán:

a.- Incertidumbre en las tareas. Esto señala a la claridad de los trabajadores con respecto a lo que se espera de ellos por parte de los directivos. Es fundamental que cada empleado tenga una comprensión clara de sus

acciones y la manera en que esperan realizar. Es común encontrar enredo, donde un supervisor anticipa que un empleado llevará a cabo una tarea específica o desempeñará una función particular, sin embargo, el empleado no lo hace debido a que no tiene conocimiento de que está incluido en las responsabilidades de su puesto. En otras ocasiones, las funciones de diferentes empleados se superponen, originando problemas de manera interna debido a la falta de claridad sobre quién es realmente responsable de ciertas tareas.

b.- Conflictos en las funciones. En el entorno laboral actual, es frecuente observar una disparidad en la distribución de las responsabilidades entre los empleados. Algunos trabajadores se ven abrumados por una carga excesiva de tareas, lo que limita su capacidad para atender a los usuarios de manera eficiente y oportuna. Esta situación contrasta con la realidad de otros empleados, quienes disponen de tiempo libre debido a un menor volumen de trabajo o a funciones menos exigentes. Es fundamental abordar esta problemática para lograr un equilibrio en la gestión de la carga laboral. Un reparto equitativo de las responsabilidades no solo beneficia el bienestar de los empleados, sino que también repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios y en la productividad general de la organización. Es necesario analizar cada caso en particular, considerando las perspectivas de los trabajadores y las características de sus funciones, para identificar las causas del exceso de trabajo y encontrar soluciones adecuadas. La flexibilidad y la capacidad de adaptación ante situaciones imprevistas también juegan un papel crucial en la gestión efectiva de la carga laboral. Es importante establecer canales de comunicación claros para que los

empleados puedan expresar sus necesidades y dificultades, y para que la gerencia pueda tomar las medidas necesarias para brindarles el apoyo y los recursos que requieren.

c.- Desincronización entre los empleados y sus responsabilidades. Este desarreglo puede originarse. cuando un empleado se incorpora a la organización o cuando se le asignan nuevos roles o responsabilidades. Es fundamental asegurar que el trabajador esté formado para desempeñar las acciones que se le asignan. En muchos casos, las deficiencias surgen porque no se dispone del presupuesto suficiente para pagar salarios acordes a la formación requerida, lo que lleva a contratar a personas subcapacitadas para el puesto. En otras ocasiones, debido a ante la necesidad de reestructuración interna, se asciende a un empleado a una posición para la cual aún no está preparado. Es esencial trabajar en planes de carrera y programas de formación adecuados para implementar estos cambios.

d.- Desajuste entre las funciones y la tecnología, en donde se refiere a los recursos necesarios para que los empleados realicen sus labores. Un caso típico de descontento del cliente ocurre cuando se informa: "el sistema no está operativo", lo que indica que no se puede llevar a cabo el servicio de ninguna forma. Es fundamental evaluar si los sistemas y recursos disponibles son suficientes, adecuados, actualizados y mantenidos adecuadamente.

e.- Sistemas de supervisión y control inadecuados. Los empleados realizarán las tareas por las cuales se les evalúa y que en última instancia determinan su progreso en el trabajo. Por lo tanto, es crucial que exista coherencia entre

lo que se espera y cómo se evalúa a los empleados. Se les pide a los empleados que trabajen con calidad y brinden un buen servicio a los clientes, pero ¿se les evalúa de manera concreta en estos aspectos? ¿Se reconocen sus logros en este sentido?

f. Ausencia de percepción de control se refiere a la carencia de independencia que los trabajadores tienen para abordar y resolver situaciones problemáticas usando sus criterios bien desarrollados. ¿Reciben capacitación para lidiar con estas situaciones? ¿Tiene fluides en las opiniones e ideas que se toman por sí mismos y cuáles requieren consulta con sus superiores? En muchos casos, se les instruye a consultar siempre con sus superiores, lo cual va en detrimento de la calidad del servicio al dificultar y retrasar la prestación del mismo. No obstante, conceder una libertad ilimitada tampoco es recomendable, pues hay situaciones que requieren aprobación de niveles superiores. El equilibrio apropiado se logrará cuando el empleado tenga una comprensión clara de su grado de autonomía y esté preparado

g.- Falta de espíritu de equipo. La colaboración efectiva es fundamental para asegurar la excelencia en la prestación de un servicio. No debe basarse en el desempeño individual, sino en la coordinación y colaboración de todo el equipo. Esta perspectiva debe ser adoptada desde los niveles de liderazgo y también implica fomentar una cultura de colaboración y trabajo en equipo en toda la organización.

1.3.4. Satisfacción del cliente

Conforme a las ideas de Andreu y Bigné (2012), el individuo, por su

propia naturaleza, requiere de afecto, ternura, aprecio, estimulación emocional y sensaciones que contribuyan a generar un estado de bienestar, tanto en el plano emocional como en el sentimental y espiritual. Constituye un conjunto de experiencias emocionales y percepciones que nutren, algo intangible, inalcanzable físicamente, pero que se percibe en lo más profundo de uno mismo. Esto le otorga una sensación de vitalidad y le permite comprender su esencia de vida y el propósito de su existencia. Es crucial discernir y evitar confundirlas para no generar interpretaciones erróneas o incertidumbres en el estado de ánimo de las personas.

Además, Kotler y Keller (2012) describen la percepción del cliente como una reacción positiva o negativa que surge al comparar la experiencia con un producto (o los resultados esperados) con las expectativas previas de beneficio. Si los resultados no cumplen con las expectativas, el cliente experimenta descontento. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente se siente contento. En el caso de que los resultados superen las expectativas, el cliente se muestra muy satisfecho.

Grande (2010) explica que "el contento del consumidor surge de comparar su interpretación de los provechos adquiridos con las expectativas que mantenía respecto a ellos". Si se quisiera expresar este concepto de manera matemática, se representaría así: Contento = Percepciones – Expectativas. Un aspecto crucial a considerar en relación a las ideas previamente mencionadas es que, a pesar de que la complacencia del cliente parece un indicador fácil de definir, al depender principalmente de dos factores (expectativas y percepciones), en la realidad es bastante intrincado debido a la forma en que las personas perciben la excelencia, lo cual implica una multiplicidad de factores

mentales que difieren de un cliente a otro, incluso al brindar un servicio idéntico. Es crucial resaltar que este aspecto es cada vez más significativo para las empresas, ya que les brinda la capacidad de entender su posición en el mercado y elaborar estrategias para ampliar su presencia en la industria en el que interactúan.

