



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y LA EFICACIA EN EL SERVICIO
ALIMENTARIO DE LA I.E. MARÍA INMACULADA EN LA
CIUDAD DE REQUENA, 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: GUILLERMO ANTONIO CABRERA SOPLIN

ASESOR: : LIC. ADM. JORGE LUÍS MERA RAMÍREZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y LA EFICACIA EN EL SERVICIO
ALIMENTARIO DE LA I.E. MARÍA INMACULADA EN LA
CIUDAD DE REQUENA, 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: GUILLERMO ANTONIO CABRERA SOPLIN

ASESOR: LIC. ADM. JORGE LUÍS MERA RAMÍREZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
18-2022-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N°0340-2022-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y LA EFICACIA EN EL SERVICIO ALIMENTARIO DE LA I.E. MARIA INMACULADA EN LA CIUDAD DE REQUENA, 2021", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.	Presidente
Econ. Andrea Angulo Vela, Mgr.	Miembro
CPC. Lloid Alex Rodriguez Icomena, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.	Asesor

A los cuatro días del mes de mayo del 2022, a las 17:00 horas, en la modalidad virtual Google Meet - EPG de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y LA EFICACIA EN EL SERVICIO ALIMENTARIO DE LA I.E. MARIA INMACULADA EN LA CIUDAD DE REQUENA, 2021" presentado por el señor GUILLERMO ANTONIO CABRERA SOPLIN, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.


Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron: **Respondidas satisfactoriamente.**

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

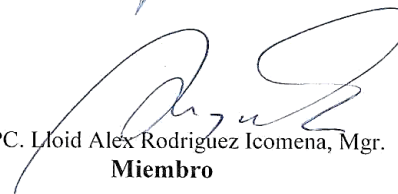
1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()
2. Desaprobado: ()

Observaciones :Ninguno.....

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 18:25 del cuatro de mayo del 2022; con lo cual, se le declara al sustentante **Apto** para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.


Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.
Presidente


Econ. Andrea Angulo Vela, Mgr.
Miembro

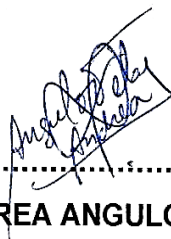

CPC. Lloid Alex Rodriguez Icomena, Mgr.
Miembro


Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.
Asesor

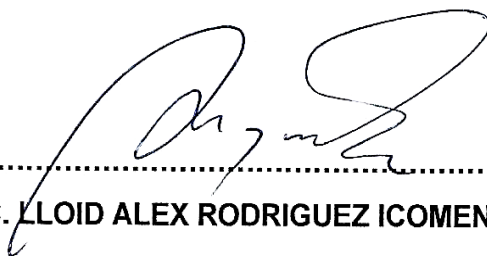
**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 04 DE MAYO DEL
2022 EN LA PALTAFORMA VIRTUAL GOOGLE MEET DE LA ESCUELA
DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA
PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ**



.....
**LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.
PRESIDENTE**



.....
**ECON. ANDREA ANGULO VELA, MGR.
MIEMBRO**



.....
**CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, MGR.
MIEMBRO**



.....
**LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, DR.
PRESIDENTE**

El presente trabajo lo dedico a mis padres Guillermo y Nelly por estar siempre impulsándome a ser mejor en la vida y a mis hijos Anthony, Kenny y Valeria, que son el motivo del esfuerzo dado en cada paso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que se involucraron de manera directa e indirecta en el desarrollo del presente trabajo de investigación, con el fin de apoyarme a obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública en esta prestigiosa casa universitaria que es la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	17
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	19
2.1 Variables y su operacionalización	19
2.2 Formulación de la hipótesis	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de la investigación	21
3.2. Población y muestra	21
3.3. Técnicas e instrumentos	22
3.4. Procedimientos de recolección de datos	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	22
3.6. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
CAPÍTULO V: PROPUESTA	37
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	40
CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Matriz de operacionalización de variables	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Estadística complementaria	
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1 Gestión de capacitación	24
Tabla 2 Eficacia en el servicio alimentario	26
Tabla 3 Eficacia de oportunidad	27
Tabla 4 Eficacia operativa	28
Tabla 5 Eficacia cualitativa	29
Tabla 6 Prueba de normalidad	31
Tabla 7 Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad	32
Tabla 8 Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa	33
Tabla 9 Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa	33
Tabla 10 Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1. Gestión de capacitación	24
Gráfico 2. Eficacia en el servicio alimentario	26
Gráfico 3. Eficacia de oportunidad	27
Gráfico 4. Eficacia operativa	28
Gráfico 5. Eficacia cualitativa	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2021; por lo tanto, se ha optado por un estudio de tipo correlación y diseño no experimental, para la cual se ha tomado una muestra de 34 padres de familias, quienes fueron encuestados a través de un cuestionario. Ante ello, se obtuvo los siguientes resultados que, la gestión de capacitación en la I.E. María Inmaculada es regular (32%), ya que pocas veces han recibido capacitación sobre temas de almacenamiento, preparación y manipulación de alimentos, asimismo, el programa casi nunca establece un proceso de capacitación con objetivos claros y precisos; por último, al finalizar cada taller raras veces el profesional realiza una evaluación. Asimismo, la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada es calificada como regular (32%), debido que la recepción de los productos casi nunca es oportuna para ser procesado; además, la institución pocas veces cuenta con parámetros para la verificación de las condiciones del producto, sin embargo, casi nunca cuenta con un sistema para el registro de los productos recibidos, por último, algunas veces se encuentra una persona encargada de la supervisión de los procesos del servicio alimentario. El trabajo concluye que, la gestión de capacitación se relaciona con eficacia del servicio alimentario de manera considerable y significativa ($\rho=,843$; $\text{sig.}=0,000$); de igual manera sucede con la eficacia de oportunidad ($\rho=,783$; $\text{sig.}=0,000$), operativa ($\rho=,842$; $\text{sig.}=0,000$) y cualitativa ($\rho=,744$; $\text{sig.}=0,000$).

Palabras clave: Gestión de capacitación; Eficacia; Servicio alimentario.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between training management and effectiveness in the food service of the I.E. Maria Inmaculada in the Requena city, 2021; Therefore, a non-experimental design and correlation type study has been chosen, for which a sample of 34 parents of families has been taken, who were surveyed through a questionnaire. Given this, the following results were obtained that, the training management in the I.E. MaríaInmaculada is regular (32%), since they have rarely received training on food storage, preparation and handling issues, likewise, the program almost never establishes a training process with clear and precise objectives; Finally, at the end of each workshop, the professional seldom performs an evaluation. Likewise, the effectiveness in the food service of the I.E. Maríaimmaculada is classified as regular (32%), because the reception of the products is almost never timely to be processed; In addition, the institution seldom has parameters to verify the conditions of the product, however, it almost never has a system for registering the products received, and finally, there is sometimes a person in charge of supervising the products. food service processes. The work concludes that training management is related to food service efficiency in a considerable and significant way ($\rho = .843$; sig. = 0.000); The same happens with the effectiveness of opportunity ($\rho = .783$; sig. = 0.000), operative ($\rho = .842$; sig. = 0.000) and qualitative ($\rho = .744$; sig. = 0.000).

Keywords: Training management; Effectiveness; Food service.

INTRODUCCIÓN

La capacitación hoy en día es una de las herramientas más importantes dentro de la gestión del talento humano, es por ello que esta se aplica a todos los tipos de organizaciones y en todos se obtiene mejoras significativas en áreas como el desempeño, la motivación y la calidad de las labores, ejemplo de ello es Europa en donde a partir de los años 80 la capacitación, fue por lo tanto el foco principal de la política en cada uno de sus programas estatales a fin de optimizar la eficacia y por lo tanto mejorar los resultados obtenidos, así también el caso de Paraguay, país en el que tras haber sufrido fuertes asedios por la pobreza en algunas de sus ciudades en el año 2011, implementó un modelo de capacitación de emergencia en sus programas de atención alimentaria dirigida a dichas poblaciones, para después de 5 años lograr una eficacia nunca antes obtenida en ningún otro programa implementado y logrando de esta manera un programa capaz de mantener una eficacia del 95% hasta nuestros días.

El servicio de alimentación en el Perú, fue creado mediante el decreto supremo N° 008- 2012 – MIDIS a fin de brindar un servicio de calidad con alcance universal, a todos los niños de instituciones educativas públicas de los niveles, inicial y primaria del país, a partir de los 3 años de edad, y desde el 28 de octubre del 2014, se incorporó como usuarios a los adolescentes de nivel secundario de las escuelas en el ámbito de los pueblos indígenas ubicados en la Amazonia peruana. (Ministerio de desarrollo e inclusión social, 2018), en dicho programa participan y cooperan la sociedad civil, sectores públicos y privados a fin proveer un servicio alimentario de calidad a los usuarios, este modelo implica los procesos de planificación, compra de raciones, y gestión del servicio alimentario. Este último se lleva a cabo en diversas etapas, si la modalidad de atención es de raciones esta se realiza en tres etapas y si la modalidad de atención es de productos esta se lleva a cabo en seis etapas. (MIDIS, 2018)

En el distrito de Requena, la capacitación en los programas de atención alimentario viene implementándose desde ya varios años, y buscan lograr

manejar de manera eficaz el apoyo brindado a los niños de los distintos centros educativos a fin de que esto pueda servir de ayuda en cierta manera al padre que muchas veces con dificultad envía a educar a sus hijos. Es así que a fin de lograr esto se brinda capacitaciones de manera trimestral, sin embargo, la institución educativa María Inmaculada, ha presentado deficiencias en el servicio alimentario, es por ello que en la presente investigación se pretende dar luces sobre cuáles son las dificultades que ocasionan dichas deficiencias, pues se presume que estas son debidas a los errores cometidos en el proceso de capacitación.