Setó (2004) aborda el tema de la satisfacción en el contexto del paradigma, y destaca que son pocos los investigadores que han avanzado más allá de crear modelos con enfoque cognitivo para considerar la dimensión afectiva de la satisfacción. Una contribución notable en este campo es la propuesta de cinco tipos distintos de satisfacción:

Contenido: Caracterizado por un afecto principal de aceptación o tolerancia.

Placentero: Un estado positivo que implica un refuerzo y realce de una experiencia gratificante, generando un efecto primario de felicidad.

Alivio: Un estado negativo de refuerzo que se manifiesta cuando se elimina un estado de aversión.

Novedad: Surge ante lo inesperado, generando un efecto primario de excitación.

Sorpresa: Se presenta como un efecto primario de deleite o desconcierto

La lealtad del cliente requiere que este esté satisfecho. No obstante, en ocasiones, la satisfacción no puede ser tomada como un indicador fiable de la fidelidad. Esto se debe a varias razones, y una de ellas se relaciona con el tipo

de herramienta empleada para evaluar la satisfacción. La mayoría de estas herramientas conciben la satisfacción como un estado de experiencia que puede cambiar en intensidad, pero no en calidad. Este planteamiento implica que los clientes que expresan un grado idéntico de satisfacción tienen una experiencia cuantitativamente igual, y asumen las mismas intenciones de comportamiento hacia la empresa, sin considerar la dimensión cualitativa de dicha satisfacción.

1.3.5. La satisfacción del cliente en las instituciones públicas

Brindar un excelente servicio al cliente representa un desafío considerable cuando la clientela es amplia y abarca grandes grupos, como puede ser toda una ciudad o incluso un país entero. Las quejas surgen cuando la percepción de un servicio (o su calidad) no coincide con los estándares de buenas prácticas en la gestión. La deficiencia en la prestación del servicio, su lentitud y su baja calidad tienen un impacto adverso en las organizaciones. Una de las tareas predominantes de los funcionarios gubernamentales es dedicar la mayor parte de su tiempo a atender a las personas que requieren asistencia. Sin embargo, la capacitación de estos servidores públicos, una necesidad constante, no recibe la atención adecuada por parte de las respectivas autoridades. Este descuido es la causa principal del gran malestar expresado a través de numerosas llamadas de atención de los usuarios.

Losada & Marrodán (2009) argumentan que las entidades públicas y las organizaciones internacionales, en contraste con las empresas privadas que deben trabajar para mantenerse y son conscientes de los costos, no muestran preocupación por estos últimos. No reconocen el impacto negativo en términos de deterioro de la reputación y desagrado que resulta de brindar un servicio

deficiente. Un ejemplo claro de este fenómeno es preguntar a cualquier ciudadano sobre su opinión respecto a los políticos a cargo del gobierno, lo que permite comprender la disminución en la percepción positiva que han experimentado las instituciones gubernamentales.

1.3.6. Programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma

El Plan Nacional de Nutrición Escolar Qaliwarma representa un proyecto del Departamento de Crecimiento e Incorporación Social (MIDIS), instaurado por el Edicto Supremo 008-2012-MIDIS emitido el 31 de mayo de 2012. Su propósito es "ofrecer servicios alimenticios con un apoyo educativo adicional a los infantes y pequeños matriculados en centros educativos de carácter público de los grados iniciales y primarios, y de la secundaria de las localidades autóctonas de la Amazonía peruana, con la intención de favorecer la concentración en la enseñanza, la presencia regular en las aulas y los modelos de nutrición, fomentando la colaboración activa y la co-participación de la comunidad local".

Muestra como perspectiva ser un "programa competente, eficiente y coordinado, que fomenta el crecimiento humano por medio del suministro alimenticio de excelencia en colaboración con la comunidad local."

Metas del proyecto:

a.- Asegurar el suministro alimentario a lo largo de todo el calendario escolar a los beneficiarios del Programa conforme a sus particularidades y a las zonas donde residen.

b.- Colaborar para optimizar la atención de los beneficiarios del Programa en

las clases, apoyando su concurrencia y permanencia.

c.- Estimular prácticas alimenticias más saludables en los beneficiarios del Programa.

En esta estructura regional, el proyecto distribuye comestibles según los hábitos alimentarios de cada área y siguiendo los requerimientos nutricionales para los estudiantes. Se lleva a cabo la entrega de 2 porciones (desayuno y almuerzo) para las áreas más empobrecidas, y una porción (desayuno) para los estudiantes de zonas menos empobrecidas. En lo que concierne a la distribución de las porciones, el PNAE Qaliwarma expone un modelo de colaboración que implica la participación combinada de los integrantes de la sociedad civil, como los tutores y los educadores. Este proceso comprende las próximas etapas: Elaboración del Menú Escolar, Procedimiento de Adquisición y Gestión del Servicio Alimenticio

El Grupo de adquisiciones está compuesto por representantes de las alcaldías, redes de atención médica, entre otros, y es responsable de la obtención de los suministros conforme a las directrices del PNAE Qaliwarma. Desde las Entidades Educativas, se establecen los Comités de Nutrición Escolar (CNE), los cuales tienen a su cargo la supervisión y vigilancia de los víveres que son recibidos. El PNAE Qaliwarma es un programa que en teoría tiene una estructura bien organizada, con una clara definición de sus metas, visión, beneficiarios, etc. Sin embargo, en lo que respecta al consumo de los productos alimentarios por parte de los usuarios de la IEP Seminario Jesús María, no parece llevarse a cabo un seguimiento o control adecuado que certifique que los usuarios están consumiendo los productos de forma óptima.

No se está logrando garantizar que los niños en edad escolar consuman los alimentos que se les entregan y que posteriormente son preparados y consumidos por ellos

Capítulo II: Métodos y materiales

2.1. Diseño de la investigación.

Esta investigación actual tiene un enfoque descriptivo, no experimental propositivo. Es descriptiva en su naturaleza ya que se enfoca en delinear las particularidades de la población que está bajo estudio. Su objetivo primario es narrar las características de un grupo demográfico específico, sin adentrarse en las causas detrás de un fenómeno particular.