Con todo lo descrito se vio la necesidad de realizar la presente investigación con la finalidad de indagar a fondo la problemática donde se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021?, asimismo se propuso los Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021?,

Donde como Objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021, también se estableció Objetivos específicos que son: Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021, Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021, Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

La investigación resulto importante en el ámbito social, pues al identificarse la problemática, los funcionarios establecieron estrategias de solución las cuales contribuyeron a mejorar el servicio alimentario de la Institución Educativa María inmaculada en la ciudad de Requena, desde la perspectiva teórica la investigación resulto importante, pues tuvo un contenido amplio, con información veraz y confiable, la cual se obtuvo de las diferentes fuentes, las mismas que se citaron bajo el método APA, a fin de proteger los derechos de autor y ahorrar tiempo y esfuerzo en la búsqueda de información, ello a su vez facilito la lectura y escritura en comparación con otros formatos, es así que la información redactada en la investigación, fue utilizada como base para futuros estudios de esa manera contrastar datos y comparar realidades. En resumen, la información abordada en el tema contribuyo al enriquecimiento de conocimientos del investigador, quien pudo aplicar las técnicas y métodos aprendidos en otros estudios.

El estudio resulto viable, pues se dispuso de los recursos humanos suficiente, capacitados y con experiencia necesaria en el desarrollo del proyecto, adema de disponer de los recursos materiales y económicos necesarios para la ejecución de la investigación.

Se tuvo Inconvenientes para aplicar el instrumento de estudio, ello debido a la actual situación que se experimentó por la pandemia, en todo caso se recurrió a la institución para que proporcione información de las personas encargadas de esta actividad, y así coordinar una previa reunión en donde se logre aplicar el cuestionario.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 119 personas; la investigación determinó la incidencia entre la capacitación y la calidad dentro de las organizaciones, y concluyó que la capacitación incide significativamente en la calidad dentro de las instituciones o empresas, ya que si el personal se encuentra capacitado dichas actividades y operaciones institucionales serán realizadas debidamente. El 54% de las organizaciones ejercen procesos de formación para su personal de trabajo, con la finalidad de mejorar las capacidades y habilidades de los mismos, ya que muchas de ellas buscan que sus colaboradores sean eficientes en el momento de ejercer sus labores.(Rodríguez, 2015)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo explicativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 87 personas; la investigación determinó la relación entre las variables mencionadas en el tema, y concluyó que existe relación positiva y directa entre la capacitación y el desempeño laboral, lo cual resulta necesario para el adecuado desarrollo de la institución y para la buena ejecución de las tareas laborales de los colaboradores. Muchas empresas o instituciones no cuentan con programas de capacitaciones apropiados para sus trabajadores, motivos por el cual el desempeño laboral de los mismos está en un nivel bajo de 45%, perjudicando de tal modo al cumplimiento de los objetivos institucionales. (Rojas, 2018)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva - correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 100 personas; la investigación determinó que la gestión administrativa eficaz influye positivamente en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar- QaliWarma, y concluyó que se halló un Valor $p = 0.000 < 0.05$, entonces, de acuerdo al criterio

teórico, se acepta que la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao. De acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficaz, según las líneas estratégicas, influye en la prestación del servicio alimentario, la Supervisión Operativa y Monitoreo, también influye en la prestación del servicio alimentario. (Flores, 2017)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva - correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 84 personas; la investigación determinó la relación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario., y concluyo que existe relación entre las variables mencionadas en el tema, ya que si se brindara un adecuado servicio alimentario aumentaría en gran manera la satisfacción de los usuarios. En la institución no se realizan monitoreos constantes a este tipo de servicios, puesto que están provocando la presencia de diferentes problemas, ya que al llevar una adecuada ejecución de estas actividades se solucionarían y así se mejorarían dichos servicios que es importante para los estudiantes y para el cumplimiento de los objetivos del programa. (Luna, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva - correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 45 personas; la investigación determinó que existen problemas en el proceso de gestión del programa Qaliwarma en madres de familia, y concluyo que las madres de familia evalúan distinguiendo a la calidad de los productos del servicio en el programa QaliWarma, mostrándose algo de acuerdo; es decir, el servicio brindado presenta problemas en la planificación, selección e inclusión de productos y también sobre la asistencia brindada por los proveedores, así como también la vigilancia y acompañamiento del CAE. Sin embargo, se evalúa de manera positiva la calidad de los productos entregados más no el servicio en su totalidad (Ramos, 2018).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión de capacitación

Aspectos históricos de la variable

Antiguamente la capacitación se realizaba solo en gremios, donde se agrupaban tres tipos de trabajadores, los maestros quienes se encargaban de formar a los aprendices, estos recibían formación sin cobrar remuneración; por último, estaban los oficiales que eran los trabajadores ya formados que se ocupaban de realizar las tareas propias del oficio y remuneradas.

Posteriormente con la llegada de la revolución industrial, se requirió una mayor especialización de los obreros y para ello los empresarios tuvieron que invertir en entrenar a los trabajadores en las diversas actividades que iban surgiendo como el manejo de máquinas nuevas. (Diosquez, 2019, p. 02)

Definición del proceso de capacitación

Según Bermúdez (2015) “La capacitación significa la preparación de una determinada persona en un cargo establecido, en tanto que el propósito de la educación es preparar a la persona para el ambiente dentro o fuera de su trabajo” (p.21). E incluso la capacitación es aquel procedimiento educativo principalmente a corto plazo el cual emplea un proceso planeado, organizado y sistemático, mediante el cual los colaboradores de una empresa u organización, obtendrán los conocimientos y las destrezas técnicas necesarias para desarrollar actividades para el logro de los objetivos que se hayan propuesto dentro de la organización

Asimismo, Barrios (2016) indica que la capacitación es un conjunto de actividades didácticas, encaminadas a aumentar los conocimientos y aptitudes de los trabajadores que ejercen sus funciones dentro de una empresa, ya que la capacitación permite tener un mejor desempeño en

sus actividades laborales, adaptándose principalmente a las exigencias cambiantes del entorno de la empresa.

Además, Sánchez (2007) señala que la capacitación es el desarrollo de los colaboradores, de tal modo que son todas aquellas actividades que se realiza con el fin de aumentar el rendimiento del personal como también incrementar el desarrollo de la organización u empresa.

Una empresa que capacita de manera continua a sus trabajadores, no contará con deficiencias en el cumplimiento de las metas institucionales, más bien contará con un capital humano renovado y en competencia con los demás, impactando de forma significativa a la productividad laboral de la organización; sin embargo, contar con personal con ganas de querer aprender y renovar sus conocimientos, estos son los que ayudan al crecimiento de la empresa (p.199).

Objetivos de la capacitación

Según Bohrt(2000) señala que la capacitación continua genera conocimientos necesarios para la realización de las labores del personal de trabajo, los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar al personal para el cumplimiento de las diferentes tareas particulares de la empresa.
- Suministrar oportunidades para el continuo desarrollo de los trabajadores, no sólo en sus funciones actuales sino también para otras funciones para las cuales el trabajador puede ser considerado.
- Cambiar la actitud del personal, con diferentes finalidades, entre las cuales están crear un clima satisfactorio, incrementar su motivación y hacerlos más receptivos a las estrategias de supervisión y gerencia.

Tipos de cambios de comportamiento en cuanto a la capacitación

Asimismo, Sapién y Piñón (2014) indican que la capacitación genera diferentes comportamientos en los trabajadores, los cuales a continuación se explica cada uno de ellos.

- **Transmisión de informaciones:** El elemento principal en distintos programas de capacitación es el contenido: difundir informaciones entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos. De tal modo que las informaciones son genéricas, concernientes al trabajo: informaciones acerca de la organización, sus bienes, sus servicios, su política, etc. (p.128)
- **Desarrollo de habilidades:** Son aquellas habilidades, destrezas y conocimientos normalmente relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores: sin embargo, se trata de una capacitación principalmente a menudo orientado de forma directa a las labores y operaciones que van a desarrollarse. (p.128)
- **Desarrollo o modificación de actitudes:** Consiste en el cambio de cualidades negativas por actitudes positivas entre los colaboradores, asimismo se basa en el incremento de la motivación, mejora de la sensibilidad de los encargados de gerencia y de supervisión, respecto a los sentimientos y relaciones de las demás personas. (p.128)
- **Desarrollo de conceptos:** La capacitación puede estar llevada a elevar el grado de abstracción y conceptualización esencialmente de ideas y de filosofías, ya sea para proporcionar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para incrementar el nivel de generalización, capacitando de una adecuada manea a los gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios. (p.128)

Beneficios de la capacitación de los empleados

A continuación, se explica los distintos beneficios:

- Lleva a rentabilidad y al crecimiento más alta y a las actitudes más positivas.
- Mejora en gran manera el conocimiento y las capacidades del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al trabajador a identificarse con los objetivos de la empresa.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.(Sapién & Piñón, 2014)

Dónde aplicar la capacitación

Por otro lado, Sánchez (2007) manifiesta que las organizaciones u empresas suelen destinar diferentes recursos para capacitar a sus trabajadores, ya que, a mayor capacitación, mejores resultados se tendrán en cuanto a la productividad. la capacitación principalmente puede abarcar la enseñanza al personal, la formación en un sistema informático u especialmente en otro tipo de instrucción. A continuación, se explica donde se deberá aplicar la capacitación:

- Inducción. Es la información que se transmite a los colaboradores recién ingresados a la institución. Normalmente lo hacen los encargados de supervisión del ingresante. El departamento de RRHH determina por escrito las distintas pautas, de tal modo de que la acción sea la correcta, uniforme y planificada.
- Entrenamiento. Se aplica especialmente al personal operativo. Se da en el mismo puesto laboral. La capacitación es fundamental para el desarrollo de las tareas y funciones, e incluso es necesario para elevar el nivel general de capacidades del personal

operativo. Las instrucciones esencialmente para cada puesto de trabajo deberían ser puestas principalmente por escrito.

- **Formación básica.** Se desarrolla en instituciones de cierta envergadura; procura contar con trabajadores bien preparados, con capacidades necesarias de toda la organización. Se toma en general a profesionales jóvenes, que reciben principalmente instrucción completa sobre la institución, y luego reciben su destino.

Desarrollo de jefes. Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. Ya que, en todas las demás acciones de capacitación, es esencial el compromiso de la gerencia. Aquí, es fundamental el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial principalmente de una empresa se consigue no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común normalmente sobre los problemas de la gerencia

1.2.2. Eficacia del servicio

Definición teórica de la variable

En cuanto a los postulados teóricos, Schalock, et al. (2015) por su parte determina que la eficacia comprende “el grado en que se logran los objetivos buscados por una organización” (p. 119); es decir la eficacia es el resultado favorable del desarrollo de las actividades programadas por la organización, siendo esta cumplidas tal y como se ha propuesto.

Asimismo, Chiavenato (2006) determina que la eficacia es el resultado de la “consecución de los objetivos, es decir, de la capacidad para alcanzar objetivos y resultados. En términos globales, capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del ambiente o mercado” (p. 156).

Por otro lado, Robbins y Coulter(2014) mencionan una definición más clara y precisa, pues menciona que la eficacia es “hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa” (p. 8). Por lo que esto demuestra cuán apropiados son los objetivos organizacionales y de qué tan bien se están cumpliendo. Representa la meta definitiva para los gerentes y es lo que guía sus decisiones en materia de diseño de estrategias y actividades laborales y de coordinación del trabajo de los empleados.

Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados.

El término de eficacia se aplica principalmente a ámbitos en los que las acciones tienen que tener resultados específicos y controlados, tal es el caso de los ámbitos empresariales y comerciales. En este sentido, la eficacia de una acción buscará en primer término acceder a los recursos, métodos y procedimientos apropiados que generen las mejores consecuencias para la actividad específica.

Aspectos históricos de la variable

El servicio de alimentación, fue creado mediante el decreto supremos N° 008- 2012 – MIDIS, en el marco de los lineamientos de inclusión de la política del ministerio de desarrollo inclusiones social, funciona bajo un sistema dinámico y flexible que permite una retroalimentación continua.

Parte del análisis de las características de los usuarios, sus contextos, brinda un servicio de calidad con alcance universal, a todos los niños de instituciones educativas públicas de los niveles, inicial y primaria del país, a partir de los 3 años de edad, y desde el 28 de octubre del 2014, se incorporó como usuarios a los adolescentes de nivel secundario de las escuelas en el ámbito de los pueblos indígenas ubicados en la Amazonía peruana (Ministerio de desarrollo e inclusion social, 2018)

Para el logro de objetivos del servicio alimentario, se implementa el modelo cogestión que consiste en la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y de sectores públicos y privados a fin proveer un servicio alimentario de calidad a los usuarios, este modelo implica los procesos de planificación, compra de raciones, y gestión del servicio alimentario. Este último se lleva a cabo en diversas etapas, si la modalidad de atención es de raciones esta se realiza en tres etapas y si la modalidad de atención es de productos esta se lleva a cabo en seis etapas. (MIDIS, 2018)

Importancia de la eficacia en el servicio alimentario

La eficacia en el servicio alimentario es importante, pues optimiza todos los procedimientos para obtener mejores y más esperados resultados. Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados. “El término de eficacia se aplica principalmente a ámbitos en los que las acciones tienen que tener resultados específicos y controlados, tal es el caso de los ámbitos empresariales y comerciales” (Valdez, 2013, párr. 12). En este sentido, la eficacia de una acción buscará en primer término acceder a los recursos, métodos y procedimientos apropiados que generen las mejores consecuencias para la actividad específica.

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que brinda alimentación variada y nutritiva a niñas y niños de nivel de educación inicial y primaria en las escuelas públicas de todo el Perú, además del nivel secundario en las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana, a fin de mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local. (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2020)

Servicios que ofrece el programa Qali Warma

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2020) señala que el programa Qali Warma ofrece dos tipos de servicios, el componente alimentario y educativo, los mismos que se detallan a continuación:

- Componente Alimentario: brinda los recursos para un servicio alimentario de calidad, en base a los hábitos de consumo locales y a la nutrición adecuada para los distintos grupos de edades de los niños y las zonas donde residen.
- Componente Educativo: promueve mejores hábitos de alimentación en los niños y niñas del programa, así como en los actores involucrados con la implementación del servicio de alimentación escolar.

Normatividad del programa Qali Warma

Tras la modificación del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para precisar su público objetivo e incorporar dentro de su ámbito de cobertura la prestación del servicio alimentario a las/los escolares de las instituciones educativas bajo las Formas de Atención Diversificada – FAD y/o Modelos de Servicios Educativos. Tiene como propósito de brindar un servicio alimentario progresivo, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, de calidad, sostenible y saludable, para las/los escolares de instituciones educativas públicas:

- a) En el nivel de educación inicial a partir de los tres (3) años de edad;
- b) En el nivel de educación primaria;
- c) En el nivel de educación secundaria, ubicadas en los pueblos indígenas de la Amazonía Peruana. (El Peruano, 2018)

Etapas del Servicio alimentario por modalidad de productos.

El servicio por modalidad de productos, se caracteriza por la entrega de alimentos sin preparar. Un proveedor hace entrega de los productos

cumpliendo con un cronograma de entrega. “Es así que los miembros del CAE, se organizan, en coordinación con los padres de familia y docentes para preparar los alimentos y entregarlos a las niñas y niños para su consumo” (MIDIS, 2018, p.7)

Esta modalidad se divide en las siguientes etapas.

- Primera etapa: recepción de productos. Antes de recibir los productos es necesario revisar la fecha de vencimiento de los productos, y asegurarse que los alimentos estén en buen estado.
- Segunda etapa almacenamiento de productos. El ambiente destinado a almacenar los productos deberá mantenerse limpio, ventilado y protegidos contra animales y personas ajenas.
- Tercera etapa: preparación de alimentos. En primera instancia esta actividad no debe realizarse al aire libre, y además debe estar lejos de baños, libre de productos de limpieza, depósitos y basurales.
- Cuarta etapa: servido de alimentos. Al servir los alimentos no se deberá tener contactos directos con los alimentos, para ello se debe tomar los platos por los bordes, procurando no tocar con los dedos la superficie que entrará en contacto con el alimento.
- Quinta etapa: distribución de alimentos. Para ello se deberá tener en cuenta las medidas de protección, por eso se tiene que utilizar los implementos necesarios como mandil, cubrir el cabello, etc.
- Sexta etapa: consumo de alimentos. Durante esta actividad el docente deberá generar un ambiente agradable para el consumo de alimentos, promover el consumo de la ración completa.

Servicio alimentario por modalidad de raciones

El servicio en la modalidad de raciones, se caracteriza por la entrega de un bebible industrializado y en componente solido (galleta o pan) a

los usuarios del programa. La entrega de las raciones las realiza un proveedor. (MIDIS, 2018)

Esta modalidad se divide en las siguientes etapas.

- Primera etapa: recepción de raciones. En esta etapa se debe verificar que los alimentos se encuentren listos para ser consumidos.
- Segunda etapa: distribución de raciones. Antes del consumo asegurarse que las mesas y el aula este limpia.
- Tercera etapa consumo de alimentos. Antes del consumo promover en los niños que se laven las manos, motivarlos para que consuman todo, y finalmente limpiar las aulas.