La investigación descriptiva busca recolectar datos cuantificables para su posterior análisis estadístico en la muestra poblacional. Inicialmente, se evalúa el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Qaliwarma, luego se desarrolla un modelo teórico y finalmente se materializa este modelo en una propuesta de plan estratégica.

La naturaleza de esta investigación es no experimental, ya que el investigador no puede intervenir, manipular o alterar a los participantes; en lugar de ello, se fundamenta en la interpretación y observaciones para llegar a una conclusión.

Se clasifica como no experimental porque no requirió manipulación de las variables en examen. Para llevar a cabo este estudio, se necesitó utilizar información que proporcionara detalles sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa nacional de alimentación Qali warma del distrito de Casitas, región Tumbes.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

En este trabajo, la población fue integrada de 98 alumnos de primaria

del centro educativo N° 075 “Aura UmerildaRamírez Alemán”, beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, de la región Tumbes. La cual se considera una población finita.

2.2.2. Muestra

En este trabajo, la población fue integrada de 98 alumnos de primaria del centro educativo N° 075 “Aura UmerildaRamírez Alemán”, beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, de la región Tumbes. Al abordar la totalidad de la población, destaca la muestra de carácter población en donde N = Población es igual a n = muestra; en donde se aplicó el muestreo no probabilístico.

2.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datosInstrumentos

Se empleó un instrumento denominado cuestionario compuesto por preguntas cerradas, diseñado a partir de siete dimensiones relacionadas con la variable de Nivel de satisfacción. Esto concuerda con la afirmación de Hernández et al. (2014), que establece que los instrumentos están destinados a recopilar información detectada que proyecten con precisión conductual real de las variables que se están midiendo.

El cuestionario en uso consta de preguntas cerradas con opciones de respuesta basadas en la escala de Likert, ofreciendo cinco niveles de respuesta: “Totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho, y totalmente satisfecho”.

2.2.4. Encuesta

Esta técnica facilita la obtención de una evaluación precisa de la

satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto al programa Qaliwarma. Esta evaluación identifica los aspectos críticos que están impactando en el sistema del programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma en el distrito de Casitas, región de Tumbes.

Este análisis resultante fue fundamental para sugerir y guiar recomendaciones sobre cómo abordar las áreas problemáticas, cómo mantener los niveles óptimos y cómo lograr mejoras.

2.2.5. Fuentes y Técnicas

Dado que es un estudio cuantitativo centrado en un caso específico sobre la distribución de alimentos a través del Programa Qali Warma, la información primarias obtenidas son de los usuarios que reciben directamente los alimentos.

Estas fuentes incluyen: Los miembros del personal que trabajan en el programa Qali Warma, quienes tienen la responsabilidad de administrar e implementar el programa junto con sus estrategias en la región. Documentación obtenida, que implica el análisis de información existente para comprender aspectos relacionados con el programa Qali Warma.

2.2.6. Análisis estadístico de los datos

El enfoque de análisis adoptado es cuantitativo, y la información recopilada será abordada y evaluada a través de la estadística descriptiva, que brinda una descripción detallada de las observaciones derivadas de las encuestas realizadas. En términos descriptivos de información, se aplicó un plan analítico descriptivo que incluyó la creación de tablas y gráficos que

representan las frecuencias tanto en valores absolutos como en porcentajes.

Capítulo III: Resultados y discusión

3.1. Resultados de la investigación

Tabla 1:
Nivel de satisfacción de los usuarios

Ítem	Nivel de respuesta	
	N°	%
Totalmente insatisfecho	26	26
Insatisfecho	28	29
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho	19	19
Satisfecho	17	17
Totalmente satisfecho	08	08
Total	98	99

Fuente: Estudiantes del nivel primario de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Interpretación

En la tabla acerca de la satisfacción de los usuarios el 29 % de los educandos delnivel primario del centro educativo N° 075 "Aura Umerilda RamírezAlemán", usuarios del programa Qali Warma del C. P. Bellavista, del distrito de Casitas, de la región Tumbes se encuentran insatisfechos y el 26 % de los usuariosde Qali Warma están totalmente insatisfechos.

Tabla 2:
Valoración del desayuno escolar

Ítem	Nivel de respuesta	
	N	**%**
Totalmente insatisfecho	28	29
Insatisfecho	32	33
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho	20	20
Satisfecho	14	14
Totalmente satisfecho	04	04
Total	98	100

Fuente: Estudiantes del nivel primario de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Interpretación

En relación a la tabla 02 acerca de la valoración del desayuno escolar, el 33% delos usuarios del programa Qali Warma se encuentra insatisfecho, mientras que el 29% se encuentra totalmente insatisfecho.

Tabla 3:
Valoración al momento de consumir el desayuno

Ítem	Nivel de respuesta	
	%	**N°**
Totalmente insatisfecho	22	22
Insatisfecho	19	19
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho	30	31
Satisfecho	14	14
Totalmente satisfecho	13	13
Total	98	99

Fuente: Estudiantes del nivel primario de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Interpretación

En la tabla referente a la valoración al momento de consumir el desayuno; el 31% opina que no está ni satisfecho/ ni insatisfecho y el 22% opina que está totalmente insatisfecho

Tabla 4:
Valoración de la limpieza del lugar donde tomas el desayuno escolar

Ítem	Nivel de respuesta	
	N	**%**
Totalmente insatisfecho	08	08
Insatisfecho	12	12
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho	20	20
Satisfecho	24	24
Totalmente satisfecho	34	35
Total	98	99

Fuente: Estudiantes del nivel primario de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Interpretación

En relación la tabla 04 referente la valoración de la limpieza del lugar donde tomas el desayuno escolar, tenemos que el 35% de los usuarios del nivel primaria del centro educativo N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", opina que está totalmente satisfecho y 24% está satisfecho con el servicio de limpieza.

Tabla 5:
Valoración de las vestimentas de las personas que dan alimentos

Ítem	Nivel de respuesta	
	%	**N°**
Totalmente insatisfecho	28	29
Insatisfecho	32	33
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho	20	20
Satisfecho	14	14
Totalmente satisfecho	04	04
Total	98	100

Nota: Educandos del nivel primaria del centro educativo N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista.

Interpretación

Respecto a la tabla 05 acerca de la "Valoración de las vestimentas de las personasque dan alimentos", el 33% opina que está Insatisfecho, y el 29% opina que está totalmente insatisfecho.