Evaluación de la eficacia en el servicio alimentario

De acuerdo a García, Cazallo y Barragan (2019) la eficacia se evalúa en base a factores de tiempo, procedimientos y calidad. Los mismos que se clasifican en:

Eficacia de oportunidad: este se encarga de evaluar si el servicio que ofrecen es oportuno y si se sujetan a los plazos establecidos, es decir se evalúa la optimización de los procesos en la elaboración de alimentos, la cual se mide a través de los siguientes indicadores. (Garcia, Cazallo, & Barragan, 2019)

- Recepción de productos: se refiere al tiempo o periodo en el que se realiza la recepción de los productos.
- Programación de actividades: se refiere al cronograma de actividades que se realiza para el servicio alimentario.
- Eficacia en la entrega de alimentos al niño: se mide a través del tiempo de demora en el que se sirve los alimentos a los niños.

Eficacia operativa: para García, Cazallo y Barragan (2019) este factor se evalúa en base al cumplimiento de metas previstas como la cantidad de raciones y el desarrollo de los procesos. La cual se miden en base a los siguientes indicadores:

- Verificación de las condiciones del producto: se refiere a los parámetros establecidos para la verificación de las condiciones del producto.
- Registro de los productos recibidos: se refiere al sistema o método empleado para registrar los alimentos, insumos y herramientas.
- Mantenimiento de los espacios de almacenamiento: se refiere a la programación de actividades que se plantean para el mantenimiento de las áreas del almacén.
- Organización de los productos por características: es el método empleado para clasificación de los insumos.
- Control de entrada y salida de alimentos: se refiere a si se presta atención y vigilancia al ingreso y salida de insumos, materiales o productos.
- Utilización de utensilios en buenas condiciones: se refiere a las condiciones físicas en que se encuentran los utensilios que sirven para el procesamiento de alimentos.
- Higiene en la preparación de alimentos: son aquellos hábitos y reglas de limpieza que se emplean en cuanto a la manipulación de los alimentos.
- Buenas prácticas para el servido de alimentos: son todas aquellas normas, reglas y acciones que se conocen y se emplean en la manipulación y servido de alimentos.

Eficacia cualitativa: este factor se evalúa de acuerdo a la calidad de las raciones de alimentos y como estos han contribuido en el rendimiento académico de los niños, es decir, involucra el componente educativo, pues el programa de servicio alimentario, además, de preocuparse por el proceso de alimentación tiene como objetivo velar por la educación de los niños, en ese sentido la eficacia cualitativa se evalúa en base a los siguientes indicadores. (García, Cazallo, & Barragan, 2019)

- Promover la alimentación: se refiere a los programas, talleres y capacitaciones que se desarrollan para promover la correcta alimentación.
- Gestión del material educativo: se refiere a todos los procesos, actividades y materiales educativos que se emplean para brindar información y conocimiento a los niños.
- Educación en la utilización de utensilios: es el conocimiento que se brinda a los niños sobre el uso de utensilios necesarios para la alimentación.
- Establecer normas para la adecuada alimentación: son las normas de alimentación e higiene que se plasman en las aulas para una mejor práctica.
- Supervisión de las actividades del programa: se refiere a la persona encargada de visitar, vigilar y supervisar los ambientes donde se desarrolla el proceso de elaboración de alimentos y el lugar donde estos se sirven, de tal forma corroborar que cada proceso se esté cumpliendo eficazmente.

1.3. Definición de términos básicos

Adiestramiento laboral. Hace mención al modo de formación que posibilita esencialmente la integración laboral y la preparación complementaria de los diferentes graduados de técnico medio de la Educación Técnica Profesional y de la Educación Superior, con la intención del afianzamiento de los conocimientos adquiridos y el desarrollo práctico de capacidades y habilidades, que le permiten asumir con eficiencia y eficacia los cargos en que son ubicados en las organizaciones. (Bermúdez, 2015)

Capacitación: procedimiento consignado a promover, fomentar y desarrollar las aptitudes, destrezas o niveles de conocimiento de los colaboradores, con la finalidad de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo e incrementar la productividad

nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía. (Rodríguez, 2015)

Cambio tecnológico. Modificaciones de los diferentes flujos de procedimiento y sistemas de producción, provocados por la utilización de nuevas concepciones, equipamiento, metodologías, materiales y recursos en constante desarrollo. (Sapién & Piñón, 2014)

Competencia laboral: Capacidad de un trabajador para desarrollar las actividades que componen principalmente una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad esperados por el sector productivo. (Sánchez, 2007)

Costos de capacitación: Corresponden a todos los desembolsos monetarios que ejercen las organizaciones o empresas con motivo de ejecutar actividades de capacitación. (Rojas, 2018)

Habilidad: Destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo al grado de exactitud requerido. (Böhrt, 2000)

Instructor: personal encargado de conducir el procedimiento de enseñanza-aprendizaje y de orientar, supervisar y evaluar la asimilación de los conocimientos teóricos y prácticos de las personas motivo de formación. (Rodríguez, 2015)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variables

Variable gestión de capacitación: La capacitación significa la preparación de una determinada persona en un cargo establecido, en tanto que el propósito de la educación es preparar a la persona para el ambiente dentro o fuera de su trabajo (Bermúdez, 2015)

Variable eficacia del servicio: Las organizaciones tienen la obligación de extraer el máximo de eficacia a todo su potencial para entregar al cliente un producto o servicio con mayor valor añadido que las empresas competidoras.

Definición Operacional

Variable gestión de capacitación: la presente variable se evaluará en base a las dimensiones e indicadores planteados, de los cuales se formulará un cuestionario de 9 preguntas, las mismas que serán calificadas en función a 5 opciones de respuesta.

Variable eficacia del servicio: la presente variable se evaluará en base a las dimensiones e indicadores planteados, de los cuales se formulará un cuestionario de 16 preguntas, las mismas que serán calificadas en función a 5 opciones de respuesta.

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Hipótesis específicas

Hi₁: Existe relación significativa entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Hi₂: Existe relación significativa entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Hi₃: Existe relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

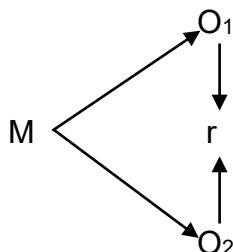
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de estudio fue correlacional, pues se midió el nivel de relación existente entre la (Gestión de capacitación y la eficacia del servicio alimentario), mediante esta investigación se conoció los aspectos y las características relacionadas a dichas variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014).

Por otro lado, el diseño de investigación será no experimental, tal como lo estableció Hernández, Fernández y Baptista (2014), pues las variables fueron manipuladas deliberadamente, en tanto fue evaluada en su estado natural, siendo esta además de corte transversal ya que las variables fueron evaluadas única vez.

Esquema del diseño



Donde:

M: Muestra seleccionada para la investigación

O₁: Gestión de capacitación

O₂: Eficacia del servicio

r: relación entre O₁ y O₂

3.2. Población y muestra

Población: La población estuvo conformada por 34 padres de familia de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Muestra: Al ser una población pequeña, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la misma, es decir se tomó a 34 padres de familia de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

3.3. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la cual estuvo dirigida a la muestra de estudio, es decir a los 34 padres de familia de la I.E. María inmaculada, de tal modo que dicha encuesta conto con una serie de preguntas relacionadas principalmente a las dimensiones e indicadores del estudio.

También se utilizó el cuestionario como instrumento de estudio, ya que fue formulado de manera clara y concisa principalmente con sus respectivas opciones de respuestas, ya que esto fue fundamental para que las personas a encuestar no tengan dificultades en el momento de marcar la respuesta correcta según su percepción.

En el presente estudio se usó del programa estadístico SPSS versión 24, mediante la fórmula estadística Alfa de Cronbach, especialmente para la confiabilidad de los instrumentos y para el buen desarrollo de la investigación.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Se tuvo en cuenta la validación de los instrumentos y la aceptación del consentimiento informado de las personas para ser encuestadas, asimismo, cada colaborador recibió instrucciones para aplicar el instrumento de manera correcta

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Luego de aplicar las encuestas a las 34 madres encargadas de los servicios alimentarios, se procedió a tabular los datos obtenidos de la muestra de estudio en el programa Excel, los cuales fueron analizados

debidamente según las preguntas del estudio, con la intención de alcanzar los resultados deseados.

3.6. Aspectos éticos

El presente trabajo se realizó respetando todos los procedimientos éticos, pues se respetó la información citada en el estudio a través de las normas APA 6ª ed., de esa forma proteger la propiedad intelectual. Asimismo, se garantizó la veracidad de la información implementada pues no se distorsionó, ni se manipuló la información a beneficio propio, garantizando que los resultados obtenidos en la investigación fueron de carácter sincero, por otro lado, se protegió la identidad de las personas que participaron en la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Analizar la gestión de capacitación de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Tabla 1

Gestión de capacitación

	TED		ED		I		DA		TDA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Determinación de necesidades	6	18%	8	24%	13	38%	5	15%	2	6%
Definición clara del objetivo	9	26%	9	26%	9	26%	5	15%	2	6%
División del trabajo a ser desarrollado	7	21%	9	26%	10	29%	4	12%	4	12%
Elección de los métodos de capacitación,	9	26%	8	24%	9	26%	6	18%	2	6%
Definición de los recursos necesarios	4	12%	9	26%	13	38%	6	18%	2	6%
Determinación del local	6	18%	5	15%	14	41%	5	15%	4	12%
Fijación de hora	4	12%	9	26%	5	15%	9	26%	7	21%
Evaluación de los resultados	11	32%	1	3%	13	38%	5	15%	4	12%
Gestión de la capacitación	7	21%	7	21%	11	32%	6	18%	3	9%

Fuente: cuestionario aplicado a los padres de familia de la I.E. María Inmaculada

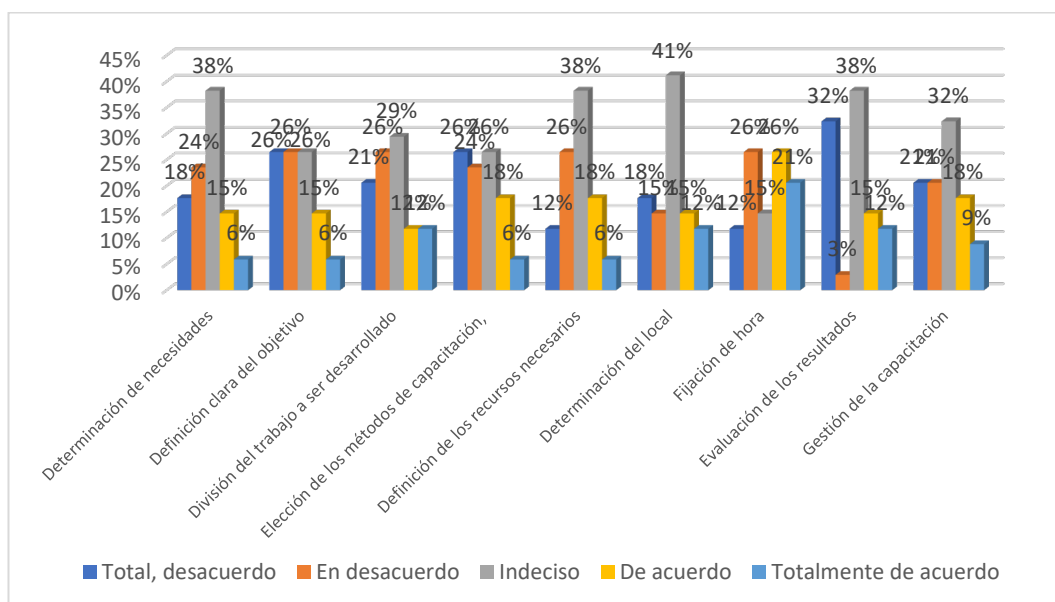


Gráfico 1. Gestión de capacitación

Tal como se puede evidenciar en la tabla y figura 1, del total de padres de familias encuestados manifiestan que, el 38% se encuentran indecisos con la determinación de necesidades, pues pocas veces han recibido capacitación sobre el almacenamiento, preparación y manipulación de alimentos; por otro lado, el 26% se encuentran en desacuerdo con la definición clara del objetivo, ya que casi nunca el programa establece un proceso de capacitación con objetivos claros y precisos; asimismo, el 29% de encuestados manifiestan estar indecisos con la división del trabajo a ser desarrollado, dado que el proceso de capacitación raras veces se desarrolla en varias fases y con profesionales a cargo; además, el 26% están totalmente en desacuerdo con la elección de los métodos de capacitación, debido que los profesionales en conjunto con las madres no establecen los métodos de capacitación idóneos; también, el 38% se encuentran indecisos con la definición de los recursos necesarios, ya que a veces se realiza un listado de todos los recursos necesarios para la capacitación; por otra parte, el 41% están indecisos con la determinación del local, puesto que raras veces se cuenta con un local fijo donde se desarrollen las capacitaciones; al mismo tiempo, el 26% manifiesta estar de acuerdo con la fijación de hora, ya que la institución casi siempre establece un horario fijo para los talleres o capacitaciones; por último, el 38% están indecisos con la evaluación de los resultados, debido que al finalizar cada taller raras veces el profesional realiza una evaluación.

De manera general, se logra determinar que la gestión de capacitación de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, durante el periodo 2021 es regular, dado que el 32% lo especifican así los padres de familias encuestados.

La eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021

Tabla 2

Eficacia en el servicio alimentario

	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficacia de oportunidad	5	16%	7	20%	11	32%	5	16%	6	17%
Eficacia operativa	6	19%	8	22%	11	31%	6	17%	4	11%
Eficacia cualitativa	7	19%	7	21%	11	32%	5	14%	5	14%
Eficacia en el servicio alimentario	6	18%	7	21%	11	32%	5	15%	5	14%

Fuente: cuestionario aplicado a los padres de familia de la I.E. María inmaculada

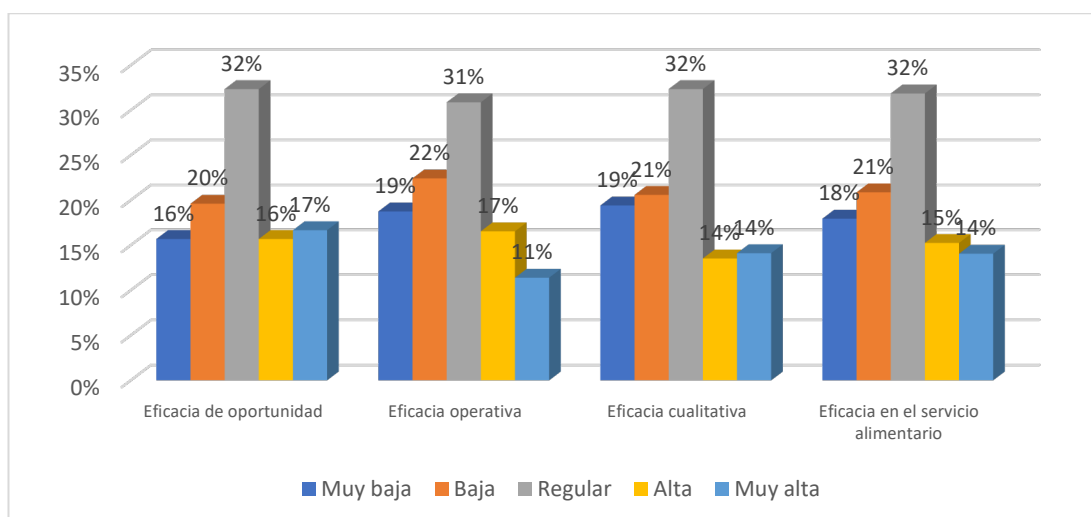


Gráfico 2. Eficacia en el servicio alimentario

De acuerdo a la percepción de los encuestados se logra que la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena es calificada como regular (32%), asimismo, el 21% lo califica como baja y el 18% lo califica como muy baja. Por otro lado, respecto a las dimensiones, la eficacia de oportunidad, el 32% de padres de familias perciben que es regular y el 20% perciben como baja; respecto a la eficacia operativa, el 31% percibe que es regular y el 22% percibe que es baja; en cuanto a la eficacia cualitativa, el 32% percibe que es regular y 21% percibe que es baja.

Tabla 3

Eficacia de oportunidad

	TED		ED		I		DA		TDA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Recepción de productos	6	18%	9	26%	7	21%	5	15%	7	21%
Programación de actividades	5	15%	5	15%	12	35%	6	18%	6	18%
Eficacia en la entrega de alimentos al niño	5	15%	6	18%	14	41%	5	15%	4	12%

Fuente: cuestionario aplicado a los padres de familia de la I.E. María inmaculada

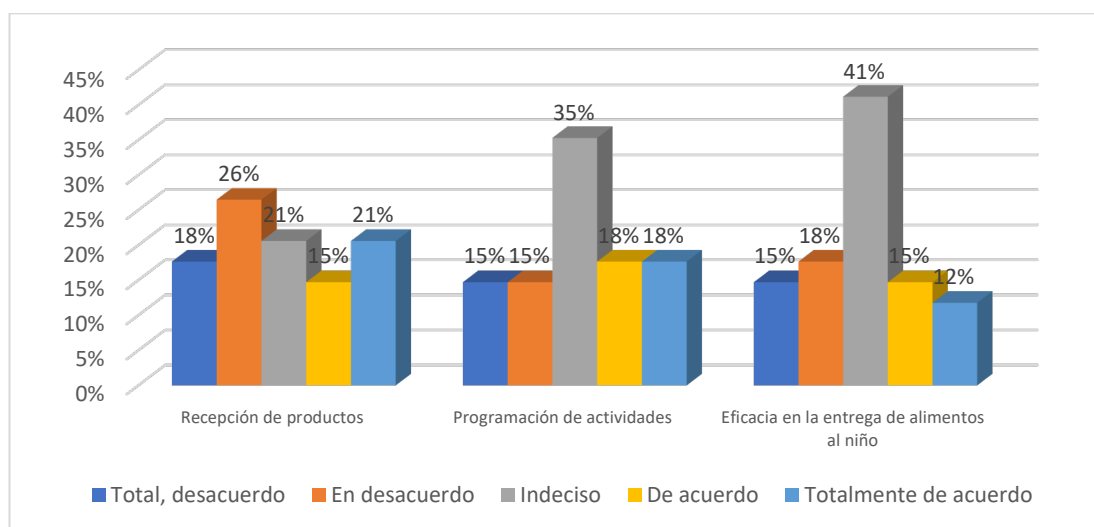


Gráfico 3. Eficacia de oportunidad

En la tabla y gráfico 3 se evidencia en cuanto al primer indicador recepción de productos, el 23% de encuestados se encuentran en desacuerdo, ya que casi nunca es oportuna para ser procesado y el 21% están indecisos. En cuanto al segundo indicador programación de actividades, el 35% señalan estar indecisos, debido que raras veces se maneja un cronograma de actividades para el servicio alimentario y el 18% se encuentran de acuerdo. Como tercer indicador eficacia en la entrega de alimentos al niño, el 41% están indecisos, puesto la entrega de alimentos a los niños a veces se hace de forma rápida, mientras el 18% esta en desacuerdo.