Tabla 6:
Valoración de la amabilidad de las personas que entregan el desayuno

Ítem	Nivel de respuesta	
	%	**N°**
Totalmente insatisfecho	12	12
Insatisfecho	10	10
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho	16	16
Satisfecho	31	32
Totalmente satisfecho	29	30
Total	98	100

Nota: Estudiantes del nivel primario de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Interpretación

En lo referente a la tabla 06 en relación a "valoración de la amabilidad de las personas que entregan el desayuno", el 32% opina que está satisfecho y el 30% queestá totalmente satisfecho.

Tabla 7:
Valoración de la satisfacción de las personas que entregan el desayuno

Ítem	Nivel de respuesta	
	%	N°
Totalmente insatisfecho	28	29
Insatisfecho	32	33
Ni satisfecho/ Ni insatisfecho	20	20
Satisfecho	14	14
Totalmente satisfecho	04	04
Total	98	100

Nota: Estudiantes del nivel primario de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Interpretación

En la tabla 07 respecto a la valoración de la satisfacción de las personas que entregan el desayuno, el 33% de los usuarios opina que está insatisfecho y el 29%dice que está totalmente insatisfecho.

3.2. Discusión de resultados

La presente investigación se centró en describir el grado de satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Estudiantes del nivel primario de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", ubicada en el C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, región Tumbes. Para llevar a cabo este análisis, se examinaron siete dimensiones que, siguiendo la perspectiva de Zeitham, Parasuraman y Berry (1993), reflejan el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los usuarios con respecto a un servicio. Estas dimensiones son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estos aspectos ofrecen una visión detallada

de la situación de la alimentación escolar, que representa una necesidad básica según lo expresado por Restrepo (2003) y Gómez (2012). Dichas dimensiones fueron evaluadas en el marco del presente estudio.

En nuestra realidad, uno de los principales desafíos en la educación pública es la desatención en las clases y la falta de asistencia de los niños a las escuelas. En 1992, se creó el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA) con el propósito de evitar la malnutrición en niños menores de 12 años, dando prioridad a los menores de 3 años en situación de vulnerabilidad nutricional, lo que mejora la nutrición del niño y promocione a garantizar la efectividad alimentaria en las áreas más desfavorecidas del país. Según el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIDIS 2014), se buscaba mejorar y potenciar habilidades, en caso de ser requerido, para llevar a cabo e implementar acciones. en colaboración con las redes sociales locales. La meta era que las familias con niños y niñas de 0 a 12 años conocieran, aplicaran y medidas de seguridad en base a planificación y organización de nutrición que por derecho les atribuye a los niños.

No obstante, según Arrunátequi (2014), Una década más tarde, el PRONAA había evolucionado hacia una entidad que regulaba precios o adquiría excedentes de producción, desviándose de su propósito original de proporcionar alimentos a niños en condiciones de inseguridad. En respuesta a esta situación, y en reemplazo del PRONAA, se instituyó el Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma” PNAEQW, que significa “Niño Vigoroso” en quechua, de acuerdo con el Decreto Supremo Nº 008-2012-MIDIS. Este programa tenía como finalidad proporcionar un servicio alimentario de alta calidad a lo largo de todo el año ofreciendo una gama de alimentos variados, deliciosos y nutritivos, para los pequeños matriculados en establecimientos educativos públicos de educación, y para los estudiantes de

secundaria en las comunidades indígenas peruanas. Uno de sus objetivos era fomentar la participación y corresponsabilidad de la comunidad local, así como potenciar la participación en las clases, la asistencia regular a la escuela y los patrones de alimentación de estos menores, considerando la influencia de la familia y los medios de comunicación, que en su mayoría promueven la preferencia por alimentos no saludables.

No obstante, la realidad operativa del programa no coincide con las políticas y normativas gubernamentales establecidas. Según los datos presentados en la tabla 01 sobre la satisfacción de los usuarios, el 29% de los educandos de educación primaria en el centro educativo N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", quienes son beneficiarios del programa Qali Warma en el C. P. Bellavista, distrito de Casitas, región Tumbes, expresan su insatisfacción, y el 26% de los usuarios de Qali Warma se muestran completamente insatisfechos. En relación a la tabla 02, que aborda la evaluación del desayuno escolar, se observa que el 33% de los beneficiarios del programa Qali Warma se sienten insatisfechos, mientras que el 29% manifiesta una insatisfacción total. En lo que concierne a la tabla 03 sobre la evaluación al momento de consumir el desayuno, el 31% afirma que no está ni satisfecho ni insatisfecho, y el 22% indica que está completamente insatisfecho. Estos resultados difieren significativamente de la meta establecida por el programa para alcanzar una satisfacción del 100% entre los beneficiarios de QW.

Por otro lado, la tabla 04, que trata sobre la valoración de la limpieza en el lugar donde se consume el desayuno escolar, revela que el 35% de los usuarios del nivel primario en el centro educativo N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán" están completamente satisfechos, y el 24% se muestra satisfecho con el servicio de limpieza. En cuanto a la tabla 05, que aborda la valoración de la vestimenta de las personas

encargadas de la entrega de alimentos, el 33% se muestra insatisfecho y el 29% manifiesta una completa insatisfacción. Respecto a la tabla 06 sobre la valoración de la amabilidad de las personas que entregan el desayuno, el 32% manifiesta satisfacción y el 30% está completamente satisfecho. Por último, en la tabla 07 que aborda la valoración de la satisfacción de las personas que entregan el desayuno, el 33% de los usuarios expresa insatisfacción y el 29% indica que está completamente insatisfecho.

Como se puede apreciar en los resultados, se evidencia una gestión deficiente del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, que es beneficiaria de este programa en el C. P. Bellavista, en el distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, región Tumbes. Esto se refleja en la baja calidad del servicio, la inadecuada cantidad y calidad de alimentos que reciben los 98 niños del nivel primario pertenecientes a diferentes grados, muchos de los cuales asisten a la jornada escolar sin haber desayunado o con un desayuno de calidad nutritiva deficiente y en cantidades insuficientes. También se nota una falta de coordinación efectiva entre el sector público, el privado y los padres de familia en la prestación del servicio alimentario. Adicionalmente, existe una infraestructura inapropiada para el almacenamiento adecuado de alimentos en condiciones higiénicas. Además, la entrega de alimentos no se realiza de manera oportuna, lo cual es motivo de preocupación, especialmente teniendo en cuenta la considerable inversión presupuestaria destinada a este programa, sin que se refleje en los objetivos planteados.