Tabla 4

Eficacia operativa

	TED		ED		I		DA		TDA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Verificación de las condiciones del producto	6	18%	8	24%	13	38%	3	9%	4	12%
Registro de los productos recibidos	5	15%	10	29%	9	26%	8	24%	2	6%
Mantenimiento de los espacios de almacenamiento	5	15%	6	18%	13	38%	6	18%	4	12%
Organización de los productos por características	9	26%	9	26%	10	29%	3	9%	3	9%
Control de entrada y salida de alimentos	5	15%	10	29%	7	21%	7	21%	5	15%
Utilización de utensilios en buenas condiciones	10	29%	7	21%	7	21%	8	24%	2	6%
Higiene en la preparación de alimentos	8	24%	5	15%	12	35%	4	12%	5	15%
Buenas prácticas para el servicio de alimentos	3	9%	6	18%	13	38%	6	18%	6	18%

Fuente: cuestionario aplicado a los padres de familia de la I.E. María inmaculada

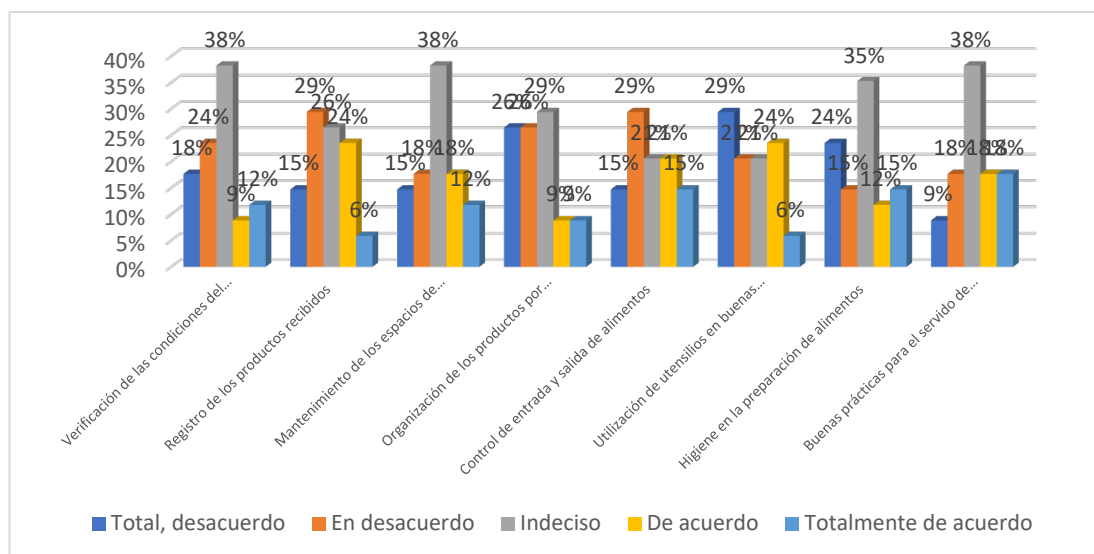


Gráfico 4. Eficacia operativa

En la tabla y figura 4, el 38% de los encuestados manifiestan estar indecisos con respecto a la verificación de las condiciones del producto, puesto que la institución pocas veces cuenta con parámetros para la verificación de las condiciones del producto; sin embargo, el 29% están en desacuerdo con el registro de los productos recibidos, debido a que la institución casi nunca cuenta con un sistema para el registro de los productos recibidos; por su

parte, el 38% señalan estar indecisos con el mantenimiento de los espacios de almacenamiento, ya que a veces se programan actividades de limpieza y mantenimiento del almacén; asimismo, el 29% se encuentran indecisos con la organización de los productos por características, debido que raras veces la institución rara veces utiliza un sistema de codificación para la clasificación de los productos por características; además, el 29% señalan estar en desacuerdo con el control de entrada y salida de alimentos, puesto que casi nunca se controla adecuadamente la entrada y salida de productos alimenticios; también, el 29% manifiestan estar en total desacuerdo con la utilización de utensilios en buenas condiciones, ya que nunca se dispone de utensilios en buen estado para el procesamiento de alimentos; en cuanto a la higiene, el 35% están indecisos, debido que alguna vez se pone en práctica las normas de higiene para la manipulación de alimentos; por último, el 38% muestran estar indecisos con las buenas prácticas para el servido de alimentos, ya que solo algunos los padres de familia conocen sobre las buenas prácticas.

Tabla 5

Eficacia cualitativa

	TED		ED		I		DA		TDA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Promover la alimentación	8	24%	8	24%	8	24%	7	21%	3	9%
Gestión del material educativo	8	24%	5	15%	12	35%	4	12%	5	15%
Educación en la utilización de utensilios	5	15%	6	18%	9	26%	6	18%	8	24%
Establecer normas para la adecuada alimentación	6	18%	8	24%	13	38%	3	9%	4	12%
Supervisión de las actividades del programa	6	18%	8	24%	13	38%	3	9%	4	12%

Fuente: cuestionario aplicado a los padres de familia de la I.E. María Inmaculada.

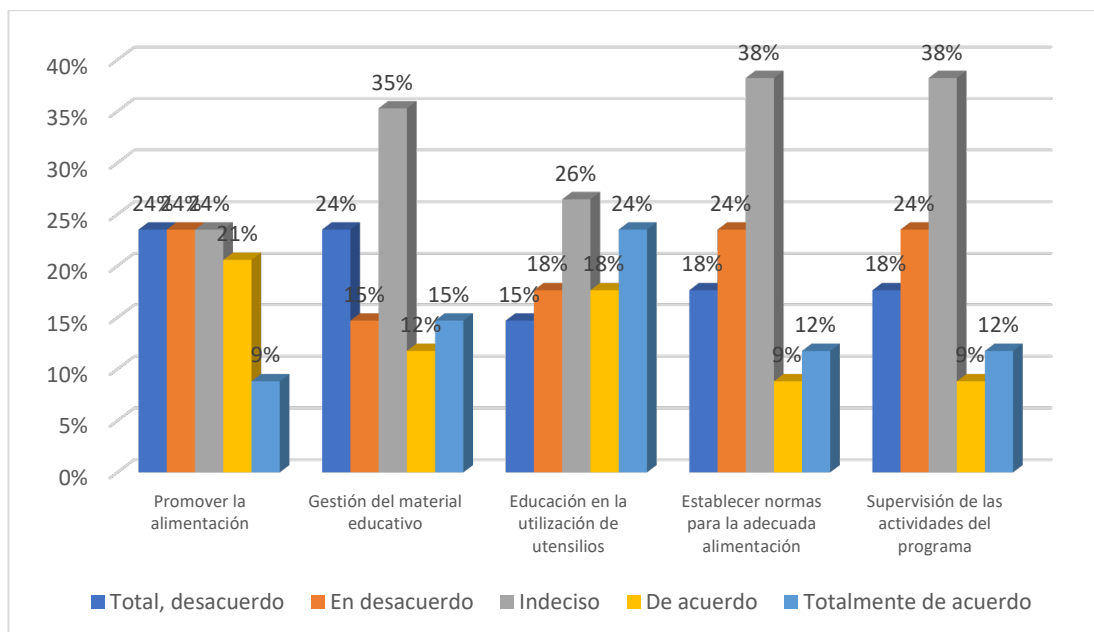


Gráfico 5. Eficacia cualitativa

En la tabla y figura 5, el 24% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo respecto al indicador promover la alimentación, puesto que casi nunca se desarrollan programas, talleres y capacitaciones que promueven la correcta alimentación; por otro lado, el 35% están indecisos en cuanto a la gestión del material educativo, debido a que el material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa a veces es visualmente atractivo; por su parte, el 26% señalan estar indecisos respecto a la educación en la utilización de utensilios, puesto que durante en clases alguna vez se da a conocer el uso correcto de utensilios; asimismo, el 38% se encuentran indecisos con el establecimiento de normas para la adecuada alimentación, dado que en las aulas raras veces se observa normas de alimentación; por último, el 38% muestran estar indecisos con la supervisión de las actividades del programa, ya que algunas veces se encuentra una persona encargada de la supervisión de los procesos del servicio alimentario.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de capacitación	,951	34	,129
Eficacia de servicio alimentario	,894	34	,003
Eficacia de oportunidad	,920	34	,017
Eficacia operativa	,890	34	,003
Eficacia cualitativa	,954	34	,157

En la tabla anterior, se observa la prueba de normalidad a partir del estadístico Shapiro Wilk, el cual arrojó una significancia de 0,129 para los datos de la variable gestión de capacitación, asimismo, los datos de la variable eficacia del servicio alimentario presenta una significancia de 0,003; en cuanto a las dimensiones de la segunda variable, se evidencia una significancia de 0,017 para eficacia de oportunidad; 0,003 para eficacia operativa y 0,157 para eficacia cualitativa. Por lo tanto, al ser gran parte de ellos menores a 0,05 se determina que la distribución de los datos no es normal, por lo que, se trabaja con el estadístico de correlación Rho de Spearman (rho).