3.3. Propuesta de la investigación

Plan de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios delprograma nacional de alimentación escolar Qali warma del distrito de Casitas,

región Tumbes**.**

I.- Descripción

Para combatir la pobreza en el Perú, el gobierno implementa diversos programas, entre los que destaca el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Este programa se enfoca en la distribución de alimentos nutritivos en escuelas públicas de nivel inicial y primario ubicadas en zonas de alta pobreza. Su objetivo principal es mejorar la atención y asistencia de los niños en clase, promoviendo su desarrollo integral.

En este contexto, la presente investigación busca contribuir a la definición de lineamientos para la cogestión estratégica del programa Qali Warma. Para ello, se analizarán los elementos culturales y costumbres locales, así como las estrategias de gestión en la planificación del menú escolar, la prestación del servicio alimentario, la vigilancia y la transmisión de información. Además, se diseñará un programa de cogestión estratégica para elevar la satisfacción de los usuarios del QW, tomando en cuenta la identificación de actores, sus responsabilidades, las normas, las funciones de los comités de compra y de alimentación escolar.

Esta iniciativa busca fortalecer la participación de la comunidad educativa en la gestión del programa, asegurando la transparencia, la eficiencia y la calidad del servicio alimentario. Al comprender las necesidades y costumbres locales, y al establecer mecanismos claros de participación, se espera que el programa Qali Warma tenga un impacto aún mayor en la lucha contra la pobreza y la mejora de la calidad de vida de los niños peruanos.

II.- Fundamentación

La gerencia social que propone INDES está basado en un enfoque multidisciplinario y con una visión holística de ver los problemas sociales, así como sus respectivas propuestas de solución.

La particularidad distintiva de esta aproximación radica en fusionar las dimensiones analíticas y prácticas, abarcando al mismo tiempo un enfoque propositivo y ejecutivo. En consecuencia, se formula un constructo social propio y proporciona rutas claras para su desarrollo. La gestión social atiende a un amplio abanico de actores involucrados en el progreso de manera social, especialmente a aquellos que diseñan e implementan La gestión social se centra en involucrar a todos los actores, especialmente aquellos que históricamente han sido excluidos, en la creación de políticas y programas sociales. Su objetivo es garantizar que estas iniciativas contribuyan de manera efectiva a la disminución de la desigualdad y la pobreza, así como al fortalecimiento de los estados democráticos y la participación ciudadana a través de procesos participativos en la formulación de políticas que generen beneficios públicos. Desde la óptica del INDES, la gestión social se basa en su total compromiso con los cuatro principios fundamentales mencionados previamente: reducción de desigualdades, disminución de la pobreza, fortalecimiento de los estados democráticos. Estos principios, en conjunto, delinean la visión social del INDES. Para que el gestor social logre los objetivos planteados en consonancia con los propósitos previamente mencionados, debe tener en consideración las especificidades de la gestión social según el enfoque del INDES.

La gerencia social desde el enfoque del INDES adopta un enfoque estratégico centrado en la creación de valor público. Este enfoque implica una visión a largo plazo

que insta a promover iniciativas para superar intervenciones basadas en una perspectiva de corto plazo y motivadas únicamente por intereses individuales. Por otra parte, la estrategia de Calidad Justo a Tiempo (JIT) surge como consecuencia de brindar un servicio o un bien de calidad, por ello desarrolla una serie de estrategias que se basan en 4 objetivos elementales:

a.- Destacar los problemas centrales.

b.- Reducir los excesos y gastos innecesarios.

c.- Aspirar a la simplicidad.

d.- Crear sistemas para detectar problemas.

III.- Justificación

Según los resultados de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar del 2014 realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática en nuestro país, y otros datos provenientes de programas oficiales, se concluye que el desarrollo cognitivo de niños y niñas está directamente relacionado con su estado nutricional. Así, las carencias nutricionales pueden afectar su rendimiento escolar, procesos de aprendizaje y respuesta inmunológica ante enfermedades. Estas implicaciones tendrán un impacto a lo largo de la vida de las personas que hayan enfrentado deficiencias nutricionales, manifestándose en un menor desempeño académico y, en consecuencia, menores ingresos económicos en la edad adulta.

Las circunstancias de falta de seguridad alimentaria y desnutrición en las comunidades escolares tienen un impacto en el proceso de enseñanza al deteriorar la habilidad de enfoque de los infantes en la etapa escolar. El gobierno peruano, con el

objetivo de abordar estos problemas nutricionales, implementa.

Iniciativas de apoyo comunitario como el Programa de Nutrición Escolar Qali Warma. Este programa, establecido por el Decreto Supremo N° 008- 2012- MIDIS, forma parte del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y tiene como objetivo brindar un servicio alimentario de alta calidad adaptado a las prácticas de alimentación locales, en colaboración con la comunidad, sostenible y beneficioso para la salud. Está enfocado en niños y niñas desde la primera etapa de la educación a partir de los tres años de edad y primaria EBR.

En base a lo expuesto, esta investigación tiene como objetivo poner de manifiesto las deficiencias en los procesos de distribución y gestión de alimentos de este programa, así como la baja calidad de los alimentos distribuidos, que no cumplen con los requisitos mínimos para el consumo adecuado. La propuesta de este trabajo se circunscribe a un programa de cogestión con el propósito de mejorar no sólo la sistematización de los alimentos facilitados por el programa, sino de interrelacionarlo con los diversos factores relacionados como la vigilancia, la distribución etc.

IV.-ObjetivosGeneral.

Proponer un programa de cogestión estratégica para elevar el nivel de satisfacciónde los estudiantes del nivel primario del centro educativo N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes

Específicos.

- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Qaliwarma del centro educativo N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”, del C. P. Bellavista,

distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes.

- Determinar los lineamientos de acciones del programa de cogestión estratégica comprendiendo los componentes de la cultura, costumbre local, así como las estrategias de gestión para la planificación del Menú Escolar, la prestación del servicio alimentario, la vigilancia, y la transmisión de información.

- Diseñar un programa de cogestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios del QW, interrelacionando factores como el establecimiento de los actores, sus responsabilidades, las normas, acciones de los comités de compra y nutrición educativa.

Capítulo IV: Conclusiones

- En el programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma de la institución educativa N° 075 “Aura Umerilda Ramírez Alemán”,beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes, revelan un panorama preocupante en cuanto a la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma en el centro educativo N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán". Un porcentaje significativo de estudiantes de educación primaria (29%) expresa insatisfacción con el programa, y una cuarta parte (26%) incluso manifiesta una completa insatisfacción. Estas cifras distan considerablemente de la meta del programa de alcanzar una satisfacción del 100%. Es fundamental analizar las causas de esta insatisfacción para tomar las medidas correctivas necesarias y mejorar la experiencia de los usuarios.

- El programa de cogestión en sus lineamientos de acciones interrelaciona los elementos culturales y costumbres locales, Estos resultados distan considerablemente de la meta del programa de alcanzar una satisfacción del 100%. Es fundamental tomar medidas urgentes para mejorar la calidad del desayuno, la presentación y el sabor de los alimentos, y la organización del servicio para que los estudiantes tengan una experiencia positiva y satisfactoria.

- El programa de cogestión estratégica está orientado a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del QW, para lo cual articula holísticamente varios factores como la identificación de los actores, su insatisfacción en cuanto a la vestimenta del personal y la satisfacción general con las personas que entregan el desayuno. Se deben implementar estrategias para mejorar estos aspectos y garantizar una experiencia positiva en todos los usuarios del programa Qali Warma.

Capítulo V: Recomendaciones

- Realizar un análisis exhaustivo del menú escolar, considerando las preferencias y necesidades nutricionales de los niños. También es importante evaluar la logística de la preparación y distribución del desayuno para garantizar que los alimentos lleguen a los estudiantes en buen estado y a tiempo.

- Evaluar la logística de la preparación y distribución del desayuno para garantizar que los alimentos lleguen a los estudiantes en buen estado y a tiempo.

- Involucrar a padres, madres y docentes en la elaboración del menú escolar y la evaluación del servicio.

- Mantener una comunicación abierta y transparente con la comunidad educativa sobre las acciones que se están tomando para mejorar el programa Qali Warma.

Referencias Bibliográficas

- Alcazar, L. 2007 ¿Por Qué No Funcionan los Programas Alimentarios y Nutricionales en el Perú? Riesgos y Oportunidades para su Reforma. Grupo de Análisis para el Desarrollo – GRADE-. Investigación, Política y Desarrollo en el Perú. Lima. P. 185- 234.

- Ander Egg, E. 1993. En Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Ed. Magisterio Río de la Plata.

- Armijo, M. 2018. Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público". ILPES-CEPAL, Santiago de Chile.

- Arcos, O. 2017. Teorías y Enfoques del Desarrollo. Programa de Administración Pública Territorial. Escuela Superior de Administración Pública. Bogotá,

- Alcazar, L (2016) Algunas reflexiones sobre los programas alimentarios y nutricionales: cambios y retos durante la última década. En Investigación para eldesarrollo en el Perú Once balances. Lima, GRADE. Disponible en: http://www.grade.org.pe/wpcontent/uploads/programasalimentarios_LA_35.pdf

- Beltrán, A. y Seinfeld, J. (2009) Desnutrición Crónica Infantil en el Perú: Un problema persistente. Documento de discusión. Universidad del Pacífico.

- Cohen, E.; Martínez, R.; Navarrete, C. 2011 Gestión de los Programas Socialesen América Latina. Análisis de Casos. CEPAL. Santiago de Chile.

- Congreso de la República. D.S. Nº 066-2004-PCM. Estrategia Nacional de S

- Canta, J. y Laguna, D. (2014). Propuesta de un sistema de calidad de servicio para lograr un buen nivel de satisfacción del cliente en el Centro de Desarrollo Comunitario (CEDECOM) del distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo-2013.Universidad Señor de Sipán: Pimentel – Perú.

- Canta, J. y Laguna, D. (2014). Propuesta de un sistema de calidad de servicio para lograr un buen nivel de satisfacción del cliente en el Centro de Desarrollo Comunitario (CEDECOM) del distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo. Universidad Señor de Sipán: Pimentel – Perú.

- Geilfus, F. 2002 Herramientas para el Desarrollo Participativo. Diagnóstico, Planificación, Monitoreo y Evaluación. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. IICA. San José, Costa Rica.

- Hay, E. (1987) Justo a tiempo: la técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva. Norma. Disponible en: https://germanchan.files.wordpress.com/2014/11/libro-2-justo-atiempo.pdf.

- Lombardi, G; Morales, V. & Villafuerte, J; 2022. Modelo de cogestión en el Perú: Caso programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma" Escuela de posgrado. Universidad del Pacífico

- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2009) Programa Nacional de Asistencia Alimentaria PRONAA. Disponible en: http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/PRONAA.pdf.

- Mujica, U. (2010). Análisis y evaluación de la calidad del servicio para la mejorade la satisfacción en Corp Banca en Caracas. Disponible en:

http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P1109.pdf

- Pacheco, M. (2013). Propuesta de mejora en la calidad y servicio al cliente de la empresa Imdige SAC. Pimentel. Universidad Señor de Sipán: Pimentel-Chiclayo.

- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2009) Programa Nacional de Asistencia Alimentaria PRONAA. Disponible en: http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/PRONAA.pdf.

- Sagástegui, O. 2019. Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacionalde Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú"; Escuelade posgrado, Universidad César Vallejo", Chimbote.

- Saavedra, P. 2021. Efectos del programa Qali Warma sobre la salud y laeducación de los niños" Facultad de ciencias económicas y empresariales. PIRHUA, Universidad de Piura.

- WFP. Programa mundial de alimentos. 2021, Respuestas de los programas de alimentación escolar al COVID-19 en América Latina y el Caribe.

Anexos

Anexo 01

Plan de intervención

A.- Estrategias del programa de cogestión estratégica:

Etapa 1

Lineamientos de acciones del programa QW

Lineamientos de acción del programa	Fase: 01: Información sobre la población meta y su estado nutricional o de desnutrición.
	-Tener conocimiento sobre la realidad: El diagnóstico de esa realidad en sus diversos matices, variables y aspectos que tengan relación directa o indirectamente con la intervención. -Este lineamiento es constitutivo de la gerencia social, pues el conocimiento de la realidad en la que se actúa permite potenciar las capacidades existentes y generar los cambios pertinentes a la misma. - El recojo de información permitirá a la intervención del programa social, ser pertinente en relación a las necesidades, potencialidades y expectativas de la población involucrada.
	Fase 02: Planificación del Menú Escolar Proceso que realiza el programa orientado a determinar los alimentos y su programación para la prestación del servicio alimentario, según los criterios técnicos que previamente han aprobado **Elementos de la cultura local incorporados en los menús del programa QW.** Comprende el nivel de conocimiento del programa QW respecto a usos y costumbres en la alimentación familiar y comunal de los estudiantes de la Institución educativa N° 075 "Aura Umerilda Ramírez Alemán", beneficiaria del programa, del C. P. Bellavista, distrito de Casitas, provincia de Contralmirante Villar, de la región Tumbes -Comprende el nivel de conocimiento de QW de los productos producidos en la zona; así como el nivel de

Herramientas a implementar en el programa QW.	inclusión de elementos culturales locales en la formulación del programa.
	Fase 03: Compra y Ejecución Contractual Son las estrategias de vigilancia implementados por el programa. Es el proceso que se realiza en cogestión para la contratación de los bienes y servicios necesarios para la prestación del servicio alimentario, de acuerdo con lo dispuesto en las disposiciones establecidas en los documentos normativos y en el Manual del Proceso de Compras que apruebe del programa QW
	Fase 04: Gestión de la Prestación del Servicio Alimenta Comprende la capacitación a los Comités de Alimentación Escolar (CAEs). Es el proceso a cargo del Comité de Alimentación Escolar, para la gestión y vigilancia de la prestación del servicio alimentario en la institución educativa pública atendida por el programa QW.
	Esta fase está en relación con la entrega de Raciones y Productos en las instituciones educativas **Qali Informa,** es la herramienta digital que tiene por finalidad, monitorear y supervisar el servicio alimentario escolar de manera fácil y amigable por parte de los padres de familia. y la comunidad educativa. A través de la aplicación cualquier ciudadano podrá visualizar la cantidad de productos que se reciben y distribuyen, entre otros aspectos relevantes a la prestación del servicio alimentario.

Voluntad política	**Sistema de Geolocalización:** Es el sistema de información gerencial donde se puede visualizar en tiempo real la ubicación de las instituciones educativas en las cuales interviene el programa, teniendo como resultado la interacción colaborativa entre ciudadanos y la tecnología, permitiendo la búsqueda por periodo y proceso de compras de los productos que se reciben por institución educativa.
	Proceso de compras transparencia digital (Urna de Cristal: todo se ve, nada se esconde) Es una herramienta que fortalece la integridad en la etapa de evaluación, selección y apertura de sobres de los postores de los Comités de Compra que contiene la documentación de los procesos desde los actos preparatorios, la selección de proveedores y la ejecución contractual. Adicional, permite visualizar todo el proceso de compras en vivo o las grabaciones de todos los eventos contribuyendo a la transparencia y rendición de cuentas de cada etapa del proceso.
La participación ciudadana	**Sistema de Gestión Documental:** Esta herramienta permite la operatividad entre todas las unidades orgánicas del programa, lo que a la fecha a dinamizado la oportuna atención a las consultas de los usuarios internos y externos del programa.
Generación de capacidades y apropiación de la gestión	La voluntad política, se refiere a la decisión oficial de hacerlo, es la decisión política y es a los servidores públicos (asesores, directores generales, entre otros) a quienes le toca la labor de su implementación; así como, de buscar el asidero técnico y legal que haga realidad la decisión tomada.
	En un modelo de Cogestión deben de existir múltiples actores involucrados, pero sobre todo la participación ciudadana u organización civil, toda vez que la Cogestión tiene su origen en que los grupos sindicales lograron formar parte del directorio de las empresas para mejorar la toma de decisiones que beneficien a ambas partes.
	Se refiere a la generación de capacidades, el cual se encuentra correlacionado con la rotación de los miembros adscritos a los Comités tanto de compras como de alimentación, toda vez que las designaciones como miembros de los Comités son encargos y funciones adicionales a las que regularmente desarrollan los servidores públicos y no siempre existe la predisposición. Un problema con respecto a la implementación del programa tiene que ver con el poco compromiso que puede existir en un primer momento de las autoridades,

	en el sentido que los directores de escuela están súper cargados de actividades y cargarlos de una actividad adicional, puede generar una cierta pasividad, un cierto rechazo con respecto a esta nueva tarea que asumen.

Etapa 02

Etapas para implementación de Modelo de Cogestión

Acciones	Implementación del modelo de cogestión
Identificación de los actores e intereses	Para que el programa QW sea elegible para gestionarse a través de un modelo de cogestión, una condición es la multiplicidad de actores, es decir la existencia de un grupo de interesados con diferentes intereses adicionales a los usuarios o beneficiarios del servicio.
	Para el caso de Qali Warma, se indican los diferentes grupos de interés alrededor de la prestación del servicio de alimentación escolar. De forma similar, se debe tener claridad en los actores involucrados en toda la cadena de prestación del servicio y/o producto
Identificar las responsabilidades de los actores en el proceso	Es tan importante como la identificación de los actores lo representan las funciones y las responsabilidades que asumen, o no, en la prestación del servicio o producto.
	Para el caso, la responsabilidad es "la obligación de hacer" mientras que la función es la secuencia de actividades para cumplir la responsabilidad.
	En el caso de Qali Warma, el servicio de alimentación va más allá de la distribución o preparación del alimento sino al consumo de este, en esa secuencia la responsabilidad de los padres es la alimentación de sus hijos, de ahí la importancia de su involucramiento (y apropiación del proceso) bajo el modelo de cogestión donde el programa QW coadyuva
Diseño (directivas de los procesos) en forma centralizada	Se debe definir aquellas acciones que serán centralizadas y aquellas que serán cogestionadas. En el caso de Qali Warma como ente rector y responsable del programa, en forma centralizada es responsable de definir los manuales, procedimientos y directivas que los comités deberán cumplir para la prestación del servicio. Cada comité (co)gestiona el proceso de compras o servicio alimentario cumpliendo las normas de Qali

	Warma asumiendo sus responsabilidades y funciones dentro del proceso.
	Como parte del proceso y gobernanza de este se involucra la participación ciudadana a través de los comités, pero también se diseñan los espacios y procesos para la veeduría y vigilancia del modelo de cogestión.
	Otro aspecto importante por definir en el diseño del proceso son los niveles de gobernanza al interior de cada comité, como es el caso de Qali Warma, es decir, quien tomará la dirección dentro de los comités, cómo será elegidos, el proceso de cambio de los miembros y las sanciones correspondientes en caso de incumplimientos o comportamientos inadecuado
Capacitación y acompañamiento a los actores	Una actividad clave en el proceso y que debe realizarse en forma continua son aquellas orientadas a la generación y fortalecimiento de capacidades.
	Estratégica: la importancia de las actividades del comité como parte del resultado del proceso, es para el caso de Qali Warma el alimento del niño previo al inicio de clases todos los días.
	Operativa: Son las actividades y acciones que cada comité es responsable de realizar para la selección de proveedores o la vigilancia en la entrega de desayunos, por citar un ejemplo, de las actividades de los Comités de Compra o Alimentación Escolar de Qali Warma.
	Capacitación y acompañamiento a los actores Normativa: conocer y entender los niveles de gobernanza al interno de cada comité.
Relación de Normas Qali Warma	**Finalidad**: Brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumos locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación básica en instituciones educativas públicas.
	Funciones del Comité de Compra •**Conducir** el proceso de compra de raciones y productos alimenticios •**Seleccionar** a los proveedores de las raciones y productos alimenticios •**Suscribir contrato** con los proveedores, en coordinación con Qali Warma, y emitir los pagos correspondientes.

	- **Supervisar el cumplimiento del contrato** suscrito con los proveedores y su pago respectivo una vez efectuada la distribución y entrega efectiva al CAE - **Resolver contratos** con los proveedores en caso de incumplimiento - **Rendir cuenta documentada** periódicamente de los recursos transferidos - **Velar por la aplicación** de las recomendaciones que establece Qali Warma
	Funciones del Comité de Alimentación Escolar •**Gestionar** el acopio y almacenamiento de los productos y raciones preparadas que son entregadas por los proveedores •**Otorgar conformidad** de la recepción de los productos y raciones. •**Organizar** la preparación de los alimentos según la programación, cuando corresponda. •**Entregar y distribuir** los alimentos a los usuarios de Qali Warma en la institución educativa •**Vigilar el consumo de los alimentos** por parte de los usuarios de Qali Warma y comunicar al Programa cualquier incidencia con relación a la entrega o prestación del servicio alimentario, a través de sus Unidades Territoriales. **Cumplir** las buenas prácticas de manipulación de alimentos **Participar** en las capacitaciones, cursos y talleres que brinde

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I.- INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombre del Experto: Dr. Sevilla Exebio, Julio César
1.2.Institución donde labora: Escuela Profesional de Sociología (FACHSE-UNPRG)

1.3. Título Profesional: Lic. En Sociología

1.4. Grado /Mención: Dr. en Sociología

1.5. Instrumento de evaluación: Ficha técnica

Variable: Plan de gestión estratégica
Autor: Yarleque Mogollón, Jhon Albert

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Muy deficiente
2= Deficiente
3= Aceptable
4= Buena
5= Excelente

N	INDICADORES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	Los ítems están redactados son claros y precisos y guardan relación con los sujetos muestrales			x		
2	Respeta los derechos de información a la privacidad				x	
3	Existe relación entre la denominación de las dimensiones y la información que proporciona sus ítems					x
4	Las instrucciones y los ítems del instrumento están diseñados para recabar información pertinente y objetiva sobre la variable Plan de gestión estratégica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales				x	
5	El instrumento está elaborado acorde a las actualizaciones de conocimiento científico, tecnológico, innovación inherente a la variable del proceso formativo				x	
6	Los ítems del instrumento reflejan autenticidad y originalidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación			x x		

7	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
8	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación responden a los objetivos y variables de estudio					x
9	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					x
10	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Plan de gestión estratégica				x	
11	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
12	La relación de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				x	
	Puntaje parcial			**09**	**24**	**20**
	Puntaje total			**53**		

III.- OPINION DE APLICABILIDAD

4.- El instrumento tiene ítems y aspectos suficientes para describir las intenciones de la investigación.....(x)

5.- El instrumento debe de ser reformulado porque sus ítems no se ajusta a las variables de estudio por lo tanto no es aplicable …….. ( )

6.- El instrumento es aplicable porque muestra consistencia y los indicadores se ajustan a las variables de estudio .....(x)

Lugar y fecha: Lambayeque, 05 agosto 2023



Dr. Sevilla Exebio, Julio César
CSP 311

Anexo 04

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I.- INFORMACIÓN GENERAL

1.1. **Nombre del Experto**: Dr. Ravines Zapatel, Carlos Edmundo

1.2. **Institución donde labora**: Escuela Profesional de Sociología (FACHSE-UNPRG)

1.3. **Título Profesional**: Lic. En Sociología

1.4. **Grado /Mención**: Dr. en Educación

1.5. **Instrumento de evaluación**: Ficha técnica

Variable: Plan de gestión estratégica

Autor: Yarleque Mogollón, Jhon Albert

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1= Muy deficiente
2= Deficiente
3= Aceptable
4= Buena
5= Excelente

N	INDICADORES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	Los ítems están redactados son claros y precisos y guardan relación con los sujetos muestrales					x
2	Respeta los derechos de información a la privacidad					x
3	Existe relación entre la denominación de las dimensiones y la información que proporciona sus ítems					x
4	Las instrucciones y los ítems del instrumento están diseñados para recabar información pertinente y objetiva sobre la variable plan de gestión estratégica en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales					x
5	El instrumento está elaborado acorde a las actualizaciones de conocimiento científico, tecnológico, innovación inherente a la variable Plan de gestión estratégica				x	
6	Los ítems del instrumento reflejan autenticidad y originalidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					x
7	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores			x		

8	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación responden a los objetivos y variables de estudio				x	
9	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					x
10	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Plan de gestión estratégica				x	
11	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
12	La relación de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
	Puntaje parcial	**03**	**09**	**40**		
	Puntaje total	**52**				

III.- OPINION DE APLICABILIDAD

4.- El instrumento tiene ítems y aspectos suficientes para describir las intenciones de la investigación.....(x)

5.- El instrumento debe de ser reformulado porque sus ítems no se ajusta a las variables de estudio por lo tanto no es aplicable ..... ( )

6.- El instrumento es aplicable porque muestra consistencia y los indicadores se ajustan a las variables de estudio .....(x)

Lugar y fecha: Lambayeque, 15 agosto 2023



Dr. Ravines Zapatel, Carlos Edmundo
CSP 208