Determinar la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Tabla 7

Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario

		Gestión de capacitación	Eficacia de servicio alimentario
Rho de Spearman	Gestión de capacitación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,843**
	Eficacia de servicio alimentario	Coeficiente de correlación	,843**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34
		N	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la siguiente tabla, se observa un coeficiente de correlación de 0,843 la mismas que es positiva y considerable según la escala de relación, asimismo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,005 (margen de error) se determina que existe relación significativa entre la gestión de la capacitación y la eficacia del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021.

Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Tabla 8

Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad

			Gestión de capacitación	Eficacia de oportunidad
Rho de Spearman	Gestión de capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Eficacia de oportunidad	N	34	34
		Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, en la tabla anterior, se observa un coeficiente de correlación de 0,783 la mismas que es positiva y considerable según la escala de relación, asimismo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,005 (margen de error) se determina que existe relación significativa entre la gestión de la capacitación y la eficacia de oportunidad del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021.

Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Tabla 9

Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa

			Gestión de capacitación	Eficacia operativa
Rho de Spearman	Gestión de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Eficacia operativa	N	34	34
		Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla siguiente se evidencia un coeficiente de correlación de 0,842 la mismas que es positiva y considerable según la escala de relación, asimismo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,005 (margen de error) se determina que existe relación significativa entre la gestión de la capacitación y la eficacia operativa del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021.

Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.

Tabla 10

Relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa

			Gestión de capacitación	Eficacia cualitativa
Rho de Spearman	Gestión de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Eficacia cualitativa	N	34	34
		Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por último, se observa un coeficiente de correlación de 0,744 la mismas que es positiva y considerable según la escala de relación, asimismo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,005 (margen de error) se determina que existe relación significativa entre la gestión de la capacitación y la eficacia cualitativa del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La capacitación puede estar llevada a elevar el grado de abstracción y conceptualización esencialmente de ideas y de filosofías, ya sea para proporcionar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para incrementar el nivel de generalización, capacitando de manera adecuada a los gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios (Sapién y Piñón, 2014). Dado al análisis de los resultados, se logró identificar que la gestión de capacitación en la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena es regular (32%) según la percepción de los encuestados, situación que se debe a diversas falencias, ya que pocas veces han recibido capacitación sobre temas de almacenamiento, preparación y manipulación de alimentos, asimismo, el programa casi nunca establece un proceso de capacitación con objetivos claros y precisos; rara vez se desarrolla con diferentes profesionales a cargo durante la capacitación, también a veces se hace un listado de los recursos necesarios para la capacitación, por último, al finalizar cada taller raras veces el profesional realiza una evaluación. De manera similar, en la investigación desarrollada por Rojas (2018), el autor determinó que muchas empresas o instituciones no cuentan con programas de capacitaciones apropiados para sus trabajadores, lo cual viene perjudicando el cumplimiento de los objetivos institucionales. En cuanto a Rodríguez (2015), la capacitación es una herramienta relevante dentro de las instituciones o empresas, ya que si el personal se encuentra capacitado dichas actividades y operaciones institucionales serán realizadas debidamente.

Asimismo, se logró identificar que la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena es calificada según la percepción de los encuestados como regular (32%), debido que la recepción de los productos casi nunca es oportuna para ser procesado, como también pocas veces se maneja un cronograma de actividades para el servicio alimentario, por lo que la entrega de alimentos a los niños a veces se hace de forma rápida; además, la institución pocas veces cuenta con parámetros para la verificación de las condiciones del producto, sin embargo, casi nunca

cuenta con un sistema para el registro de los productos recibidos, por lo que no existe un control adecuado de las entradas y salidas de productos alimenticios, asimismo, el material educativo que entrega el programa a veces es visualmente atractivo, por último, algunas veces se encuentra una persona encargada de la supervisión de los procesos del servicio alimentario. Ante ello, Luna (2018), determino que en la institución no se realizan monitoreos constantes a este tipo de servicios, puesto que están provocando la presencia de diferentes problemas, ya que al llevar una adecuada ejecución de estas actividades se solucionarían y así se mejorarían dichos servicios que es importante para los estudiantes y para el cumplimiento de los objetivos del programa.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

Justificación

La gestión de capacitación un proceso fundamental e indispensable para lograr mejorar las habilidades y conocimientos de un grupo determinado. Barrios (2016) indica que la capacitación es un conjunto de actividades didácticas, encaminadas a aumentar los conocimientos y aptitudes de los trabajadores que ejercen sus funciones dentro de una empresa, ya que la capacitación permite tener un mejor desempeño en sus actividades laborales, adaptándose principalmente a las exigencias cambiantes del entorno de la empresa. Por ello, se la eficacia es el resultado favorable del desarrollo de las actividades programadas por la organización, siendo esta cumplidas tal y como se han propuesto. Asimismo, Chiavenato (2006) determina que la eficacia es el resultado de la “consecución de los objetivos, es decir, de la capacidad para alcanzar objetivos y resultados. En términos globales, capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del ambiente o mercado.

Por lo tanto, es importante implementar un programa de capacitación con la finalidad de mejorar la eficacia en el servicio alimentario realizada por los padres de familias que pertenecen a la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena.

Fases	Objetivos	Actividades	Presupuesto
Fase de planeación	Detección de las necesidades de capacitación.	<ul style="list-style-type: none">- Realizar una evaluación previa para identificar las necesidades de capacitación para el proceso de almacenamiento, preparación y manipulación de alimentos.- Contratar a un instructor para realizar la capacitación según el diagnóstico identificado.	S/. 600.00
Fase de aplicación	Establecer las actividades a llevarse a cabo para la capacitación.	<ul style="list-style-type: none">- Establecer con claridad los objetivos que se pretende lograr con la capacitación.- Fijar los temas de capacitación sobre el almacenamiento, preparación y manipulación de	S/. 1 000.00

		<p>los alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar la programación de capacitaciones y reuniones a llevarse a cabo. - Establecer la fecha y la hora establecido para asistir a la capacitación sobre procesos de almacenamientos, preparación y manipulación de los alimentos. - Realizar un listado de todos los recursos que serán necesarios para la capacitación (folletos, sillas, escritorios, retroproyector, laptop, pizarra, plumón, etc.). - Determinar el lugar y el área donde se desarrollará las capacitaciones. - Otorgar constancias o certificados que acrediten su capacitación. 	
Fase de medición	Evaluación de los resultados sobre la capacitación aplicada.	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear todo el proceso de capacitación. - Evaluar los resultados y efectividad de las capacitaciones sobre el almacenamiento, preparación y manipulación de alimentos en la institución. 	S/. 500.00

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados analizados en la investigación, el trabajo concluye que:

La gestión de la capacitación se relaciona significativa y considerablemente con la eficacia del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021; la cual fue contrastada por una significancia de 0,000 y una relación de 0,843.

La gestión de la capacitación se relaciona significativa y considerablemente con la eficacia de oportunidad del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021; la cual fue contrastada por una significancia de 0,000 y una relación de 0,783.

La gestión de la capacitación se relaciona significativa y considerablemente con la eficacia operativa del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021; la cual fue contrastada por una significancia de 0,000 y una relación de 0,842.

La gestión de la capacitación se relaciona significativa y considerablemente con la eficacia cualitativa del servicio alimentario en de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena en el año 2021; la cual fue contrastada por una significancia de 0,000 y una relación de 0,744.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección de la I.E María Inmaculada de la ciudad de Requena, programar capacitación para las personas encargadas (madres de familia) del servicio del Qaliawrma utilizando material educativo como folletos que expliquen sobre el proceso de preparación y manipulación de los alimentos, con la finalidad de promover la alimentación saludable.

Se sugiere al presidente de la APAFA de la I: E María Inmaculada de la ciudad de Requena, diseñar un plan de actividades especificando el día, fecha, hora grado y sección de cada aula, con la finalidad de hacer una entrega rápida y ordenada.

Se recomienda al presidente de la APAFA de la I: E María Inmaculada de la ciudad de Requena, diseñar un sistema de registro de los productos, con la finalidad de tener un control ordenado en el área de almacén.

Al presidente del APAFA de la I: E María Inmaculada de la ciudad de Requena se sugiere establecer evaluaciones prácticas de manera trimestral con las madres de familia encargadas de la preparación de los alimentos.

CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrios, Y. (5 de Agosto de 2016). *Conexion esan*. Obtenido de La importancia de la capacitación en la empresa: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *Revista de las sedes regionales*, 16(33), pp. 1-25.
- Böhrt, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista Ciencia y Cultura*, 25(32), pp. 123-131.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México, D. F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN 13:978-970-10-5500-7.
- Diosquez, J. (18 de Noviembre de 2019). *la Capacitación*. Obtenido de El insignia: <https://blog.elinsignia.com/2017/06/28/capacitacion-del-personal-y-historia/>
- El Peruano. (14 de diciembre de 2018). *Decreto Supremo N° 006-2018-MIDIS*. Obtenido de Normas legales: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/302809/Decreto_Supremo_N_006-2018-MIDIS20190328-26938-smlb3f.pdf?forcedefault=true
- Flores, F. (2017). *Influencia de la Gestion administrativa eficaz en la prestacion del servicio alimentario del programa Nacional de alimentacion escolar - Qaliwarma en Lima Metropolitana y Callao*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1675/UNFV_FLORES_PALOMINO_FLORESMILO_MAESTRIA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y?forcedefault=true
- Garcia, G., Cazallo, A., & Barragan, C. (01 de Julio de 2019). 16Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista espacios*, 40(22). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf?forcedefault=true>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

- Ministerio de desarrollo e inclusion social. (2018). *Manual para la Gestión del Servicio Alimentario* (4° ed.). Lima: PNA Qali warma.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (12 de Enero de 2020). *Normatividad*. Obtenido de QaliWarma: <https://www.qaliwarma.gob.pe/normatividad/>
- Ramos, X. (2018). *Evaluación sobre de Gestión del programa Qali warma en madres de familia de la ciudad de Puno*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10559/Ramos_L%C3%B3pez_Xiomi_Almendra.pdf?sequence=1&isAllowed=y?force_default=true
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación. ISBN: 978-607-32-2767-4.
- Rodríguez, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 2(6), pp. 131-143.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf?forcedefault=true>
- Sánchez, A. (2007). La capacitación y adiestramiento en México: regulación, realidades y retos. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 2(5), pp. 191-228.
- Sapién, A., & Piñón, L. (2014). Capacitación en la empresa mexicana: un estudio de formación en el trabajo. *Revista científica Civilizar*, 14(27), pp. 123-134.
- Schalock, R., Verdugo, M. Á., Lee, C.-S., Lee, T., Loon, J. V., Swart, K., . . . Claudia. (2015). *Manual de la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES): Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales* (Primera ed.). Salamanca, España: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad. ISBN: 978-84-606-5759-0.
- Valdez, H. (28 de Noviembre de 2013). *Eficacia, Eficiencia Y Efectividad En El Desempeño Del Trabajo*. Obtenido de Actualidad Empresa,: <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021?</p> <p>Problemas específicas ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021. Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021. Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión de capacitación y la eficacia en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación significativa entre la gestión de capacitación y la eficacia de oportunidad en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021. Hi2: Existe relación significativa entre la gestión de capacitación y la eficacia operativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021. Hi3: Existe relación entre la gestión de capacitación y la eficacia cualitativa en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.</p>	<p>Tipo de estudio: Correlacional Diseño de estudio: no experimental</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 34 padres de familia de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2021.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por la totalidad de la misma, es decir se tomó a 34 padres de familia.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario.</p>

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Items	Instrumentos
Gestión de capacitación	La capacitación significa la preparación de una determinada persona en un cargo establecido, en tanto que el propósito de la educación es preparar a la persona para el ambiente dentro o fuera de su trabajo (Bermúdez, 2015)	La presente variable se evaluará en base a las dimensiones e indicadores planteados, de los cuales se formulará un cuestionario de 9 preguntas, las mismas que serán calificadas en función a 5 opciones de respuesta.	Determinación de necesidades	Ha recibido capacitación sobre el almacenamiento, preparación y manipulación de alimentos.	Cuestionario
			Definición clara del objetivo	El programa establece un proceso de capacitación con objetivos claros y precisos.	
			División del trabajo a ser desarrollado	El proceso de capacitación se desarrolla en varias fases las cuales está a cargo de diferentes profesionales.	
			Elección de los métodos de capacitación,	Los profesionales en conjunto con las madres establecen los métodos de capacitación idóneos para ser desarrollados	
			Definición de los recursos necesarios	Se realiza un listado de todos los recursos que serán necesarios para la capacitación	
			Determinación del local	Existe un local fijo donde se desarrollen las capacitaciones	
			Fijación de hora	Se establece un horario fijo para los talleres o capacitaciones	
			Evaluación de los resultados	Al finalizar cada taller, el profesional encargado realiza una evaluación práctica y escrita de lo aprendido.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Eficacia del servicio	Las organizaciones tienen la obligación de extraer el máximo de eficacia a todo su potencial para entregar al cliente un producto o servicio con mayor valor añadido que las empresas competidoras.	La presente variable se evaluará en base a las dimensiones e indicadores plateados, de los cuales se formulará un cuestionario de 16 preguntas, las mismas que serán calificadas en función a 5 opciones de respuesta.	Recepción de productos	La recepción de los productos es oportuna para ser procesado	Cuestionario
			Programación de actividades	Se maneja un cronograma de actividades para el servicio alimentario	
			Eficacia en la entrega de alimentos al niño	La entrega de alimentos a los niños se hace de forma rápida.	
			Verificación de las condiciones del producto	Se cuenta con parámetros para la verificación de las condiciones del producto	
			Registro de los productos recibidos	Se cuenta con un sistema para el registro de los productos recibidos	
			Mantenimiento de los espacios de almacenamiento	Se programan actividades de limpieza y mantenimiento del almacén	
			Organización de los productos por características	Se utiliza un sistema de codificación para la clasificación de los productos por características	
			Control de entrada y salida de alimentos	Se controla adecuadamente la entrada y salida de los productos alimenticios	
			Utilización de utensilios en buenas condiciones	Se dispone de utensilios en buen estado para el procesamiento de alimentos	
			Higiene en la preparación de alimentos	Se pone en práctica las normas de higiene para la manipulación de alimentos	
			Buenas prácticas para el servido de alimentos	Conoce de las buenas prácticas para el servido de alimentos	
			Promover la alimentación	Se desarrollan programas, talleres y capacitaciones que promueven la correcta alimentación	
			Gestión del material educativo	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.	
			Educación en la utilización de utensilios	Durante clase se da a conocer la utilización correcta de utensilios	
Establecer normas para la adecuada alimentación	En las aulas se observa normas de alimentación				
Supervisión de las actividades del programa	Existe una persona encargada de la supervisión de los procesos del servicio alimentario.				

3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA – GESTION DE CAPACITACION

Con la finalidad de analizar la gestión de capacitación en el servicio alimentario de la I.E. María inmaculada en la ciudad de Requena, 2020, se aplica el siguiente instrumento, para el cual se le pide total sinceridad en sus respuestas.

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción.

Total, desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de medición				
1	Ha recibido capacitación sobre el almacenamiento, preparación y manipulación de alimentos.	1	2	3	4	5
2	El programa establece un proceso de capacitación con objetivos claros y precisos.	1	2	3	4	5
3	El proceso de capacitación se desarrolla en varias fases las cuales está a cargo de diferentes profesionales.	1	2	3	4	5
4	Los profesionales en conjunto con las madres establecen los métodos de capacitación idóneos para ser desarrollados	1	2	3	4	5
5	Se realiza un listado de todos los recursos que serán necesarios para la capacitación	1	2	3	4	5
6	Existe un local fijo donde se desarrollen las capacitaciones	1	2	3	4	5
7	Se establece un horario fijo para los talleres o capacitaciones	1	2	3	4	5
8	Al finalizar cada taller, el profesional encargado realiza una evaluación práctica y escrita de lo aprendido.	1	2	3	4	5

ENCUESTA - EFICACIA DEL SERVICIO

Con la finalidad de conocer el nivel de eficacia del servicio alimentario de la I.E. María Inmaculada en la ciudad de Requena, 2020., se aplica el siguiente instrumento, para el cual se le pide total sinceridad en sus respuestas. La misma que tiene como propósito evaluar el trabajo realizado por las madres. Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción.

Total, desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1	La recepción de los productos es oportuna para ser procesado	1	2	3	4	5
2	Se maneja un cronograma de actividades para el servicio alimentario	1	2	3	4	5
3	La entrega de alimentos a los niños se hace de forma rápida.	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con parámetros para la verificación de las condiciones del producto	1	2	3	4	5
5	Se cuenta con un sistema para el registro de los productos recibidos	1	2	3	4	5
6	Se programan actividades de limpieza y mantenimiento del almacén	1	2	3	4	5
7	Se utiliza un sistema de codificación para la clasificación de los productos por características	1	2	3	4	5
8	Se controla adecuadamente la entrada y salida de los productos alimenticios	1	2	3	4	5
9	Se dispone de utensilios en buen estado para el procesamiento de alimentos	1	2	3	4	5
10	Se pone en práctica las normas de higiene para la manipulación de alimentos	1	2	3	4	5
11	Conoce de las buenas prácticas para el servicio de alimentos	1	2	3	4	5
12	Se desarrollan programas, talleres y capacitaciones que promueven la correcta alimentación	1	2	3	4	5
13	El material educativo (afiches, folletos	1	2	3	4	5

	explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.					
14	Durante clase se da a conocer la utilización correcta de utensilios	1	2	3	4	5
15	En las aulas se observa normas de alimentación	1	2	3	4	5
16	Existe una persona encargada de la supervisión de los procesos del servicio alimentario.	1	2	3	4	5

4. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Gestión de capacitación

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	34	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	34	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	8

Escala: Eficacia del servicio alimentario

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	34	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	34	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	16

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable