

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI
WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA DE LA
CIUDAD DE CHOTA, 2018**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentado por:

LUZ MERY VÁSQUEZ ESTELA

Asesor:

Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO

Cajamarca, Perú

2023



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: Luz Mery Vásquez Estela
2. DNI: 46949284
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas – Maestría en Ciencias - Mención en Administración y Gerencia Pública
3. Asesor:
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
4. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
5. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
6. Título de Trabajo de Investigación:
"El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Satisfacción De Los Beneficiarios de las Instituciones Educativas del Nivel Primaria de la Ciudad de Chota, 2018"
7. Fecha de evaluación: 02 de abril de 2024
8. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
9. Porcentaje de Informe de Similitud: 4%
10. Código Documento: 3117:344017631
11. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 03/05/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 <hr/> Dr. Lennin Rodríguez Castillo DNI: 16657425 Asesor de tesis

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by
LUZ MERY VÁSQUEZ ESTELA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 06 de diciembre de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, el **Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**, y en calidad de Asesor el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA DE LA CIUDAD DE CHOTA, 2018"**; presentada por la **Bach. en Contabilidad LUZ MERY VÁSQUEZ ESTELA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobado con la calificación de 17 (Diecisiete) - Excelente la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad LUZ MERY VÁSQUEZ ESTELA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:15 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Asesor

Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Dr. Julio Norberto Sánchez de la Puente
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Con mucho cariño, dedico a mi hija y esposo; quienes me han demostrado su apoyo, comprensión y han sido mi motivación para el cumplimiento de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, esposo e hija por todo el apoyo incondicional que me han brindado durante mi trayectoria académica.

A mi asesor Dr. Lennin Rodríguez Castillo, quien me otorgó su apoyo y su desinteresada orientación en el presente trabajo de investigación.

A mis amigos y demás personas que de una u otra forma me otorgaron su orientación en el desarrollo de la presente tesis.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Nacional de Cajamarca, por brindarme la oportunidad de desarrollar mis capacidades, competencias para poder optar el Grado Académico De Maestro en Administración Y Gerencia Pública.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RECONOCIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xv
GLOSARIO DE TÉRMINOS	xvi
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT	xix
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	3
1.1.3. Formulación del problema	4
1.2. Justificación	5
1.2.1. Justificación teórica – científica	5
1.2.2. Justificación técnica-práctica.....	6
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	6
1.3. Delimitación de la investigación.....	7
1.4. Limitaciones.....	7
1.5. Objetivos.....	7
1.5.1. Objetivo general.....	7
1.5.2. Objetivos específicos	7
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Marco legal	19
2.3. Marco doctrinal.....	20
2.4. Marco conceptual.....	23

2.5. Definición de términos básicos.....	30
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1. Hipótesis	33
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	33
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	33
3.2. Variables	33
3.3. Operacionalización.....	33
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	35
4.1. Ubicación geográfica.....	35
4.2. Diseño de la investigación.....	35
4.3. Métodos de investigación	36
4.3.1. <i>Analítico</i>	36
4.3.2. <i>Deductivo</i>	36
4.3.3. <i>Hipotético – deductivo</i>	37
4.4. Población, muestra y unidad de análisis.....	37
4.4.1. <i>Población</i>	37
4.4.2. <i>Muestra</i>	37
4.4.3. <i>Unidad de análisis</i>	37
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	37
4.5.1. <i>Validez</i>	38
4.5.2. <i>Confiabilidad</i>	38
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	38
4.6.1. <i>Tablas</i>	39
4.6.2. <i>Figuras</i>	39
4.6.3. <i>Baremos</i>	39
4.7. Equipos, materiales y servicios.....	40
4.7.1. <i>Recursos</i>	40
4.7.2. <i>Equipos</i>	40
4.7.3. <i>Materiales</i>	40
4.7.4. <i>Insumos</i>	40

4.7.5. <i>Servicios</i>	40
CAPITULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
5.1. <i>Presentación de resultados</i>	43
5.2. <i>Análisis, interpretación y discusión de resultados</i>	68
5.3. <i>Contrastación de hipótesis</i>	71
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
APÉNDICE	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables de la investigación</i>	34
Tabla 2 <i>Confiabilidad del cuestionario</i>	38
Tabla 3 <i>Nivel del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</i>	39
Tabla 4 <i>Nivel de la satisfacción de los beneficiarios del nivel primaria de las instituciones educativas</i>	39
Tabla 5 <i>Matriz de consistencia de la investigación</i>	41
Tabla 6 <i>Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018</i>	43
Tabla 7 <i>De acuerdo con el horario de consumo de alimentos</i>	44
Tabla 8 <i>Consumo del bebiblé acompañado de galletas</i>	45
Tabla 9 <i>Consumo del bebiblé acompañado de un segundo</i>	46
Tabla 10 <i>La alimentación recibida es inocua (no te ha causado daño)</i>	47
Tabla 11 <i>Los alimentos que recibes son nutritivos</i>	48
Tabla 12 <i>Los alimentos que recibes son variados</i>	49
Tabla 13 <i>Recibió orientación para mejorar tus hábitos de alimentación</i>	50
Tabla 14 <i>Recibió material educativo (folletos, afiches, etc.) para mejorar tus hábitos de alimentación</i>	51
Tabla 15 <i>El profesor y/o persona designada, verifica que te laves las manos antes de consumir los alimentos</i>	52
Tabla 16 <i>El profesor y/o persona designada, verifica que mantengas el orden al consumir los alimentos</i>	53
Tabla 17 <i>Satisfacción de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018</i>	54

Tabla 18 <i>El olor de los alimentos es agradable</i>	55
Tabla 19 <i>El sabor de los alimentos es agradable</i>	56
Tabla 20 <i>La presentación de los alimentos es apetecible</i>	57
Tabla 21 <i>La temperatura de los alimentos es la adecuada</i>	58
Tabla 22 <i>Los alimentos recibidos están bien cocidos</i>	59
Tabla 23 <i>La cantidad de la porción recibida es suficiente</i>	60
Tabla 24 <i>El lugar donde recibe los alimentos es limpio y presentable</i>	61
Tabla 25 <i>Los utensilios con que consumes los alimentos son limpios y presentables</i>	62
Tabla 26 <i>El tamaño del lugar donde recibe los alimentos es suficiente para todos tus compañeros de aula</i>	63
Tabla 27 <i>El tiempo de espera para recibir la porción de alimentos es corto</i>	64
Tabla 28 <i>El tiempo para ingerir los alimentos es suficiente</i>	65
Tabla 29 <i>Las personas que les sirven los alimentos, reflejan limpieza y usan la vestimenta adecuada</i>	66
Tabla 30 <i>Recibe un trato amable de las personas que le sirven los alimentos</i>	67
Tabla 31 <i>Relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.</i>	71
Tabla 32 <i>Relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.</i>	73
Tabla 33 <i>Prueba de normalidad de las variables de la investigación</i>	87
Tabla 34 <i>Población de la investigación</i>	88
Tabla 35 <i>Muestra de la investigación</i>	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Componente alimentario</i>	25
Figura 2 <i>Componente educativo</i>	25
Figura 3 <i>Diseño de investigación</i>	36
Figura 4 <i>Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018</i>	43
Figura 5 <i>De acuerdo con el horario de consumo de alimentos</i>	44
Figura 6 <i>Consumo de bebida acompañado de galletas</i>	45
Figura 7 <i>Consumo de bebida acompañado de un segundo</i>	46
Figura 8 <i>La alimentación recibida es inocua (no te ha causado daño]</i>	47
Figura 9 <i>Los alimentos que recibes son nutritivos</i>	48
Figura 10 <i>Los alimentos que recibes son variados</i>	49
Figura 11 <i>Recibe orientación para mejorar tus hábitos de alimentación</i>	50
Figura 12 <i>Recibió material educativo (folletos, afiches, otros] para mejorar hábitos de alimentación</i>	51
Figura 13 <i>El profesor y/o persona designada, verifica el lavado de manos antes de consumir los alimentos</i>	52
Figura 14 <i>El profesor y/o persona designada, verifica el orden al consumir los alimentos</i>	53
Figura 15 <i>Satisfacción de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018</i>	54
Figura 16 <i>El olor de los alimentos es agradable</i>	55
Figura 17 <i>El sabor de los alimentos es agradable</i>	56
Figura 18 <i>La presentación de los alimentos es apetecible</i>	57

Figura 19 <i>La temperatura de los alimentos es la adecuada</i>	58
Figura 20 <i>Los alimentos recibidos están bien cocidos</i>	59
Figura 21 <i>La cantidad de la porción recibida es suficiente</i>	60
Figura 22 <i>El lugar donde recibe los alimentos es limpio y presentable</i>	61
Figura 23 <i>Los utensilios con que consumes los alimentos son limpios y presentables</i>	62
Figura 24 <i>El tamaño del lugar donde recibe los alimentos es suficiente para todos tus compañeros de aula</i>	63
Figura 25 <i>El tiempo de espera para recibir la porción de alimentos es corto</i>	64
Figura 26 <i>El tiempo para ingerir alimentos es suficiente</i>	65
Figura 27 <i>Las personas que sirven los alimentos, reflejan limpieza y usan la vestimenta adecuada</i>	66
Figura 28 <i>Recibe un trato amable de las personas que le sirven los alimentos</i>	67

LISTA DE ABREVIATURAS

CAE.	Comités de Alimentación Escolar.
CC.	Comités de Compras.
JEC.	Jornada Escolar Completa.
JUNAEB.	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.
HGSF.	Programa de Alimentación Escolar de África.
I.E.	Institución Educativa.
MIDIS.	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
PMA.	Programa Mundial de Alimentación.
PAE.	Programa de Alimentación Escolar.
PNAE – Qali Warma.	Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.
UNICEF.	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancias.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adquisición alimentaria. Proceso de obtener alimentos para satisfacer las necesidades de consumo de un individuo o grupo. Puede ser realizado por individuos o por organizaciones, como empresas o instituciones gubernamentales, y puede implicar la compra de alimentos frescos, procesados o envasados.

Alimentación. Referido al proceso de tomar alimentos y bebidas para proporcionar al cuerpo los nutrientes necesarios para su funcionamiento y mantenimiento. Es un proceso biológico esencial para la supervivencia de los seres vivos, porque proporciona los nutrientes y la energía necesaria para que el cuerpo funcione correctamente.

Beneficiario. Persona o entidad que recibe beneficios o ventajas de algo. Por lo general, el término se utiliza en el contexto de un contrato o acuerdo en el que una parte (el beneficiario) recibe algo de valor o beneficio de la otra parte.

Calidad. Medida en que algo cumple con las expectativas, requisitos o estándares específicos. Se encuentra relacionado a la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario.

Distribución. Referido a la forma en que se distribuyen o reparten los bienes, servicios, recursos o información entre las personas o entidades de una sociedad o mercado. La distribución puede ser llevada a cabo por medio de diversos canales, como el mercado, el gobierno, las organizaciones sin fines de lucro, entre otros.

Inocuidad. Característica de un producto, alimento, servicio o proceso de ser seguro y no causar daño a los consumidores o usuarios. En otras palabras, la inocuidad se refiere a la ausencia de riesgos para la salud pública.

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Programa del Gobierno del Perú que tiene por objetivo brindar alimentación de calidad y nutritiva a estudiantes de

escuelas públicas en todo el país. Fue creado en el año 2012 y su nombre en quechua “Qali Warma”, significa “alimento saludable” en español.

Ración. Cantidad de alimentos que se proporciona a una persona o animal en un momento determinado para satisfacer sus necesidades nutricionales diarias. Una ración puede variar según la edad, sexo, la actividad física y otras condiciones de la persona.

Satisfacción. Sensación de placer o contentamiento que una persona experimenta cuando sus necesidades, deseos o expectativas se han cumplido o se han alcanzado.

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, básica, descriptiva – relacional y con diseño no experimental, transversal. La población lo conformó 307 estudiantes del 5° grado de las instituciones educativas de nivel primaria y una muestra de 171 de ellos a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas con respuestas en escala de Likert y con una fiabilidad de 0.707. Los resultados de la investigación fueron que el PNAE- Qali Warma es en 76.61% determinado por la percepción idónea en el horario de consumo de alimentos, consumo de bebida acompañado de galletas o sopa, la alimentación recibida es nutritiva, alimentos variados, verificación en el lavado de manos antes de consumir los alimentos, así como el orden en la alimentación. Asimismo, la satisfacción fue según el 60.23% de nivel medio y los componentes del PNAE – Qali Warma como componente alimentario y de gestión del servicio alimentario tienen una relación directa y significativa con la satisfacción del beneficiario de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota en el 2018. Sin embargo, el componente educativo mostró una relación inversa con la variable lo que establece ($r = 0.274, -0.259, 0.516; p = 0.000/0.001$). Se concluyó que el PNAE – Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

Palabras clave. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, satisfacción.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship of the National School Feeding Program Qali Warma (PNAE – Qali Warma) with the satisfaction of the beneficiaries of the educational institutions of the primary level of the city of Chota, 2018. The methodology of the study was quantitative approach, basic, descriptive – relational and with non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 307 students in the 5th grade of primary level educational institutions and a sample of 171 of them to whom a 23-question questionnaire was applied with answers on a Likert scale and with a reliability of 0.707. The results of the research were that the PNAE- Qali Warma is 76.61% determined by the ideal perception in the schedule of food consumption, consumption of drinkable food accompanied by cookies or soup, the food received is nutritious, varied food, verification of hand washing before consuming food, as well as the order in the food. Also, satisfaction was according to 60.23% of medium level and the components of the PNAE – Qali Warma as food component and food service management have a direct and significant relationship with the satisfaction of the beneficiary of the educational institutions of the primary level of the city of Chota in 2018. However, the educational component showed an inverse relationship with the variable which establishes ($r = 0.274, -0.259, 0.516; p = 0.000/0.001$). It was concluded that the PNAE - Qali Warma is significantly related to the satisfaction of the beneficiaries of primary level educational institutions in the city of Chota, 2018.

Keywords. National School Feeding Program Qali Warma, Satisfaction

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Los programas de alimentación escolar son iniciativas que buscan proporcionar alimentos nutricionales a los estudiantes de bajos ingresos en todo el mundo. Estos programas tienen como objetivo no solo reducir la malnutrición y la inseguridad alimentaria en los niños, sino también mejorar su rendimiento académico y retenerlos en la institución. El impacto de los programas alimentarios estudiantiles en la satisfacción de los beneficiarios ha determinado que aumentan la satisfacción de los niños con la comida y con la escuela en general. Además, los programas de nutrición estudiantil han determinado en muchos casos la asistencia, puntualidad, reducción de la deserción escolar y la mejora en el rendimiento académico, sin embargo, se ha documentado también diversas dificultades que inciden en la satisfacción y por ende en el incremento de la deserción escolar (Programa Mundial de Alimentos [PMA], 2021).

En países de África el Programa de Alimentación Escolar de África (HGSEF), por sus siglas en inglés; tiene como objetivo proporcionar comidas escolares nutritivas y accesibles a los estudiantes en etapa escolar. Sin embargo, el programa enfrenta una serie de desafíos que determinan su efectividad y la satisfacción de los beneficiarios. Uno de los principales desafíos es la falta de financiamiento y la falta de sostenibilidad financiera a largo plazo. Otro inconveniente es la falta de infraestructura adecuada para la producción y distribución de alimentos, lo que puede resultar en la falta de suministro de alimentos y la calidad de estos, además la falta de coordinación entre las diferentes agencias involucradas y organizaciones no gubernamentales en el programa generan duplicidad de esfuerzos y recursos. Estos desafíos e inconvenientes han mostrado una incidencia negativa en la

satisfacción de los quienes son beneficiados, dado que la falta de suministros constantes de alimentos nutritivos y de calidad afectan su capacidad para aprender y su salud (PMA, 2021).

En México el Programa de Alimentación Escolar (PAE) ha mostrado una serie de inconvenientes relacionados con la satisfacción de los beneficiarios, como la falta de un marco regulatorio adecuado para las políticas alimentarias y la falta de un método para calcular la satisfacción del beneficiario (Fuentes y Estrada, 2023). Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancias (UNICEF, 2020) la percepción de satisfacción entre los beneficiarios es baja y el estado nutricional de los mismos nunca mejora, Además, hay problemas relacionados con la calidad y cantidad de los alimentos suministrados. Estas dificultades han llevado a que los estudiantes prefieran llevar sus propias comidas o comprar alimentos en la calle en lugar de utilizar el PAE (François et al., 2021).

En Brasil el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) enfrenta una serie de desafíos y problemas que han afectado negativamente su eficacia y la satisfacción de los beneficiarios. Uno de los principales problemas es la falta de financiamiento adecuado, lo que a menudo resulta en la compra de alimentos de baja calidad o en cantidades insuficientes para satisfacer las necesidades de los estudiantes. La ausencia de control y supervisión en las compras y distribución de alimentos ha dado lugar a prácticas corruptas, como la compra de alimentos de empresas que no cumplen con los estándares de calidad o la entrega de alimentos caducados. Otro inconveniente es la ausencia de diversidad en la dieta proporcionada por el programa, dado que muchas escuelas ofrecen las mismas opciones de comida todos los días lo que puede llevar a la insatisfacción y a la carencia de motivación de los estudiantes para consumir los alimentos ofrecidos, así como ausencia de

capacitación a quienes preparan los alimentos, de equipos adecuados, afectando la calidad de la comida servida. Estas deficiencias impactan directamente en la satisfacción de los beneficiarios, así como en su salud y su desempeño escolar, dado que los estudiantes se muestran desmotivados para asistir a la escuela por la baja calidad de la comida (Aparecida et al., 2021).

En el Perú el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) creado por D.S. Nro. 008 – 2012 – MIDIS y el D.S. 008-2019 – MIDIS, presenta diversas dificultades como la falta de supervisión y monitoreo adecuado, ausencia de capacitación para el personal encargado de la repartición de productos, carencia de ambientes adecuados para almacenar y distribuir los productos y la insuficiente coordinación entre los distintos actores involucrados en el programa. Estos problemas han llevado a una serie de consecuencias negativas para los beneficiarios, incluyendo la falta de variedad y calidad en la alimentación proporcionada, la distribución irregular de alimentos, la ausencia de higiene en la preparación y distribución de alimentos, y la transparencia en la gestión. Como resultado, muchos beneficiarios del programa han expresado insatisfacción con la alimentación proporcionada y la gestión del programa en general (Ayala, 2022).

1.1.2. Descripción del problema

En el contexto local el PNAE – Qali Warma en las instituciones de educación primaria ha mostrado deficiencias lo que ha generado insatisfacción en los usuarios de este servicio. Uno de los principales inconvenientes es la calidad de los alimentos que se les proporciona, los cuales han hecho que los estudiantes y padres de familia muestren su malestar dado que se han mostrado alimentos en mal estado, inadecuadamente cocidos o sin sabor. Otro inconveniente común es la falta de variedad en los menús esto porque en

algunas escuelas se ha evidenciado que los estudiantes consumen los mismos alimentos todos los días o durante largos períodos de tiempo, lo que genera aburrimiento en los estudiantes y hace que se pierda el interés en la comida. Las proporciones de comida que se les brinda son insuficientes lo que genera hambre y afecta el rendimiento académico, en diferentes situaciones retraso en las entregas de los alimentos o la ausencia de ambientes adecuados para almacenar y preparar los productos. Finalmente, la falta de supervisión adecuada en la etapa de preparar y distribuir las comidas también ha impactado en la calidad y en la satisfacción. Es fundamental tener en cuenta que el PNAE – Qali Warma en las instituciones de la ciudad de Chota ha tenido importantes avances en la mejora de la calidad de los alimentos y en la atención a los problemas reportados. Sin embargo, aún existen desafíos que deben ser abordados para garantizar que los estudiantes reciban una alimentación adecuada y satisfactoria.

1.1.3. Formulación del problema

1.1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018?

1.1.3.2. Preguntas específicas

¿Cómo se desarrolla el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) en las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018?

¿Cuál es la relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación teórica – científica

La realización de la investigación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) y la satisfacción de sus beneficiarios en centros educativos del nivel primario de la ciudad de Chota es fundamental porque desde una perspectiva teórica fue elemental evaluar la eficacia del programa de alimentación de escolares como herramienta para la mejora de la calidad de vida y los rendimientos académicos de los estudiantes en edad escolar. La literatura científica ha demostrado que la desnutrición infantil y la falta de acceso a alimentos adecuados pueden tener consecuencias negativas en el desenvolvimiento de socioemocional y de conocimientos de los alumnos, lo que a su vez puede afectar su capacidad de aprendizaje y su desempeño escolar. Por lo tanto, fue crucial describir si el PNAE – Qali Warma está logrando con su objetivo de facilitar alimentos saludables y equilibrados a los alumnos de los centros de educación de nivel primario de Chota, y esto se tradujo en recomendaciones para la mejora en el bienestar y en el desempeño académico. Finalmente, desde un punto científico, la realización de este estudio permitió recopilar datos empíricos sobre el PNAE – Qali Warma en la ciudad de Chota. Esto fue significativo porque permitió evaluar la pertinencia de las

intervenciones implementadas en el programa, identificar posibles brechas en la implementación y mejorar las estrategias de intervención, Asimismo, se generó información valiosa que puede ser utilizado por interesados y responsables en la toma de decisiones y de la planificación de políticas públicas para mejorar el modelo y la adaptación de programas similares.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

El PNAE – Qali Warma es un programa estatal que busca garantizar la nutrición de los niños en edad escolar para mejorar su salud, nutrición y rendimiento académico. Por tanto, fue crucial evaluar la eficacia del programa y su impacto en la comunidad escolar. En segundo lugar, el estudio planteó proporcionar información valiosa sobre la calidad y cantidad de alimentos que se distribuyen a los estudiantes, así como la forma en que se gestionan los recursos del programa. Esto permitiendo reconocer posibles deficiencias o unidades de mejora en el desarrollo de implementación del PNAE – Qali Warma. Como aspecto final, la satisfacción de los beneficiarios es un indicador clave del éxito del programa, lo que puede ser utilizado para mejorar el diseño y la implementación del programa. Además, un alto nivel de satisfacción que contribuya a incrementar la aceptación y la participación en el programa.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La investigación en el ámbito institucional permitió evaluar el desempeño del programa y detectar posibles mejoras para garantizar su eficacia y eficiencia en las entregas de alimentos nutritivos y de calidad a los estudiantes. Además, se pudo describir a través del estudio el desarrollo del programa en las instituciones educativas de nivel primaria de la

ciudad de Chota. Por otro lado, a nivel personal se podrá obtener el grado de Maestro en Ciencias por la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Delimitación de la investigación

La investigación se efectuó en las instituciones educativas del nivel primaria N.º 10381, 11039, 10383 y 10384, de la provincia y Distrito de Chota, departamento de Cajamarca.

1.4. Limitaciones

La investigación no mostró ninguna limitación teórica, de recolección de datos o su procesamiento.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Describir el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) en las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

Establecer la relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Guevara y Lesmes (2021) en su tesis “Evaluación de los mecanismos de control del programa de alimentación escolar implementados en el municipio de Villavicencio” plantearon como objetivo contrastar los lineamientos definidos para implementar el programa de alimentación estudiantil PAE, con los conocimientos y percepciones de los servidores de la Secretaria de Educación de Villavicencio y padres de las familias beneficiarias del programa, acerca de los controles y políticas administrativas implementadas en la ciudad. Metodológicamente el estudio fue de carácter descriptivo, con una población y se integró a 13 funcionarios a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada. Los resultados de la investigación fueron que el 77% reconoce que la disposición y la asignación de recursos es oportuna, el 69% detalló que es insuficiente la asignación de recursos para garantizar la alimentación durante el periodo de alimentación escolar. Se determinó que es óptima en los beneficiarios por la flexibilidad, variedad, y calidad respecto al cumplimiento técnico de alimentos escolares. Se demostró que no se alcanza los estándares requeridos en cuanto a la calidad y capacidad técnica con el que se debe operar el programa. Se concluyó que los lineamientos definidos para el PAE aún son regulares, sin embargo, pueden ser mejorados si se establece mecanismos para el desarrollo y contratación de alimentos de calidad e inocuidad.

Oróstegui (2021) en su tesis “Análisis de la implementación del programa de alimentación escolar en la institución educativa Denzil Escolar, Riohacha – La Guajira (2019 – 2020)”, tuvo como fin el análisis de implementar el programa de alimentos

escolares (PAE) y los servicios prestados por parte de los comedores en la Institución Educativa Denzil Escolar del distrito especial, turístico y cultural de Riohacha. La metodología fue de carácter descriptivo en la que se tuvo como población y muestra a la institución, utilizando la técnica entrevista. Los resultados fueron que las normas establecidas facilitan la prestación de los servicios. No obstante, es necesario que se haga y desarrolle una normativa más específica que se alinee con los requerimientos, en particular, en materia de licitación y contratación. Se tiene ambientes deficientes para garantizar un servicio adecuado. Se concluyó que la implementación del PAE se ha desarrollado a cabalidad, sin embargo, existen diversos aspectos por mejorar y sean establecidos para desarrollar un servicio de calidad.

2.1.2. A nivel nacional

Araujo (2022) en su investigación “Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021”, tuvo el fin de la determinación relacional de la calidad del servicio del PNAE – Qali Warma Piura y la satisfacción de los usuarios en los Comités de Alimentación Estudiantil (CAE), 2021. La metodología fue de tipo básica de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, relacional y transeccional, la población fueron 400 miembros del CAE, integrándose a 80 de ellos aplicándose cuestionario parte de la encuesta. El resultado fue que el 90% de conformantes de los CAE de Piura perciben una satisfacción buena, en tanto que el 10% la percibe de manera regular, respecto al rendimiento percibido el 82.5% de colaboradores lo considera bueno, el 17.5% de manera regular, mientras que para la dimensión expectativas el 85% la considera en un nivel bueno, un 13.8% en un nivel regular y un 1.3% como malo, así mismo se obtuvo un nivel de satisfacción buena según el 40% de colaboradores, un

58.8% la considero regular y un 1.3% como mala; además, se obtuvo una significancia inferior a 0.05, confirmando asociación de la calidad del servicio del PNAE- Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, con un grado de correlación de 0,602; lo que determina una relación moderada y positiva. Se concluyó que la empatía, fiabilidad, capacidad y tangibilidad se relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción de los beneficiarios en los CAE DE Piura 2021.

Matos (2022) en su investigación “Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en una institución educativa Lima, 2021”, tuvo como finalidad la determinación relacional del nivel de padres de las familias y la calidad de los servicios del PNAE – Qali Warma en un Centro de Educación Lima, 2021. El estudio se realizó bajo el método deductivo – inductivo, de tipo básica, con enfoque cuantitativo, no experimental, se integró a 100 padres y familiares Centro Educativo (I.E). Pública Lima, Utilizando la encuesta con el cuestionario respectivo. El resultado determinó que existe un alto nivel de satisfacción por parte del 71% de los colaboradores, de nivel regular un 24% y bajo en 5%, asimismo en lo relacionado a la satisfacción del cliente se conoció que tiene un nivel alto del 73% de beneficiarios, en un nivel regular el 22% y bajo en 5%. Además, con lo que respecta a la calidad del servicio se obtuvo un nivel bueno según el 69% de colaboradores, regular para el 24% y deficiente para el 7%. Asimismo, el programa tiene un nivel alto de fiabilidad para el 68% de colaboradores, regular para el 25% y deficiente según el 7%, lo que indicó que el PNAE – Qali Warma mantiene un alto nivel de fiabilidad. Finalmente, se determinó que la satisfacción (0.833) a nivel general y dimensiones como los rendimientos percibidos (0.658), la expectativa (0.813) y la satisfacción del usuario (0.749) mantienen relación significativa con la calidad de los servicios con valor $p = 0.000$. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los padres de

familia está relacionado con la estandarización del PNAE – Qali Warma en un Centro Educativo Lima, 2021.

Renteria (2022) en su investigación “Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios en la Institución Educativa Inicial N° 1502, Sullana 2021”, tuvo el fin de comprobar relacionamente el PNAE – Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en la I.E.I N.º 1502 Sullana. El estudio fue básico, de diseño no experimental, se integró a 144 padres de familia de la I.E.I N.º 1502, se aplicó un cuestionario parte de la encuesta. El resultado indicó que mediante el análisis de frecuencias bidimensionales que el 25% de colaboradores calificó de regular el PNAE- Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución, además el 25.7% de colaboradores puntuó en un nivel regular el recepcionamiento de productos con respecto a la satisfacción de los usuarios, asimismo el 23.6% de los colaboradores califican en nivel regular el almacenamiento de alimentos con respecto a la satisfacción del beneficiario. Las distribuciones de productos con respecto a la satisfacción un 21.5% de colaboradores la califican en un nivel regular, ya que no siempre se hace la distribución de forma equilibrada los productos, asimismo se mostró que el 22.2% ubicó en un nivel regular al consumo de comidas y la satisfacción del beneficiario. Por otro lado, se alcanzó una significancia de 0.000 y una cuantificación de $1\% = 0.01$ y una relación moderada y directa con Rho de Spearman 0.624 entre PNAE – Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. 1502 Sullana, asimismo con respecto a recepcionar, almacenar, distribuir y consumir los alimentos también se evidenció una relación directa entre estas variables con respecto a la satisfacción del beneficiario en la I.E.I 1502 Sullana.

Gutarra (2021) en su investigación “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo – 2020”, presentó como finalidad la

determinación relacional de la calidad de los servicios y satisfacción de los beneficiarios del PNAE Qali Warma, Huancayo – 2020. Metodológicamente fue de tipo básica, de diseño transversal – no experimental, la población fueron 1591 del centro educativo y se integró a 345 colaboradores, se aplicó un cuestionario parte de la encuesta. El resultado permitió conocer que el 5.5.% de colaboradores percibe una buena calidad de servicio, un 20% que casi nunca es buena, el 39.4% señala que a veces es buena y un 31% señalo que es buena casi siempre, con respecto a la fiabilidad el 8.7% expresaron que el servicio brindado es fiable, el 8.4% afirmó que casi nunca es fiable, el 56.5% mencionó que a veces es fiable, un 22.3% expreso que casi siempre es fiable, mientras el 4.1.% expreso que siempre es fiable. Con respecto a la satisfacción el 3.5% expresó que tiene una satisfacción muy baja, el 10.4% expreso una satisfacción baja, un 36.2% expreso una satisfacción regular, un 43.5% está satisfecho con los servicios, mientras un 6.4% expreso una muy alta satisfacción. Por otro lado, la calidad de servicio fue de a veces y casi siempre (39.4% y 31% respectivamente) y regular y alta en la satisfacción del usuario (41.3% y 40% correspondientemente). La calidad del servicio con la satisfacción y dimensiones como la comunicación, actitudes pre – profesionales y competencias técnicas están relacionados significativamente ($r = 0.851, 0.788, 0.792$ y $0.802, p = 0.000$). Se concluyó en la existencia relacional significativa de la calidad de los servicios y la satisfacción del beneficiario del PNAE – Qali Warma.

Pacherres (2020) en su investigación “Percepción del PNAE – Qali Warma desde la perspectiva de los beneficiarios: Caso de un distrito de Lima”, tuvo como fin la determinación de las percepciones del programa de alimentos Qali Warma, partiendo de la situación del beneficiario. Metodológicamente fue de tipo básica, con un enfoque cualitativo. Se integró a 16 colaboradores, utilizando la encuesta y el instrumento el

cuestionario. Los resultados fueron que los alimentos son de calidad contribuyen a la salud nutricional en la institución educativa para un 55% de encuestados la consideran en un nivel bueno, además que el PNAE Qali Warma tiene una aceptación regular para el 36% de colaboradores y solo el 9% lo consideran malo. Por otro lado, con relación al PNAE – Qali Warma referente al componente educativo tiene una aceptación buena para el 73% de colaboradores, el 18% los consideró regular y el 9% la consideró malo, así mismo el PNAE – Qali Warma con referencia al componente alimenticio se obtuvo que el 55% la considero en un nivel regular, el 36% los considero bueno y el 9% la considero malo. Se concluyó que la percepción del PNAE – Qali Warma de los padres, docentes y estudiantes del aula inicial es favorable ya que se brinda servicios de comida de calidad, siendo los componentes alimentario y educativo positivos porque permiten un servicio de alimentación, de nutrición con calidad, sin embargo, es bajo el consumo de los estudiantes.

Barranzuela (2020) en su investigación “Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y participación ciudadana en Huarmaca, Piura”, presentó la finalidad la determinación relacional del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma y la participación de los ciudadanos en Huarmarca, Piura. Metodológicamente fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, contó con una población de 5 instituciones educativas de Huarmarca y se integró a 67 padres de familia, utilizando el cuestionario parte de la encuesta. El resultado demostró que el nivel de gestión del PNAE – Qali Warma en la dimensión planificación y organización mostró ser aceptable por el 52.2%, la adquisición de alimentos regular en 50.7%, alimentación saludable regular en 53.7% y principalmente la prestación de los servicios alimentarios en 50.7% de manera regular. La participación ciudadana evidenció un nivel medio en la dimensión sensibilización es 53.7%, legitimidad y consenso 77.6% expectativas 59.7%. Sin embargo, se estableció que la capacidad

colaborativa fue de 56.7% lo que infirió una participación ciudadana pertinente. Por otra parte, se determinó que el PNAE – Qali Warma muestra una relación de 0.511 y una significancia de $p= 0.000$ con la participación ciudadana. Se concluyó que el nivel de satisfacción por parte de la comunidad beneficiada se encuentra en un nivel regular – malo ya que no se ha logrado el impacto anhelado.

Pampa (2020) en su investigación “Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020”, tuvo la finalidad de la determinación relacional de la calidad de los servicios del PNAE – Qali Warma y la satisfacción de los Centros Educativos del distrito de Huaraz, 2020. La metodología fue de tipo no experimental – transversal y relacional, la población fue de 62 centros educativos del distrito de Huaraz y se integró a 53 de ellos, aplicándose una encuesta por medio del cuestionario. El resultado dio a conocer que 52.5% de los centros educativos del distrito de Huaraz, tienen una percepción regular de la calidad de los servicios que facilita el PNAE – Qali Warma, el 27.9% indicaron un nivel alto y solo el 19.7% lo calificó como de baja calidad. Con respecto a la satisfacción se obtuvo que el 50.8% indicó que el nivel de satisfacción fue regular, para el 27.9% fue alta y para el 21.3% fue regular. Por otro lado, se evidenció una clara relación de la calidad de los servicios por parte del PNAE – Qali Warma en la satisfacción de los Centros Educativos del distrito de Huaraz, donde $p= 0.000$ inferior al valor del 0.05; lo que implica que la prueba es significativa con un grado de relación de 0.876 entre ambas variables, además, las dimensiones de componentes físicos, capacidad de respuestas, fiabilidad, la empatía y la seguridad tienen una asociación significativa con la con la satisfacción del usuario (0.670, 0.688, 0.856, 0.811 y 0.831 $p = 0.000$). Se concluye en que la calidad de los servicios del

PNAE – Qali Warma está relacionados significativamente con la satisfacción en los centros educativos del distrito de Huaraz.

Saavedra (2020) en su investigación “Satisfacción de los estudiantes de V ciclo que reciben alimentos del PNAE- Qali Warma institución educativa Fe y Alegría 53 – Ate”, tuvo la finalidad de la descripción de la satisfacción de alumnos del V ciclo de Educación básica regular sienten al consumir los productos que facilita el Estado mediante el PNAE – Qali Warma, en el Centro Educativo Fe y Alegría 53 de Ate. Metodológicamente fue de tipo sustantiva de enfoque cuantitativo, de diseño experimental, la población la conformaron 205 estudiantes del V ciclo, integrándose a 80 estudiantes, utilizando la encuesta con su cuestionario. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción de los alumnos es un 20% satisfecho, un 46% en un nivel mediamente satisfactorio y un 34% insatisfecho. Referente a las dimensiones es regular para propiedades sensoriales en 36%, la distribución en 51%, la confianza en 48%. Se concluyó en la existencia de un nivel alto de satisfacción de los productos del PNAE – Qali Warma en los alumnos del V ciclo de Fe y Alegría 53.

Dávila (2019) en su investigación “Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N.º 184, Morrope, Lambayeque”, tuvo como finalidad la determinación relacional existente del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción del usuario en el Centro Educativo N.º 184, Mórrope, Lambayeque. Metodológicamente fue de tipo correlacional, de diseño no experimental, contó con una población de 70 padres de familia de la I.E. N.º 184 de Mórrope, Lambayeque y se integró de 20 de ellos, la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario. El resultado refirió que el 75% de colaboradores calificaron de insuficiente la composición alimenticia, y un 25% de ellos refirió que es ideal. Asimismo,

el 80% de padres calificó al PNAE – Qali Warma como no suficiente, y el 20% lo calificó como correcto, además que el 75% muestra desconfianza con el Programa y el 80% expresa que Qali Warma no ayuda a fortalecer las cualidades de los que participan, asimismo el 30% se siente complacido y el 30% y disconforme 70%, además las expectativas en 75% son disconformes, así como la calidad técnica y funcional. Con referencia a la relación de las variables se estableció que el PNAE – Qali Warma tiene una relación de 0.949 con una significancia de 0.000 la satisfacción de los beneficiarios. Se concluyó que la relación de las variables es bajo siendo positiva alta.

Tamara (2019) en su investigación “Aceptación del PNAE – Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la institución educativa pública N° 20528 Virgen del Carmen, Barranca – Lima, 2018”, tuvo como finalidad analizar relacionamente los niveles de aceptación del programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción del beneficiario del Centro Educativo Público N.º 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018. Metodológicamente fue de tipo explicativo, la población fue de 378 alumnos del nivel primario y se integró a 132 de ellos, aplicándose un cuestionario parte de la encuesta. Los resultados fueron que el 44.7% de colaboradores se encuentran satisfechos en cuanto a precios, asimismo el 33.3% están satisfechos medianamente y el 22.0% insatisfechos en relación a las variedades del producto. Respecto a la dimensión servicios los colaboradores se encuentran medianamente satisfechos representando el 40.9%, e insatisfechos el 32.6%, solo el 26.5% se encuentran satisfechos. Respecto al aspecto sanitario el 43.2% de colaboradores se encuentran satisfechos, el 30.3% satisfechos medianamente y el 26.5% no satisfechos. Con referencia a los alimentos que reciben el 26.5% de los estudiantes evidencia una satisfacción por los productos que facilita el programa, el 15.2% una aceptación regular y el 7.6% evidencian un rechazo. Por último, se

determinó que el PNAE – Qali Warma mantiene asociación de dependencia con la adecuada satisfacción del beneficiario del Centro Educativo, porque se obtuvo un Chi^2 de 20.001 ($p=0,001$; $<0,05$). Se concluye en que el PNAE – Qali Warma tiene una relación significativa con la satisfacción del beneficiario del Centro Educativo Virgen del Carmen.

Bazán (2019) en su estudio “Nivel de satisfacción del PNAE – Qali Warma en los alumnos de cuarto grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019”, tuvo como fin el establecimiento del nivel de satisfacción de los estudiantes de 4° grado del nivel primario, de la I.E. San Nicolás, ante el programa Qali Warma. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, la población fue de 184 personas, con una muestra 125 padres de familia, se utilizó la encuesta y el cuestionario. El resultado respecto al desenvolvimiento del comité de alimentación Estudiantil (CAE) del programa Qali Warma es muy bueno para el 62%, bueno para el 26%, malo para el 9% y muy malo para el 4%. Con relación al nivel de satisfacción en relación a las entregas de alimentos tenemos que el 18% de padres de familia considera muy bueno, el 48% lo considera bueno, el 32% lo considera malo y el 2% muy malo, por lo tanto, se afirmó que el nivel de satisfacción es regular con relación a la repartición de alimentos. La entrega de productos es muy buena para el 11%, bueno para el 47%, malo para el 34% y muy malo para el 8%. Por su parte, el proceso de los programas de capacitaciones a los CAE en la cocción de comida es muy bueno para el 18%, bueno para el 51%, malo para el 27% y muy malo para el 4%. Con respecto a la calidad de los productos fue muy bueno para el 30%, bueno para el 21%, malo para el 32% y muy malo para el 18%. Con referencia a la variable satisfacción el 50% se encuentra muy satisfecho de la calidad de servicio y la seguridad, sin embargo, el 48% se muestra satisfecho de la calidad del producto, la fiabilidad 49% y lo tangible en 71%. Finalmente, se estableció que

el 40.8% aprueba el PNAE – Qali Warma que determina como efecto la satisfacción del beneficiario, además a través del chi cuadrado de 7.893 y la significancia menor a 0.005 se infirió que el programa tiene impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes del 4° grado. Se concluyó que la satisfacción se genera porque el PNAE – Qali Warma impacta positivamente.

2.1.3. A nivel local

Tineo (2020) en su investigación “Programa Qali Warma y su impacto en los hábitos alimentarios en escolares, Distrito de Pimpingos, Cajamarca”, tuvo como finalidad la determinación de la influencia del programa Qali Warma en mejorar de los hábitos alimentarios de los estudiantes del Distrito de Pimpingos, Cajamarca. Metodológicamente fue de enfoque mixto, con énfasis en lo cualitativo, de diseño no experimental – transeccional, la población fue 62 padres del comité de alimentación escolar (CAE) y se integró a 49 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta con el cuestionario. Los resultados fueron con respecto a si se ha dejado o aminorado los consumos de algunos productos que son poco saludables el 71% se encuentra totalmente de acuerdo, de acuerdo el 25% y en desacuerdo un 4%, además que el programa ha rediseñado la manera de preparar los productos estando de acuerdo totalmente un 61% de la población estudiantil y estando acuerdo el 39%. Por otro lado, se ha reconocido que están totalmente de acuerdo en la generación de un cambio de régimen alimentario el 54% y de acuerdo al 46% de la población estudiantil, por lo tanto, la población estudiantil y padres de familia se encuentran satisfechos respecto a los cambios en el régimen alimenticio y en la forma de consumir los alimentos lo que determina una aceptación alta al PNAE – Qali Warma. Se

concluyó que el PNAE – Qali Warma si impacta en las costumbres alimentarias y en rendimiento del escolar del distrito de Pimpingos, Cajamarca.

2.2. Marco legal

Constitución Política del Perú que determina conforme al art. 44° que los deberes principales del Estado son la defensa del territorio nacional, garantizando la plenitud de los derechos del ser humano, asimismo protegiendo de cualquier amenaza a la seguridad, promoviendo el bienestar de todos basado en un desarrollo integral y justicia, con equilibrio dentro de la nación.

D.S. N° 008 – 2019 que modifica el D.S. N° 008 – 2012 – MIDIS, que crea el PNAE – Qali Warma establece facilitar de servicios alimentarios progresivos, acorde a los hábitos de alimentación local, con una gestión conjunta con las comunidades, con calidad, siendo sostenible y saludable, para los estudiantes de los centros educativos de educación inicial, primaria y secundario de forma progresiva y consecutiva de acuerdo a las necesidades de cada región e institución educativa.

R.M. N° 283 – 2017 – MIDIS, directriz de procedimientos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Se establece la naturaleza, visión, misión, objetivo y funciones del programa, además de la estructura funcional. La normativa establece y regulariza el proceso del PNAE así también la funcionalidad general y específica de las áreas que lo componen poniendo como prioridad garantizar los servicios alimentarios en la totalidad el año escolar, la contribución y el promover los hábitos correctos de alimentación en los beneficiarios del programa.

Directiva N° 002 – 2019 Reglamento de la Ley N° 30435, Ley que da origen al Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) ente regulador de los procedimientos globales

de adquisiciones, de rendición de cuentas y demás regulaciones para las operaciones del sistema de gestión del PNAE – Qali Warma para brindar los servicios alimentarios determinándose para los comités u organizaciones que conformen las prestaciones de los servicios alimentarios se rigen por el marco normativo de la presente normativa para contratar servicios y bienes, transferir recursos económicos y rendir cuentas, que se deriven de brindar los servicios alimentarios en los Centros Educativos públicos del país.

2.3. Marco doctrinal

2.3.1. Teoría de la calidad percibida del servicio

La teoría de la calidad percibida del servicio de acuerdo con Parasuraman et al. (1988) Se encuentra referido a la forma en que los consumidores perciben la calidad de un bien o servicios. Se sugiere que la calidad percibida está determinada por tres elementos principales: La calidad esperada, la calidad percibida y la discrepancia entre ellas. La calidad esperada se establece como las expectativas que tiene el consumidor sobre la calidad del producto o servicio antes de comprarlo o experimentarlo. Esta expectativa poder ser influenciada por varios factores, como la marca, la publicidad, la recomendación, la experiencia, entre otros.

La calidad percibida, por su lado, se refiere a la evaluación que hace el consumidor acerca de la calidad del servicio o bien después de experimentarlo. Esta evaluación puede ser influenciada por varios elementos, como la satisfacción del consumidor con el servicio o bien, la calidad del servicio al cliente, la calidad del producto en sí mismo, entre otros. Finalmente, la discrepancia es la que se da entre la calidad que se espera y la calidad que se percibe y que se refiere a la diferencia entre lo que consumidor esperaba del producto o servicio y lo que realmente experimentó. Si la calidad percibida es superior que la calidad esperada, el consumidor estará satisfecho y es probable que tenga una opinión positiva

sobre el producto o servicio y si es calidad percibida es menor a la esperada, el consumidor estará insatisfecho y es probable que tenga una opinión negativa sobre el producto o servicio (Parasuraman et al., 1988).

En el caso del PNAE – Qali Warma, la calidad percibida por el beneficiario será determinada por sus percepciones de la calidad de los alimentos recibidos y la calidad del servicio proporcionado por el programa. Si los beneficiarios esperan recibir alimentos nutritivos y de calidad y el programa les proporciona alimentos de baja calidad o en mal estado, su calidad percibida será baja y, por lo tanto, su satisfacción con el programa será baja. Por otro lado, si el programa llena las expectativas de del beneficiario y le proporciona alimentos nutritivos y de calidad, su calidad percibida será alta al igual que su satisfacción.

2.3.2. Teoría de la atribución causal

La teoría de la atribución causal fue propuesta por Fritz Heider en 1958 y se ha utilizado para explicar cómo los individuos interpretan y explican el origen de los eventos y actitudes en sus vidas. Se sugiere que los individuos tiendan a buscar causas de los eventos, y que estas influyen en sus emociones, comportamientos y decisiones futuras (Crespo, 1982).

Las personas hacen atribuciones causales en tres tipos de información: La información sobre el comportamiento (qué hizo la persona), la información sobre la situación (qué circunstancias rodean el comportamiento) y la información sobre la intención (por qué la persona hizo lo que hizo). Además, las personas pueden hacer atribuciones causales internas (atribuir el comportamiento a características personales) o externas (atribuir el comportamiento a factores situacionales) (Crespo, 1982).

Con relación al PNAE – Qali Warma, la teoría de la atribución causal podría explicar por qué los beneficiarios pueden sentirse satisfechos o insatisfechos con el programa. Es así que, si un beneficiario recibe una comida de baja calidad, podría hacer una atribución causal externa (culpar a la situación, como la falta de recursos o el clima), mientras que, si recibe una comida de alta calidad, podría hacer una atribución causal interna (atribuir el éxito a las habilidades o esfuerzos de los proveedores del programa). Estas atribuciones podrían influir en su satisfacción con el programa y su disposición a participar en el futuro.

2.3.3. Teoría de la disonancia cognitiva

La teoría de la disonancia cognitiva fue propuesta por Festinger en 1957 y citado por Páez (2004) sostiene que cuando una persona tiene dos cogniciones o ideas que están en conflicto entre sí, experimenta una sensación de malestar o disonancia cognitiva. Para disminuir este malestar, la persona puede modificar una de las cogniciones para que sea coherente con la otra, o buscar información adicional que permita reconciliar ambas ideas. Se ha establecido que cuanto mayor es la disonancia, más intensa es la motivación para reducirla. En ese aspecto, la disonancia es más fuerte cuando un individuo ha elegido libremente un comportamiento que está en conflicto con sus creencias o valores, en comparación a cuando se siente obligado a actuar de cierta manera.

Con base al PNAE – Qali Warma, la teoría de la disonancia cognitiva puede ser aplicada para entender la satisfacción de los beneficiarios con el programa. Si un estudiante recibe alimentos de baja calidad o en cantidades insuficientes a través del programa, esto puede entrar en conflicto con su idea de que el programa debería proporcionar una nutrición adecuada. Como resultado, puede experimentar disonancia cognitiva y buscar la forma de

justificar la situación, como convencerse de que los alimentos son suficiente o necesarios para subsistir.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

El PNAE – Qali Warma es una medida del gobierno peruano que busca garantizar la alimentación de los estudiantes de escuelas públicas en todo el país, con el objetivo de mejorar su salud, nutrición y rendimiento académico (Lavado y Barrón, 2019). Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) (2017), Qali Warma es un programa que brinda servicios alimentarios de calidad, con enfoque de derechos, en los centros educativos públicos del nivel inicial y primaria, contribuyendo así al mejoramiento de la atención y el aprendizaje de los estudiantes. El PNAE – Qali Warma se fundamenta en los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, calidad, sostenibilidad y enfoque de derechos.

2.4.1.1. Características. El PNAE – Qali Warma está caracterizado por desarrollarse en el marco de un sistema de gestión conjunta, involucrando a dirigentes de la sociedad y la comunidad (Lavado y Barrón, 2019). Otros puntos que caracterizan al programa, es la cobertura en la que atiende a más de 4 millones de niñas y niños menores de 5 años, en más de 65,000 centros educativos del país, alimentación saludable busca el otorgamiento de alimentos nutritivos y variados que contribuyen al desarrollo y crecimiento de las niñas y niños considerando las necesidades nutricionales de cada edad, control de calidad que establece la inocuidad de productos y la eficacia de las normas de seguridad alimentaria, sostenibilidad que promueve prácticas sostenibles en la producción y la distribución de alimentos y finalmente, el monitoreo y evaluación que establece un

seguimiento constante y una evaluación periódica de las actividades para garantizar la eficacia y el impacto en la población infantil (Francke y Acosta, 2020).

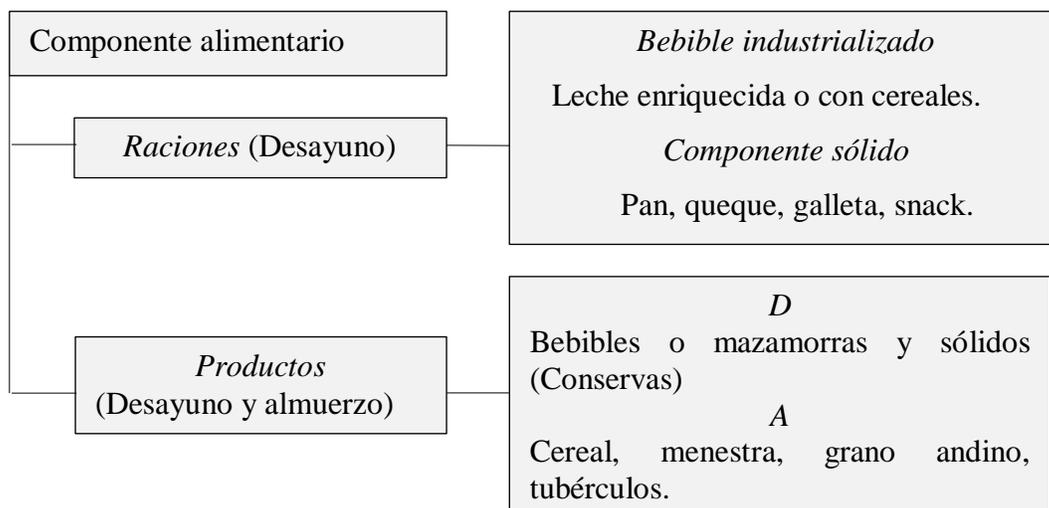
2.4.1.2. Componentes. La estrategia del PNAE – Qali Warma tiene dos elementos: educativo y alimentario. Según Bobadilla (2018), los componentes del Qali Warma son:

- Alimentario: Encargado de la planificación del menú estudiantil con proyección de los recursos para los servicios alimentarios de calidad considerando los hábitos de alimentación local teniendo en cuenta las recomendaciones, requerimientos de energía y nutrientes por edad, acorde a la zona geográfica. Entregándose en porciones o raciones. Acorde con el quintil de pobreza de público objetivo.

En el caso de raciones, los quienes proveen son los encargados de preparar diariamente el desayuno y almuerzo en que corresponde, entregándoles en los centros educativos antes de la hora de consumo que se ha establecido. Para el caso de los alimentos, los quienes proveen son los encargados para entregarlos periódicamente, tanto de perecibles como no perecibles, siendo el comité de alimentación estudiantil (CAE) los encargados de preparar los alimentos en ambientes de la institución y su posterior distribución a los alumnos.

Figura 1

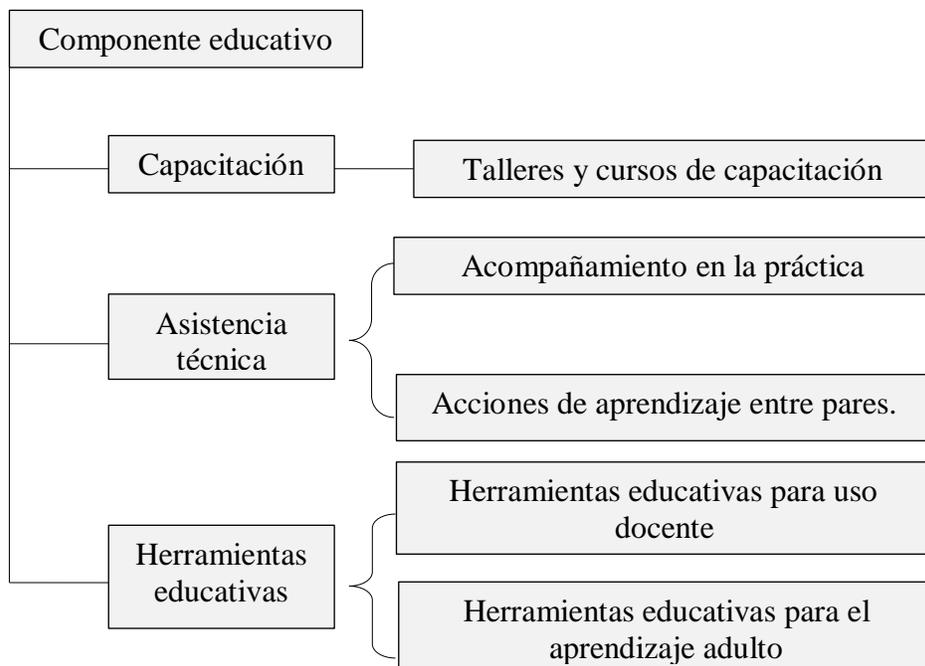
Componente alimentario



- Educativo: Este componente cumple con la promoción de mejora en los hábitos de alimentación de las familias beneficiarias y de los niños. Se promueve la mejoría de diversos actores involucrados a través de la impartición de tres estrategias: Capacitación, asistencia técnica y herramientas educativas.

Figura 2

Componente educativo



2.4.1.3. Gestión del servicio alimentario. En el marco del sistema de gestión del PNAE, los servicios se prestan mediante los Comités de Compras (CC) y Comités de Alimentación Escolar (CAE). Con este sistema, se hace la entrega de desayuno o almuerzo, depende de las condiciones de pobreza de la comunidad de los distritos donde están ubicados los centros educativos. El programa viene entregando desayuno almuerzo a los alumnos de los centros de educación inicial y primaria que se ubican en distritos que pertenecen a los quintiles 1 y 2 de pobreza; y desayuno a los alumnos de los centros educativos de primaria e inicial que se ubican en los distritos de los quintiles 3, 4 y 5. Del mismo modo, el PNAE – Qali Warma atiende de forma progresiva a beneficiarios del nivel de educación secundario en los centros de educación que se localizan en pueblos indígenas de la amazonia del Perú, y a estudiantes con Jornada Escolar Completa (JEC) (Lavado y Barrón, 2019).

Los CC, compuestos por funcionarios del gobierno local, padres de familia, sector salud, buscan los procesos de compras descentralizados. Implicando seleccionar los proveedores que proveerán a un determinado número de instituciones en la zona geográfica de alcance. Los CAE lo conforman los quienes representan el centro de educación (El director, un profesor o uno de los administrativos) y quienes representan a los padres de familia. Los CAE son encargados de vigilar que los alimentos sean de calidad, recepcionándolos, almacenándolos y preparándolos (de ser el caso de productos) y repartición de los alimentos (Lavado y Barrón, 2019).

La provisión de los servicios alimentarios se efectúa a través de dos métodos de atención: productos y raciones. Con el primer modelo se entrega productos no perecibles mensualmente a las instituciones para que los CAE preparen el desayuno y/o almuerzo. Con la segunda modalidad los proveedores hacen entrega día a día las raciones en envases

de desayuno a los centros de educación acorde con lo especificado por el programa (Lavado y Barrón, 2019). Es importante resaltar que mientras se preste el servicio de alimentación estudiantil se imparta buenas prácticas de higiene y alimentación mediante la difusión y sensibilidad de lavarse las manos y distintas actividades de salubridad para consumir los alimentos en cada centro educativo. (Bobadilla, 2018).

2.4.1.4. Mecanismos de transmisión. Según Grantham – McGregor (2005) se determina dos mecanismos de transmisión, el primero relacionado a la descripción de los efectos de los desayunos mediante el incremento de asistencia a la institución. En la misma línea, la idea principal es que la provisión de los desayunos escolares incremente los incentivos de los estudiantes, con un toque particular en los quienes no poseen muchos recursos, de acudir a la institución, reduciendo costos para los padres de familia al enviar sus hijos a la institución. El segundo instrumento se asocia al alivio del hambre facilitando que se aumente la memoria o atención a corto plazo, ayudando a aprender mejor y hacer que las horas de clase sean de mayor beneficio. Por último, la herramienta de transmisión es acompañado por la mejora del estado en la nutrición de los alumnos. Lo ideal, si los desayunos provistos poseen calidad y cantidad adecuada en su composición de macronutrientes, el estado de nutrición de los alumnos debe tener mejoría con el consumo continuo y prologando. Con el pasar del tiempo, un correcto estado de nutrición se traducirá en mejora académica mediante los efectos en la memoria y concentración.

2.4.2. Satisfacción

La satisfacción en el servicio según Kotler y Armstrong (2013), es un sentimiento de placer o desencanto que es el resultado de la comparación de los rendimientos percibidos de un servicio o producto con relación con la expectativa del consumidor. De acuerdo Lovelock y Wirtz (2009) es el resultado de la evaluación cognitiva y emocional del cliente

de su experiencia de servicio. La satisfacción alimentaria se refiere al estado en el que una persona se siente plenamente satisfecha después de haber consumido alimentos nutritivos necesarios para su bienestar. La satisfacción alimentaria es un aspecto importante de la salud y el bienestar general de una persona, porque una dieta es esencial para mantener un cuerpo y una mente saludable (Denegri et al., 2014).

2.4.2.1. Satisfacción con la comida. Corresponde a la percepción de satisfacción que le brindan los usuarios al servicio que se le entrega, siendo los desayunos o almuerzos. Específicamente, la satisfacción realizada a razón de la aceptación de los productos y preparación entregada, las cantidades y variedades que se les entrega. Se contempla respecto a la satisfacción de la comida, la aceptabilidad que se refiere a la percepción que tienen los beneficiarios sobre la comida entregada. Se evalúa a través de diferentes aspectos, como el olor, el sabor, el aspecto, la temperatura, la frescura y la cocción de las comidas. El olor se refiere a la sensación nasal que produce la comida, el sabor a la sensación oral, el aspecto se relaciona con la apariencia visual de la comida, la temperatura con la satisfacción del consumidor respecto a la temperatura de la comida, la frescura con la satisfacción del consumidor en cuando a la calidad de los alimentos utilizados, y la cocción que se encuentra determinado por el nivel de cocción de la comida entregada. La variedad se refiere a las percepciones que tienen los usuarios en relación de la alternancia con que se recibe la preparación o productos entregados. Implicando las diversas preparaciones en el menú quincenal y finalmente, la cantidad que representa la percepción que tienen los usuarios en relación de las porciones que reciben (Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB, 2017).

2.4.2.2. Satisfacción con el lugar donde recibe la comida. La satisfacción de los usuarios con los servicios de alimentación entregada se basa en varios factores que influyen en su percepción. Estos factores son fundamentales porque permiten determinar la calidad del servicio y pueden incluir elementos como la calidad de la comida, el ambiente físico del lugar, la atención del personal y otros elementos relacionados con la experiencia del usuario. La percepción de satisfacción es un elemento crucial porque permite medir el servicio de alimentación y garantizar que se estén cumpliendo las necesidades y expectativas de los beneficiarios. Dentro de tales factores se encuentra la limpieza de los ambientes de los locales educativos, especialmente en las áreas donde los estudiantes consumen alimentos. Asimismo, se encuentran cinco aspectos principales de limpieza que influyen en la percepción de higiene del ambiente y los utensilios utilizados: La limpieza de los comedores, de las sillas, de las mesas, de los utensilios y de las bandejas. Cada uno de estos aspectos contribuye a crear un ambiente limpio y seguro para los estudiantes mientras consumen sus alimentos. Otro punto a tener en cuenta es la organización en el comedor en la que se presenta siete aspectos relevantes para lograr un ambiente agradable: La luminosidad, la capacidad del comedor, la temperatura, la ventilación, los tiempos de espera para recibir la comida, la organización en la entrega de la alimentación y los tiempos de comida. La satisfacción en cada uno de estos aspectos puede afectar la experiencia general de los beneficiarios en el comedor y su percepción sobre el servicio que reciben (JUNAEB, 2014).

2.4.2.3. Satisfacción con la atención. La satisfacción de los usuarios respecto de la atención se encuentra vinculado a la percepción de la limpieza y la manipulación de los alimentos por parte del personal, así como la calidad de la de atención recibida. La limpieza y la manipulación de los alimentos del personal se encuentra referido a la percepción de la

vestimenta e higiene de los colaboradores en el momento de la atención. Con referencia a la calidad de la atención se divide en dos aspectos: La entrega amable de los servicios y la cortés relación ante inquietudes de los alumnos (JUNAEB, 2014).

2.5. Definición de términos básicos

2.5.1. Asistencia técnica

Conjunto de servicios y apoyo especializado que se proporciona a individuos, organizaciones o comunidades para apoyarles a resolver problemas técnicos, mejorar su capacidad y eficiencia en el uso de tecnologías, y lograr sus objetivos (Sunkel y Trucco, 2012).

2.5.2. Atención

Proceso psicológico indispensable y básico para la recepción de la información de cualquier tipo, para la ejecución de cualquier evento. No es un desarrollo unitario, sino un grupo de distintos instrumentos que trabajan de manera coordinada (Ríos y otros, 2007).

2.5.3. Beneficiario

Persona o entidad que recibe algún tipo de beneficio o ventaja, estos presentan una serie de requerimientos, entre los cuales tiene la capacidad para que se perciba una determinada prestación (Del Valle y Vicente, 2015).

2.5.4. Calidad

Referido a la medida en que algo cumple con las expectativas, necesidades o requisitos de un individuo o un grupo. Es un concepto relativo y subjetivo que depende de los estándares o criterios de evaluación que se establezcan para determinar si algo es considerado de alta o baja calidad (Duque, 2005).

2.5.5. Capacitación

Proceso educativo que tiene como objetivo mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de una determinada área. Esta puede ser efectuada por una institución educativa, una organización sin fines de lucro o incluso por uno mismo (Bermúdez, 2015).

2.5.6. Consumidor

Es una persona que compra un servicio o bien para satisfacer su necesidad o deseo personal. Un consumidor es un individuo, familia, empresa u organismo gubernamental que compra bienes y servicios para uso propio o para su posterior venta (Resico, 2010).

2.5.7. Herramientas educativas

Recursos que son utilizados en los procesos de aprendizaje y enseñanza para mejorar la comprensión, la retención y la aplicación del conocimiento. Estas herramientas pueden ser físicas como libros de texto, lápices y pizarrones, o digitales como, programas de computadora, aplicaciones móviles y plataformas de aprendizaje en línea (Molinero y Chávez, 2019).

2.5.8. Inocuidad Alimentaria

Garantía de que los alimentos que consumimos son seguros y no representan un riesgo para la salud humana. La inocuidad es un término amplio que abarca todas las medidas necesarias para prevenir la contaminación de los productos, iniciando en su producción hasta su consumo (Organización Panamericana de la Salud- OPS, 2015).

2.5.9. Satisfacción

La satisfacción es un sentimiento de contento, placer o complacencia que experimenta una persona cuando se siente satisfecha con una situación, evento, objeto o experiencia.

2.5.10. Servicio

Es una actividad o conjunto de actividades que se realizan con el propósito de satisfacer las necesidades de otras personas o entidades. El servicio se caracteriza por ser intangible, es decir, no se puede tocar ni almacenar físicamente, ya que se basa en la experiencia y la interacción entre el proveedor del servicio y el cliente

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) tienen una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

3.2. Variables

3.2.1. *Variable 01*

V1 = Programa Nacional de Alimentación Escolar - Qali Warma (PNAE – Qali Warma)

3.2.2. *Variable 02*

V2 = Satisfacción.

3.3. Operacionalización

Tabla 1*Operacionalización de variables de la investigación***Título:** El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018

Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento			
El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.	programa que brinda servicios alimentarios de calidad, con enfoque de derechos, en los centros educativos públicos del nivel inicial y primaria, contribuyendo así al mejoramiento de la atención y el aprendizaje de los estudiantes (MIDIS, 2017). Sentimiento de placer o desencanto que resulta de la comparación de los rendimientos percibidos de un bien o servicio con relación con la expectativa del consumidor (Armstrong y Kotler, 2013).	Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma (PNAE – Qali Warma)	Componente alimentario	Modalidad Atención Planificación Menú escolar	Cuestionario			
			Componente educativo	Capacitación Material educativo				
			Gestión del servicio alimentario	Prácticas de higiene				
						Satisfacción con la comida	Aceptabilidad Variedad	
					Satisfacción	Satisfacción con el lugar donde recibe la comida	Cantidad Limpieza	Cuestionario
						Satisfacción con el servicio de atención	Orden Limpieza y presentación del personal Calidad de servicio	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

La investigación se realizó en las instituciones educativas del nivel primaria Nro. 10381, 11039, 10383 y 10384 del distrito, provincia y ciudad de Chota, departamento de Cajamarca.

4.2. Diseño de la Investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se utiliza métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, utilización de magnitudes, la observación y medición de la unidad de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. Básica, porque en efecto no está en búsqueda por un objetivo crematístico, su motivo es por curiosidad, la inmensa satisfacción de obtener conocimientos nuevos.

Descriptiva, porque su objetivo es la recopilación de datos e información acerca de las cualidades, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, instituciones o agentes, o de los procesos sociales o naturales.

Correlacional, porque se busca el establecimiento del grado de intensidad en que están relacionadas las variables de estudio.

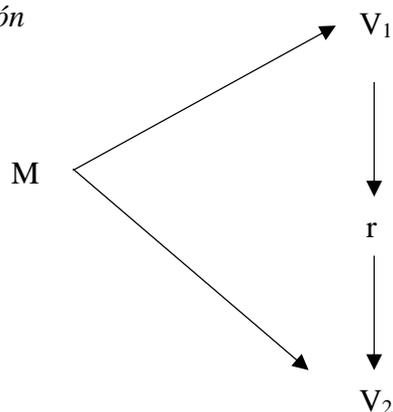
No experimental, porque se observa las variables sin manipularles.

Transversal, dado que se recopila información en un determinado momento (Ñaupas et al, 2018).

El estudio efectuó el análisis de la información de las variables de investigación, a través de los datos numéricos y porcentuales, la generación y reconocimiento de conocimientos vinculados a las variables, la descripción de características de las variables y su grado de asociación. El diseño de la investigación se muestra a continuación:

Figura 3

Diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

V1 = Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

V2 = Satisfacción

r = Relación

4.3. Métodos de investigación

4.3.1. *Analítico*

De acuerdo con Bernal (2010) este proceso cognoscitivo es la descomposición de un fin de estudio, haciendo separación de cada una de las partes de algo general para ser estudiadas de manera específica. En la investigación se utilizó este procedimiento porque, permitió descomponer las variables PNAE - Qali Warma y la satisfacción en dimensiones e indicadores para poder estudiarlas.

4.3.2. *Deductivo*

Bernal (2010) este método de razonamiento es la toma de conclusiones globales para tener una explicación específica. En la investigación se utilizó este método, porque se partió de conceptos y teoremas de las variables PNAE – Qali Warma y satisfacción con el fin de poder generar explicaciones a los resultados obtenidos del estudio.

4.3.3. Hipotético – deductivo

Consiste en un proceso que inicia en una aseveración en calidad de hipótesis y buscando falsear o refutar las mismas, pudiendo deducir conclusiones que deben contrastarse con la realidad (Bernal, 2010). En la investigación se planteó hipótesis y fueron contrastadas con el fin de determinar su veracidad o falsedad.

4.4. Población, muestra y unidad de análisis

4.4.1. Población

La población está definida como la totalidad de la unidad de estudio, que poseen cualidades requeridas, considerándolas como tales (Ñaupas et al., 2018). La población para la investigación lo conformaron 307 alumnos del 5° grado de nivel primaria beneficiarios del programa Qali Warma durante el 2018 (Anexo 3).

4.4.2. Muestra

Porción de la población que cumplen con las características necesarias para la investigación (Ñaupas et al., 2018). La muestra en la investigación estuvo conformada por 171 alumnos del Quinto grado de nivel primaria beneficiarios del programa Qali Warma durante el 2018 (Anexo 3).

4.4.3. Unidad de análisis.

Las unidades de análisis en una investigación son aquellas que posee cualidades idénticas y que están en un determinado ámbito. La unidad de análisis de la investigación lo conformó los estudiantes del 5° grado de nivel primaria de las instituciones Nro. 10381, 11039, 10383 y 10384.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

En la investigación como técnica se aplicó una encuesta y como instrumento el cuestionario.

La encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario.

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos consistente en un grupo de interrogantes presentadas y enumeradas en una tabla y un patrón de posible respuesta que el involucrado debe contestar (Arias, 2020).

En el estudio el cuestionario estuvo conformado por 23 preguntas con respuesta en escala de Likert incluido datos preliminares el que fue aplicado a estudiantes del 5° grado del nivel primaria de las instituciones educativas de la ciudad de Chota.

4.5.1. Validez

La validez para Ñaupas et al. (2018) es la pertinencia de un instrumento de medición, para la evaluación de lo que se busca medir, con referencia a cuan exacto es el instrumento. En la investigación el cuestionario fue analizado y validado por juicio de expertos.

4.5.2. Confiabilidad

Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían de manera significativa, ni en tiempo, ni por la aplicación a distintos colaboradores, que poseen el mismo nivel de instrucción (Ñaupas et al., 2018). En la investigación la confiabilidad del instrumento se determinó por Alfa de Cronbach conforme se muestra a continuación:

Tabla 2

Confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.707	23

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información se realizó a través del programa SPSS v. 26 y el software Microsoft Excel v. 2019, de los cuales se obtuvo lo siguiente:

4.6.1. Tablas

La tabla permitió en la investigación otorgar una presentación resumida en porcentajes y datos numéricos de los datos recolectados.

4.6.2. Figuras

Los gráficos permitieron mostrar el resumen porcentual evidenciado en las tablas.

4.6.3. Baremos

Los baremos en la investigación con la finalidad de determinar el nivel de las variables se determinaron conforme se muestra a continuación:

Tabla 3

Nivel del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Rango	Nivel
Bueno	(16-30)
Regular	(12-15)
Malo	(10-11)

Tabla 4

Nivel de la satisfacción de los beneficiarios del nivel primaria de las instituciones educativas

Rango	Nivel
Satisfecho	(24-39)
Medianamente satisfecho	(15-23)
Insatisfecho	(13-14)

4.6.4. Prueba de relación

En la investigación se utilizó la prueba de Correlación de Rho de Spearman con la finalidad de establecer la relación entre variables y dimensiones previo a ello se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov con el fin de determinar la prueba estadística más pertinente.

4.7. Equipos, materiales y servicios

4.7.1. Recursos

- Tesista
- Asesor
- Asesor estadístico

4.7.2. Equipos

- Laptop.
- Celular.

4.7.3. Materiales

- Escritorio.
- Lápiz.
- Lapiceros.

4.7.4. Insumos

- Fotocopias.
- Impresiones.

4.7.5. Servicios

- Internet

4.8. Matriz de consistencia

Tabla 5

Matriz de consistencia de la investigación

Título: El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Metodología	Población y muestra
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			Modalidad			Población
¿Cuál es la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018?	Determinar la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.	H1. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.	Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma (PNAE – Qali Warma)	Componente alimentario	Atención Planificación Menú escolar Capacitación Material educativo	Cuestionario	Enfoque Cuantitativo	307 alumnos del 5° grado de nivel primaria beneficiarios del programa Qali Warma durante el 2018
Preguntas específicas	Objetivos específicos	H0. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) no tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.	Satisfacción	Gestión del servicio alimentario	Prácticas de higiene Aceptabilidad		Tipo Básica	Muestra 171 alumnos del 5° grado de nivel primaria beneficiarios del programa Qali Warma durante el 2018
¿Cómo se desarrolla el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018?	Describir el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.			Satisfacción con la comida	Variedad Cantidad		Finalidad Descriptiva Relacional	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de	Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de	Hipótesis específicas El Programa Nacional de Alimentación Escolar		Satisfacción con el lugar donde recibe la comida	Limpieza Orden Limpieza y presentación del personal	Cuestionario	Diseño No experimental - Transversal	
				Satisfacción con el servicio de atención	Calidad de servicio			

<p>Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018? ¿Cuál es la relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) en la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018?</p>	<p>Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018. Establecer la relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) en la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.</p>	<p>Qali Warma (PNAE -Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018, es regular. El nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018, es medio. Los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) tienen una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.</p>
---	---	---

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Aplicado y procesado el cuestionario de investigación que fue aplicado a 171 beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma se determinó los siguientes resultados:

5.1.1. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

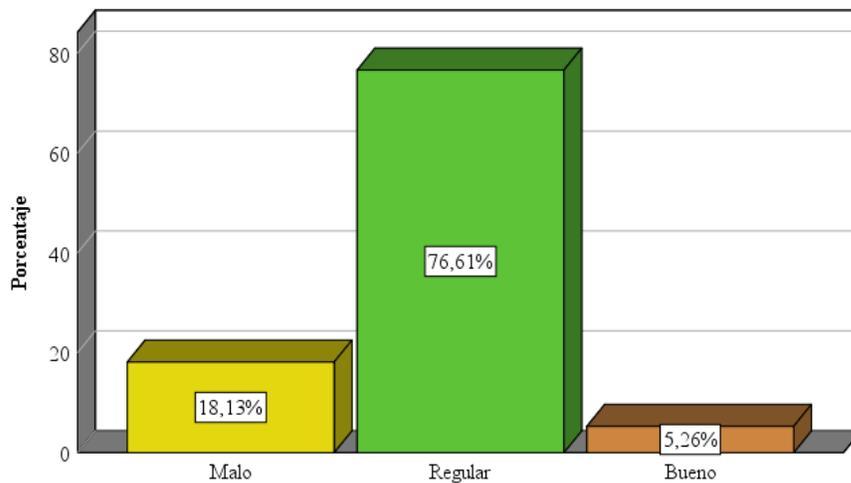
Tabla 6

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018

	FRECUENCIA	%
Malo	9	5.3%
Regular	131	76.6%
Bueno	31	18.1%
TOTAL	171	100.00%

Figura 4

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.



Interpretación.

El 76.61% de los encuestados consideran que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota es regular, el 18.13% lo ve como malo y sólo el 5.26% considera que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es Bueno.

5.1.1.1. Componente alimentario

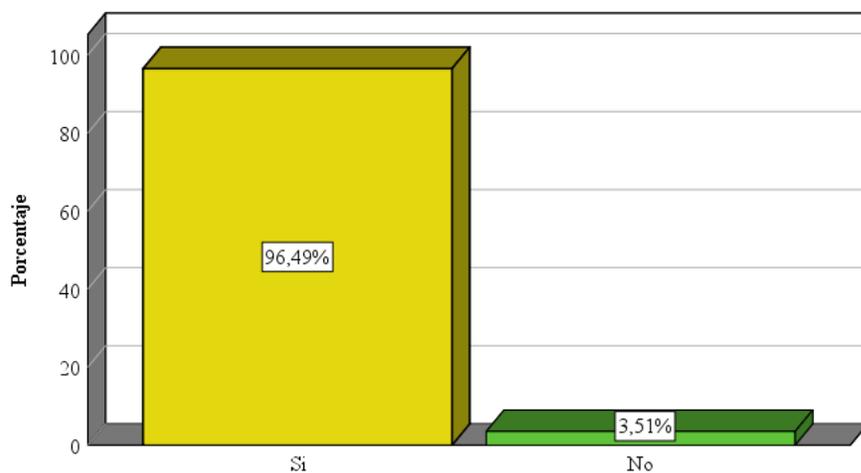
Tabla 7

De acuerdo con el horario de consumo de alimentos

	FRECUENCIA	%
Si	165	96.5%
No	6	3.5%
TOTAL	171	100.00%

Figura 5

De acuerdo con el horario de consumo de alimentos



Interpretación.

El 96.49% de los encuestados afirma que si están de acuerdo con el horario de consumo de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria; mientras que sólo el 3.51% afirma que no está de acuerdo con los horarios de consumo de alimentos.

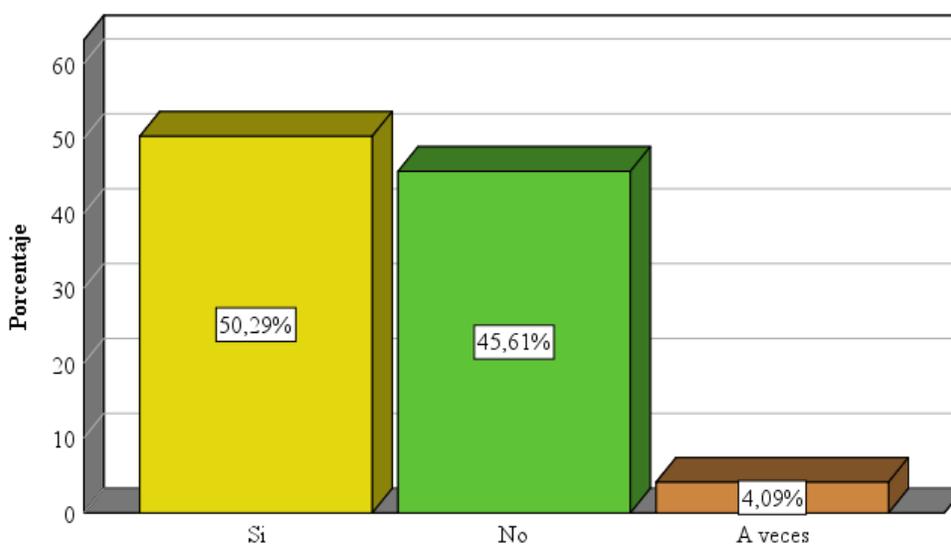
Tabla 8

Consumo del bebible acompañado de galletas

	FRECUENCIA	%
Si	86	50.3%
No	78	45.6%
A veces	7	4.1%
TOTAL	171	100.00%

Figura 6

Consumo de bebible acompañado de galletas



Interpretación.

El 50.29% menciona que, si le agrada consumir bebible acompañado de galletas, el 45.61% por su parte menciona que no le agrada y sólo al 4.09% de los encuestados a veces le agrada consumir bebible acompañado de galletas.

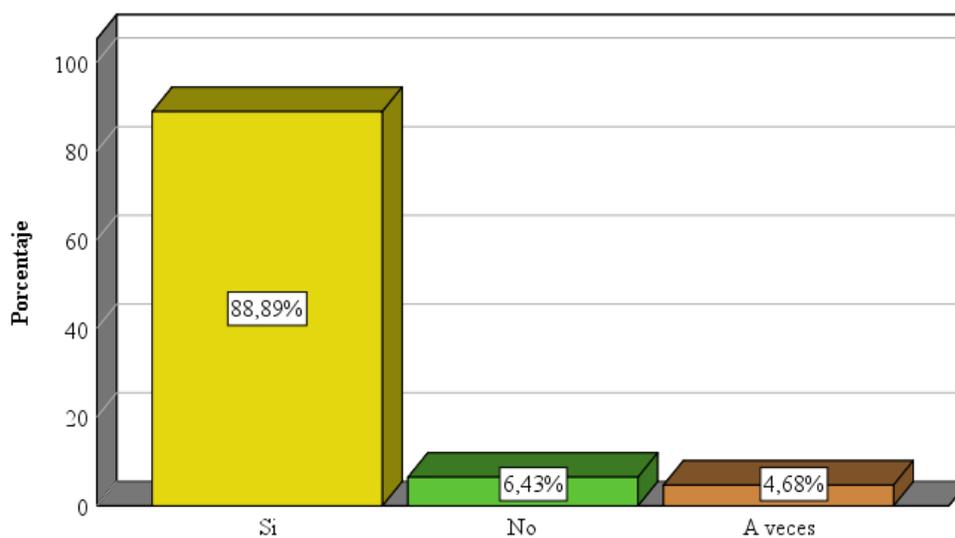
Tabla 9

Consumo del bebible acompañado de un segundo

	FRECUENCIA	%
Si	152	88.9%
No	11	6.4%
A veces	8	4.7%
TOTAL	171	100.00%

Figura 7

Consumo de bebible acompañado de un segundo



Interpretación.

El 88.89% respondieron que, si le agrada consumir el bebible acompañado de un segundo, el 6.43% dice que no le gusta, y sólo al 4.68% a veces le agrada consumir bebibles acompañado de segundos.

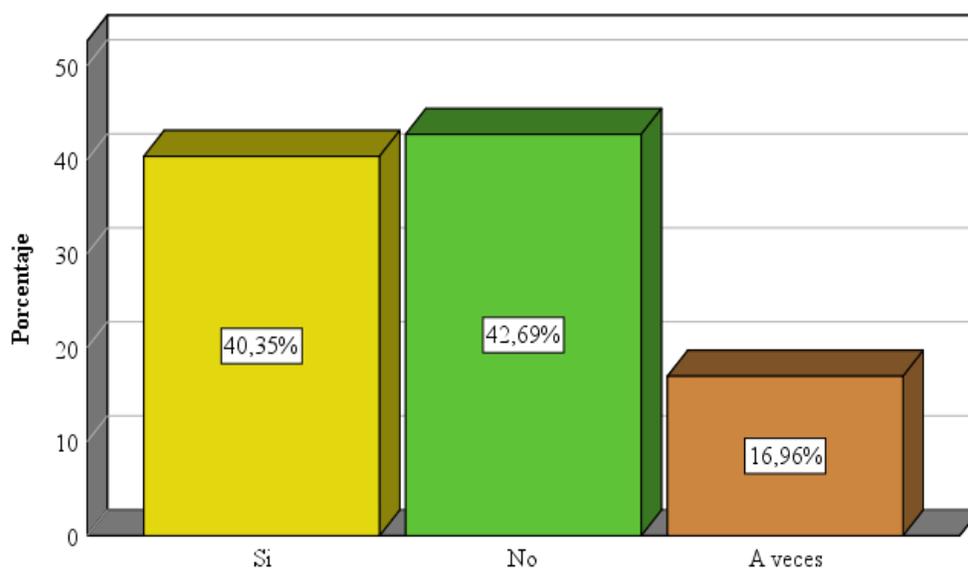
Tabla 10

La alimentación recibida es inocua (no te ha causado daño)

	FRECUENCIA	%
Si	69	40.4%
No	73	42.7%
A veces	29	17.0%
TOTAL	171	100.00%

Figura 8

La alimentación recibida es inocua (no te ha causado daño)



Interpretación.

El 40.35% de los encuestados contestaron que si la alimentación recibida es inocua es decir que no les ha causado año, el 42.69% dice que la alimentación recibida no es inocua, y sólo al 16.96% a veces los alimentos recibidos no le causaron daño.

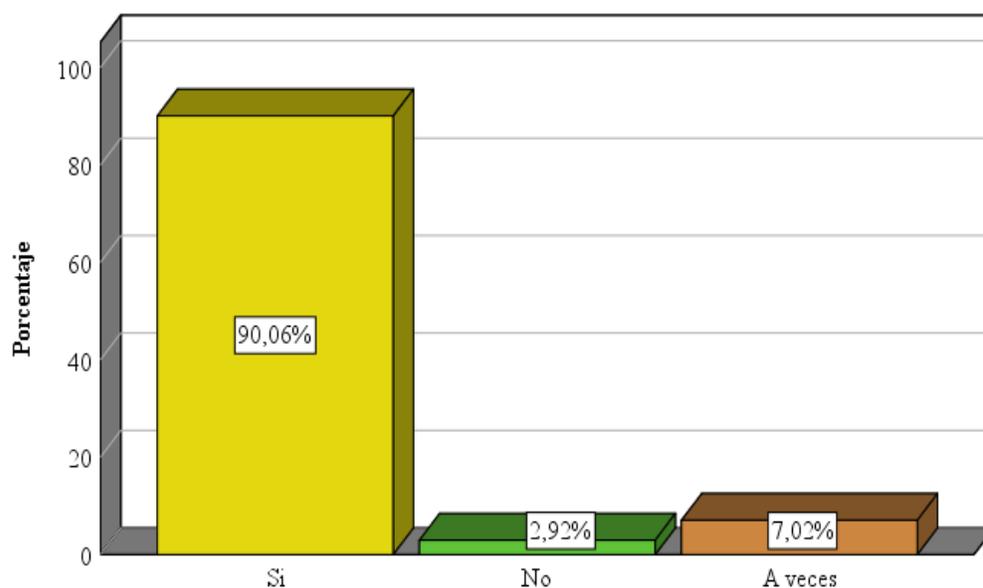
Tabla 11

Los alimentos que recibes son nutritivos

	FRECUENCIA	%
Si	154	90.1%
No	5	2.9%
A veces	12	7.0%
TOTAL	171	100.00%

Figura 9

Los alimentos que recibes son nutritivos



Interpretación.

El 90.06% de los encuestados considera que los alimentos recibidos son nutritivos, el 7.02% menciona que a veces son nutritivos los alimentos; mientras que el 2.92% lo considera que no son nutritivos.

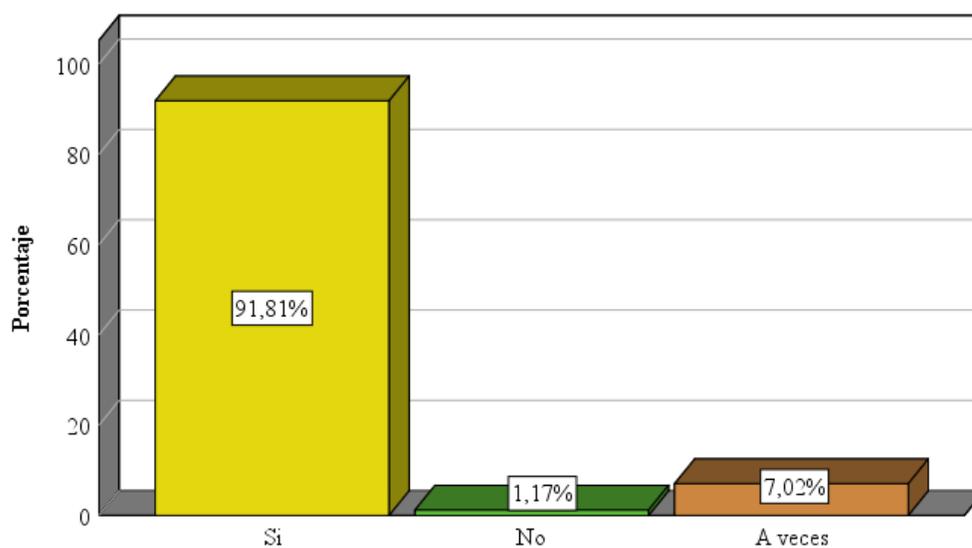
Tabla 12

Los alimentos que recibes son variados

	FRECUENCIA	%
Si	157	91.8%
No	2	1.2%
A veces	12	7.0%
TOTAL	171	100.00%

Figura 10

Los alimentos que recibes son variados



Interpretación.

El 91.81% de los encuestados considera que los alimentos recibidos son variados, el 7.02% menciona que a veces son variados los alimentos; mientras que el 1.17% lo considera que no son variados.

5.1.1.2.Componente educativo

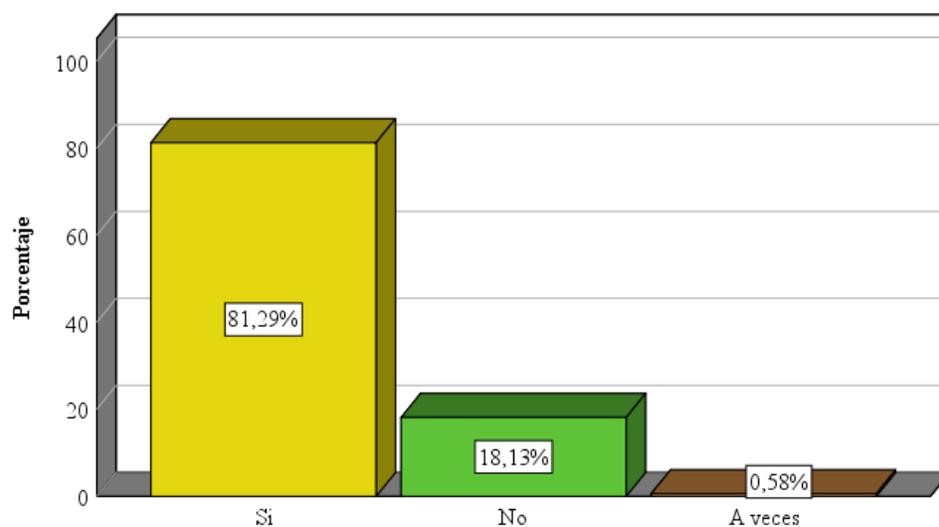
Tabla 13

Recibió orientación para mejorar tus hábitos de alimentación

	FRECUENCIA	%
Si	139	81.3%
No	31	18.1%
A veces	1	0.6%
TOTAL	171	100.00%

Figura 11

Recibe orientación para mejorar tus hábitos de alimentación



Interpretación.

El 81.29% de los encuestados considera que, si recibe orientación para mejorar sus hábitos de alimentación, el 18.13% menciona que no tiene orientación y el 0.58% dice que a veces es orientado para mejorar sus hábitos en la alimentación.

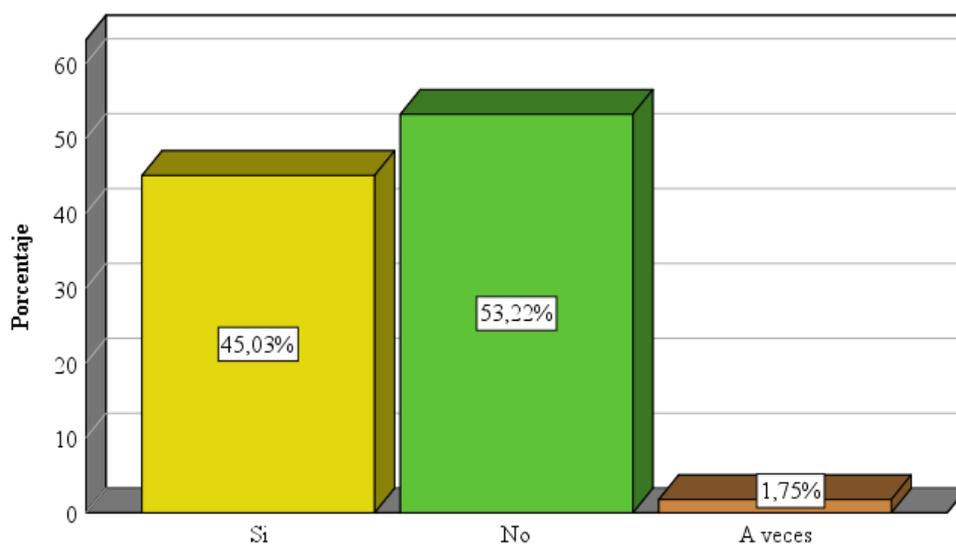
Tabla 14

Recibió material educativo (folletos, afiches, etc.) para mejorar tus hábitos de alimentación

	FRECUENCIA	%
Si	77	45.0%
No	91	53.2%
A veces	3	1.8%
TOTAL	171	100.00%

Figura 12

Recibió material educativo (folletos, afiches, otros) para mejorar hábitos de alimentación



Interpretación.

El 53.22% menciona que no ha recibido material educativo (folletos, afiches, otros) para mejorar sus hábitos de alimentación, el 45.03% menciona que si recibe dicho material y sólo el 1.75% dice que a veces recibe material educativo para mejorar sus hábitos en la alimentación.

5.1.1.3.Gestión del servicio alimentario

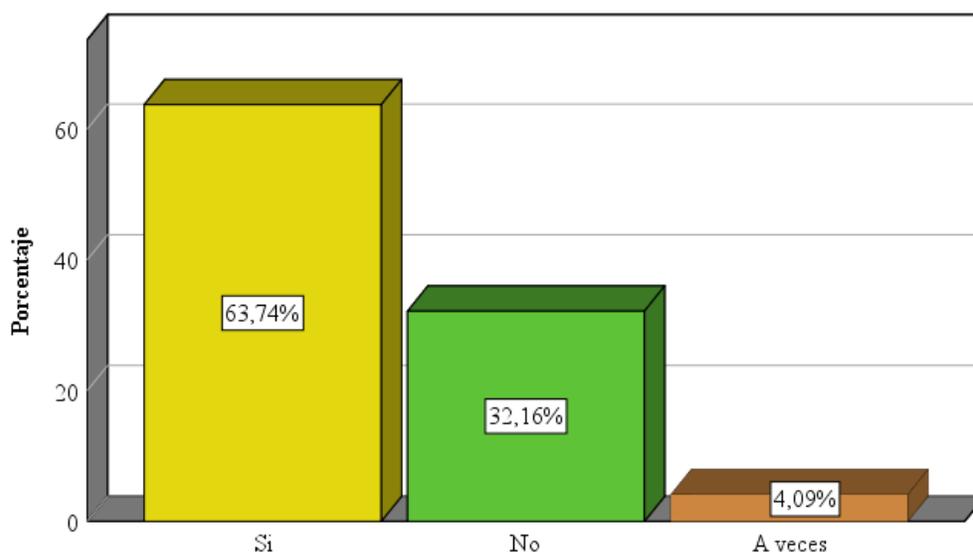
Tabla 15

El profesor y/o persona designada, verifica que te laves las manos antes de consumir los alimentos

	FRECUENCIA	%
Si	109	63.7%
No	55	32.2%
A veces	7	4.1%
TOTAL	171	100.00%

Figura 13

El profesor y/o persona designada, verifica el lavado de manos antes de consumir los alimentos



Interpretación.

El 63.74% de los encuestados menciona que si el profesor y/o persona designada, verifica el lavado de las manos antes de consumir los alimentos, el 32.16% menciona que no hay verificación del lavado de manos y sólo el 4.09% considera que a veces el profesor o persona encargada verifica el lavado de manos antes de consumir los alimentos.

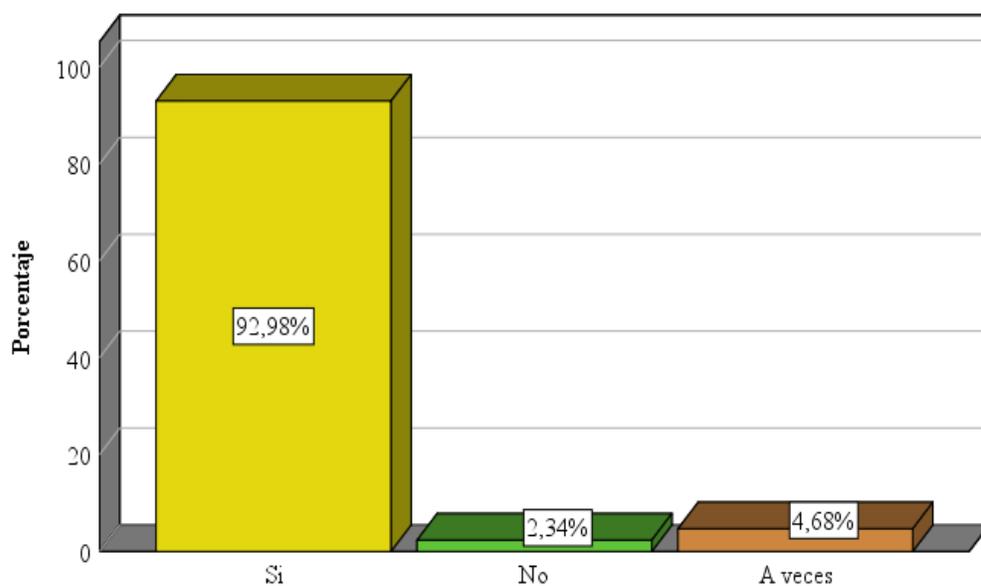
Tabla 16

El profesor y/o persona designada, verifica que mantengas el orden al consumir los alimentos

	FRECUENCIA	%
Si	159	93.0%
No	4	2.3%
A veces	8	4.7%
TOTAL	171	100.00%

Figura 14

El profesor y/o persona designada, verifica el orden al consumir los alimentos



Interpretación.

El 92.98% de los encuestados afirma que el profesor y/o persona designada, verifica el orden al consumir los alimentos, el 4.68% dice que solo a veces se verifica orden para el consumo de alimentos, mientras que el 2.34% menciona que no hay persona designada para verificar el orden al consumir los alimentos.

5.1.2. Nivel de satisfacción de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

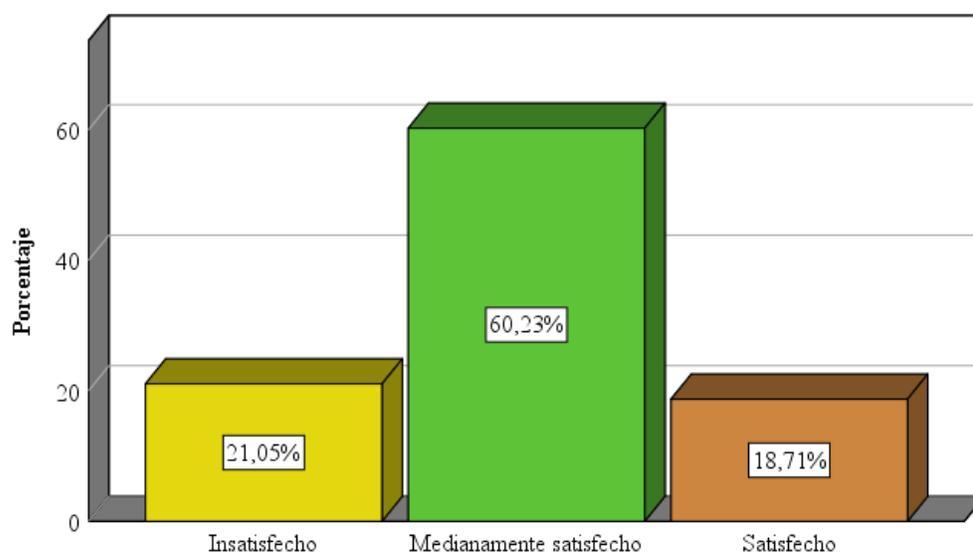
Tabla 17

Satisfacción de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018

	FRECUENCIA	%
Insatisfecho	32	18.7%
Medianamente satisfecho	103	60.2%
Satisfecho	36	21.1%
TOTAL	171	100.00%

Figura 15

Satisfacción de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018



Interpretación.

El 60.23% de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota están medianamente satisfechas con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 21.05% están insatisfechos y sólo un 18.71% mencionaron que están satisfechos con el Programa.

5.1.2.1. Satisfacción en la comida

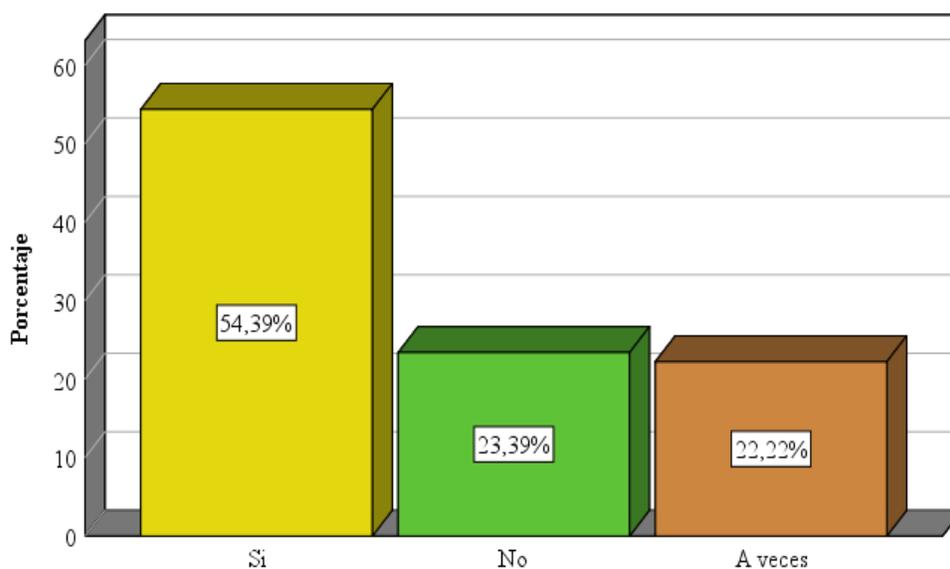
Tabla 18

El olor de los alimentos es agradable

	FRECUENCIA	%
Si	93	54.4%
No	40	23.4%
A veces	38	22.2%
TOTAL	171	100.00%

Figura 16

El olor de los alimentos es agradable



Interpretación.

El 54.39% de los encuestados afirma que, el olor de los alimentos si es agradable, el 23.39% considera que no es agradable, mientras que el 22.22% mencionaron que a veces el olor de los alimentos es agradable.

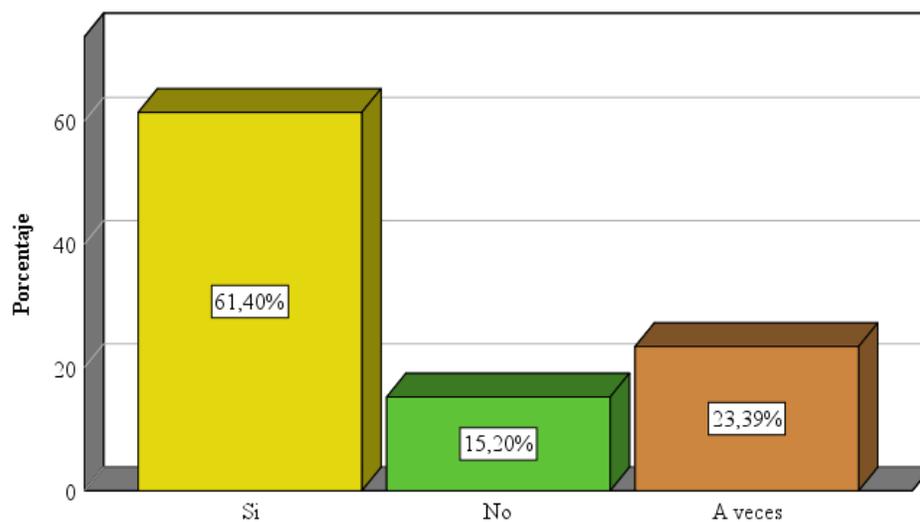
Tabla 19

El sabor de los alimentos es agradable

	FRECUENCIA	%
Si	105	61.4%
No	26	15.2%
A veces	40	23.4%
TOTAL	171	100.00%

Figura 17

El sabor de los alimentos es agradable



Interpretación.

El 61.40% de los encuestados afirma que, el sabor de los alimentos si es agradable, el 23.39% considera que a veces es agradable, mientras que el 15.20% mencionaron que no es agradable el olor de los alimentos.

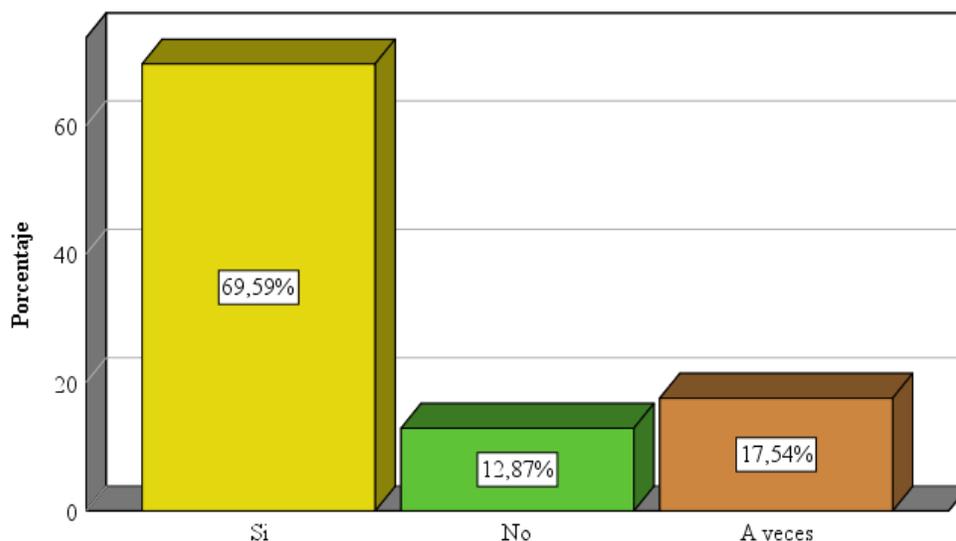
Tabla 20

La presentación de los alimentos es apetecible

	FRECUENCIA	%
Si	119	69.6%
No	22	12.9%
A veces	30	17.5%
TOTAL	171	100.00%

Figura 18

La presentación de los alimentos es apetecible



Interpretación.

El 69.59% de los encuestados afirma que, la presentación de los alimentos si es apetecible, el 17.54% considera que a veces es apetecible la presentación de los alimentos, mientras que el 12.87% mencionaron que no es apetecible.

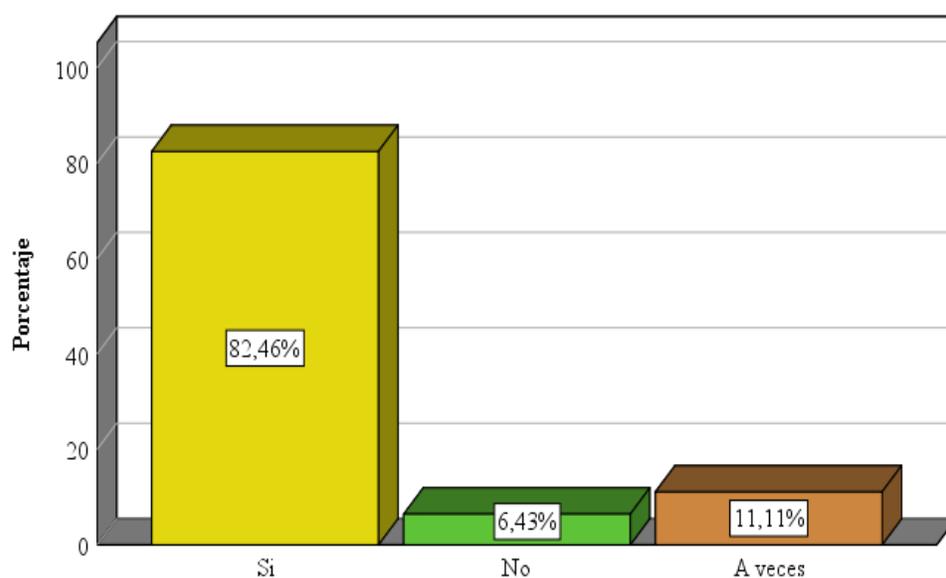
Tabla 21

La temperatura de los alimentos es la adecuada

	FRECUENCIA	%
Si	141	82.5%
No	11	6.4%
A veces	19	11.1%
TOTAL	171	100.00%

Figura 19

La temperatura de los alimentos es la adecuada



Interpretación.

El 82.46% consideran que, la temperatura de los alimentos si es adecuada, el 11.11% considera que a veces la temperatura es adecuada, mientras que el 6.43% afirman que la temperatura de los alimentos no es la adecuada.

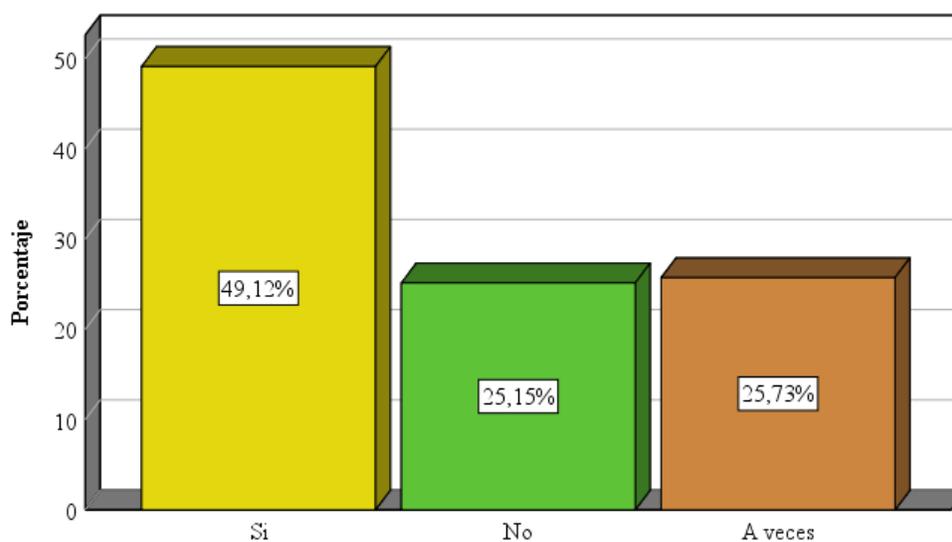
Tabla 22

Los alimentos recibidos están bien cocidos

	FRECUENCIA	%
Si	84	49.1%
No	43	25.1%
A veces	44	25.7%
TOTAL	171	100.00%

Figura 20

Los alimentos recibidos están bien cocidos



Interpretación.

El 49.42% consideran que, los alimentos recibidos si están bien cocidos, el 25.73% considera que a veces, mientras que el 25.15% afirman que los alimentos recibidos no son bien cocidos.

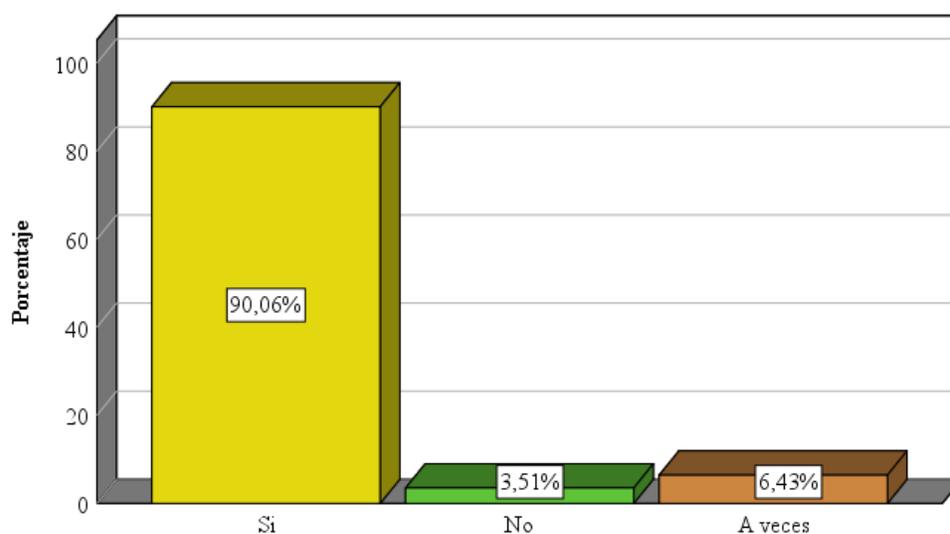
Tabla 23

La cantidad de la porción recibida es suficiente

	FRECUENCIA	%
Si	154	90.1%
No	6	3.5%
A veces	11	6.4%
TOTAL	171	100.00%

Figura 21

La cantidad de la porción recibida es suficiente



Interpretación.

El 90.06% menciona que, la porción recibida de alimentos si es suficiente, el 6.43% considera que a veces es suficiente, y solo el 3.51% afirma que la porción recibida de alimentos no es suficiente.

5.1.2.2.Satisfacción con el lugar de la comida

Tabla 24

El lugar donde recibe los alimentos es limpio y presentable

	FRECUENCIA	%
Si	124	72.5%
No	14	8.2%
A veces	33	19.3%
TOTAL	171	100.00%

Figura 22

El lugar donde recibe los alimentos es limpio y presentable



Interpretación.

El 72.51% menciona que, el lugar donde reciben los alimentos si es limpio y presentable, el 19.30% considera que a veces se muestra limpio y presentable, y solo el 8.19% considera que el lugar donde reciben los alimentos no es limpio y presentable.

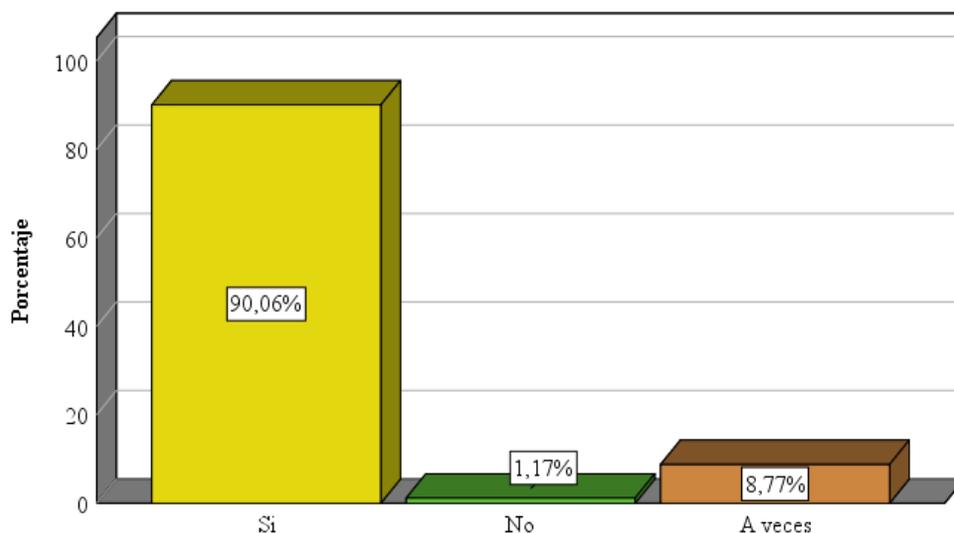
Tabla 25

Los utensilios con que consumes los alimentos son limpios y presentables

	FRECUENCIA	%
Si	154	90.1%
No	2	1.2%
A veces	15	8.8%
TOTAL	171	100.00%

Figura 23

Los utensilios con que consumes los alimentos son limpios y presentables



Interpretación.

El 90.06% menciona que, los utensilios que consumen los alimentos si son limpios y presentables, el 8.77% considera que a veces se muestran limpios y presentables, mientras que el 1.17% considera que los utensilios que consumen los alimentos no son limpios y presentables.

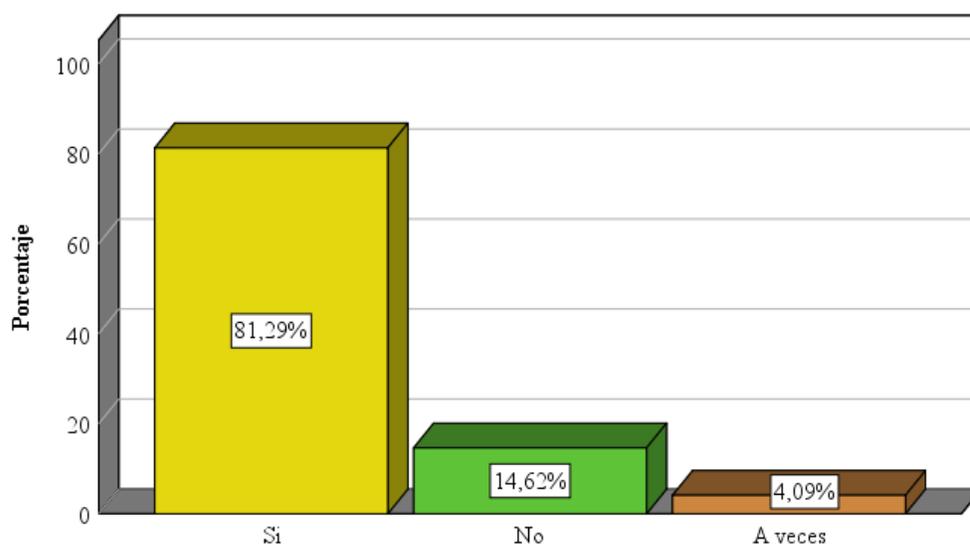
Tabla 26

El tamaño del lugar donde recibe los alimentos es suficiente para todos tus compañeros de aula

	FRECUENCIA	%
Si	139	81.3%
No	25	14.6%
A veces	7	4.1%
TOTAL	171	100.00%

Figura 24

El tamaño del lugar donde recibe los alimentos es suficiente para todos tus compañeros de aula



Interpretación.

El 81.29% menciona que, el tamaño del lugar donde reciben los alimentos si es suficiente para todos los compañeros de un aula, el 14.62% no considera suficiente el tamaño del lugar, y solo el 4.09% considera que a veces es suficiente el lugar para que los alumnos de un aula reciban sus alimentos.

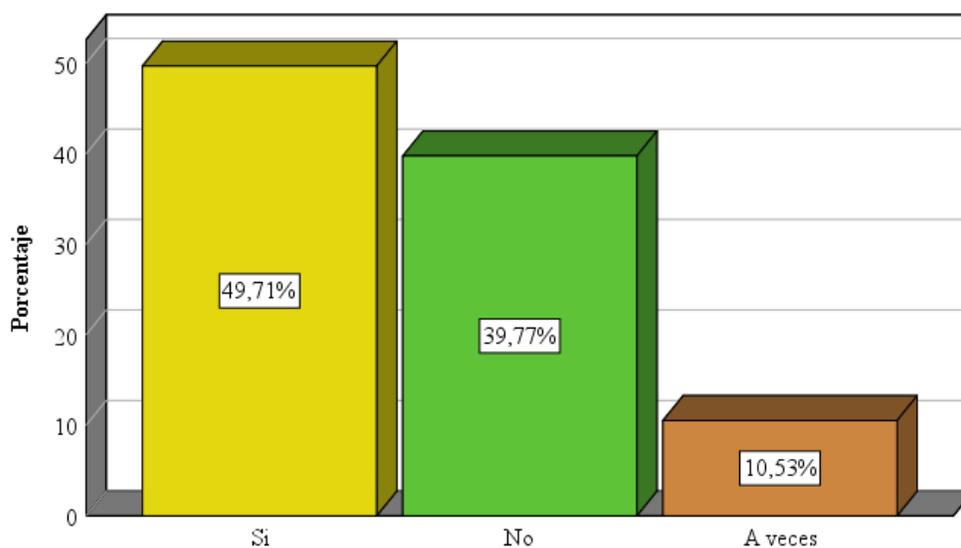
Tabla 27

El tiempo de espera para recibir la porción de alimentos es corto

	FRECUENCIA	%
Si	85	49.7%
No	68	39.8%
A veces	18	10.5%
TOTAL	171	100.00%

Figura 25

El tiempo de espera para recibir la porción de alimentos es corto



Interpretación.

Se observa que el 49.71% de los encuestados consideran que, si, el tiempo de espera para recibir la porción de alimentos es corto, el 39.77% considera que no es corto el tiempo de espera y solo el 10.53% considera que a veces el tiempo de espera para recibir la porción de alimentos es corto.

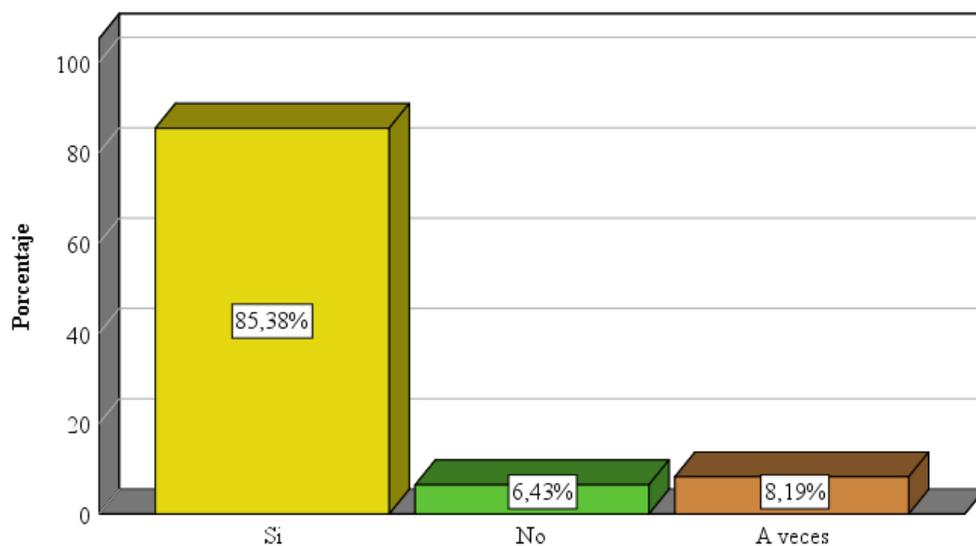
Tabla 28

El tiempo para ingerir los alimentos es suficiente

	FRECUENCIA	%
Si	146	85.4%
No	11	6.4%
A veces	14	8.2%
TOTAL	171	100.00%

Figura 26

El tiempo para ingerir alimentos es suficiente



Interpretación.

El 85.38% de los encuestados consideran que, si el tiempo es suficiente para ingerir sus alimentos, el 8.19% considera que a veces es suficiente el tiempo y solo el 6.43% considera que no es suficiente el tiempo para ingerir alimentos.

5.1.2.3. Satisfacción con la atención

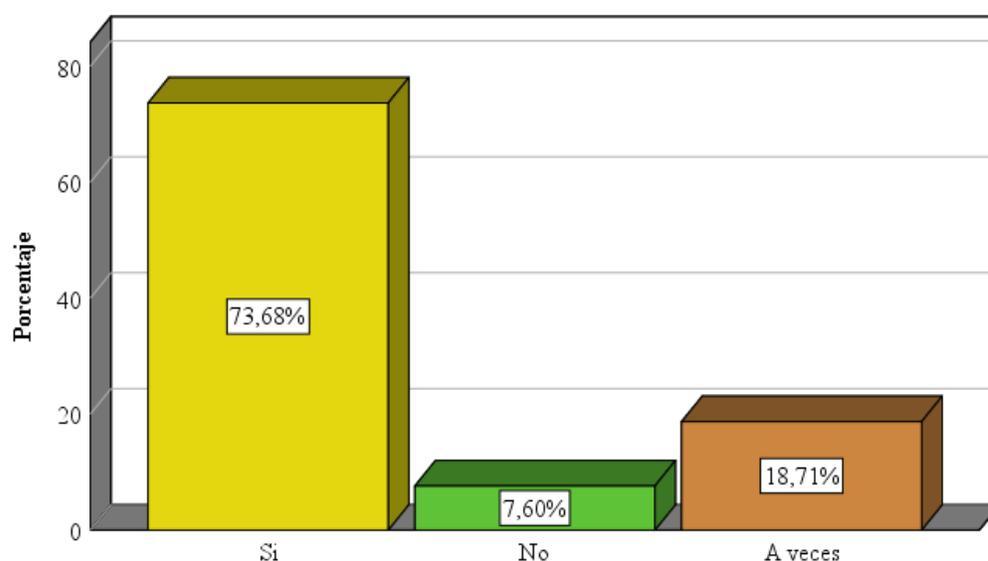
Tabla 29

Las personas que les sirven los alimentos reflejan limpieza y usan la vestimenta adecuada

	FRECUENCIA	%
Si	126	73.7%
No	13	7.6%
A veces	32	18.7%
TOTAL	171	100.00%

Figura 27

Las personas que sirven los alimentos reflejan limpieza y usan la vestimenta adecuada



Interpretación.

Se muestra que el 73.68% de los encuestados consideran que, las personas que les sirven los alimentos, si reflejan limpieza y usan la vestimenta adecuada, el 18.71% consideran que a veces y solo el 7.60% afirma que las personas que les sirven los alimentos no reflejan limpieza ni usan la vestimenta adecuada.

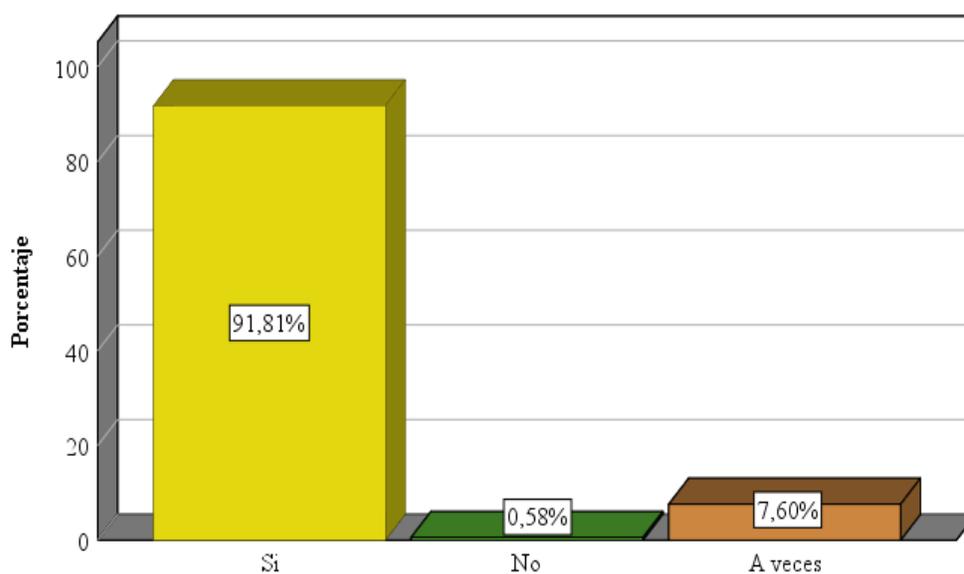
Tabla 30

Recibe un trato amable de las personas que le sirven los alimentos

	FRECUENCIA	%
Si	157	91.8%
No	1	0.6%
A veces	13	7.6%
TOTAL	171	100.00%

Figura 28

Recibe un trato amable de las personas que le sirven los alimentos



Interpretación.

Se muestra que el 91.81% de las personas encuestadas, mencionan que si reciben un trato amable de las personas que le sirven los alimentos, el 7.60% menciona que a veces y sólo el 0.58% menciona que el no reciben trato amable de las personas que sirven los alimentos.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Desarrollada la investigación se reconoció para el primer objetivo, describir el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018; que el PNAE Qali Warma es según el 76.61% de nivel regular relacionado a la percepción idónea en el horario de consumo de alimentos (96.49%), consumo de bebida acompañado de galletas o sopa (50.29% y 88.89%), la alimentación recibida es nutritiva (90.06%), alimentos variados (91.81%), verificación en el lavado de manos antes de consumir los alimentos (63.74%) y el orden en la alimentación (92.98%). Sin embargo, aún no se percibe que la alimentación recibida no es inocua (42.69%) y no se recibe material educativo (53.22%). Lo evidenciado es contrastable con Rentería (2022) quien determinó que el PNAE Qali Warma conforme al 25% y esto vinculado a la recepción de alimentos, manejo, limpieza y consumo de alimentos. Por su parte, Pacherras (2020) estableció que el PNAE es de aceptación regular, por lo tanto, se reconoció que son los componentes alimenticios como sus indicadores de alimentación, educación y salubridad son determinantes elementos para un adecuado servicio del programa. Se reconoce de los resultados y de lo contrastado que el PNAE Qali Warma en las instituciones educativas es regular por lo que es fundamental efectuar controles y monitoreos para lograr un programa de calidad y que permita satisfacer las necesidades de los beneficiarios.

El segundo objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018; que el nivel de satisfacción de los beneficiarios del PNAE Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota en el 2018 es medio de acuerdo al

60.23% siendo los factores como el olor y sabor en los alimentos (54.39% y 61.40%), la presentación de los alimentos (69,59%), la temperatura (82.46%), cocción de los alimentos (49.12%), la porción recibida (90.06%), el lugar donde recibe los alimentos (72.51%), los utensilios (90.06%), el tamaño del lugar (81.29%), el tiempo de espera (49.71%), el tiempo para ingerir los alimentos (85.38%), las personas que sirven los alimentos (73.68%) y trato recibido (891.81%) determinantes del nivel evidenciado. Lo identificado es contrastable con Renteria (2022) quien determinó que el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la IE. 1502 es regular considerando el consumo de alimentos, almacenamiento y distribución. Similares resultados se obtuvo Saavedra (2020) quien determinó en un en 46% que el nivel de satisfacción es medio relacionado a la distribución, la confianza y aspectos sensoriales. Se infiere de los resultados y lo contrastado que la satisfacción aún es un factor elemental que se debe dar seguimiento y se debe evaluar continuamente para lograr un PNAE Qali Warma de calidad y adecuado.

El tercer objetivo específico, establecer la relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) en la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018; que el componente alimentario se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de las I.E. del nivel primaria de la ciudad de Chota, con una correlación directa y positiva de 0.274 y una significancia de 0.000; mientras que el componente educativo tiene una correlación inversa y significativa con la satisfacción de los beneficiarios de las I.E. con un valor de -0.259 y una significancia de 0.001; asimismo la gestión del servicio alimentario tiene una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios, según un coeficiente de correlación igual a 0.516 y una significancia de 0.000. Lo establecido es contrastable con Pacherres (2020) quien determinó que los

componentes alimentario y educativo tienen una relación significativa, así como la gestión del servicio es un factor elemental dentro de la satisfacción de los beneficiarios. Dávila (2019) por su parte determinó que el componente alimenticio como otros componentes son determinantes de la satisfacción de los beneficiarios del servicio. Lo determinado de los resultados y lo contrastado han inferido en la investigación que estos componentes del PNAE Qali Warma son determinantes para la satisfacción y la adecuada atención del beneficiario del servicio alimentario que se le otorgue en las instituciones educativas.

El objetivo general, determinar la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018 mostró que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018 de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman con un valor determinado de 0.326 y una significancia de 0.000, menor al 1%. Los resultados son contrastables con Dávila (2019) indicó que el PNAE Qali – Warma tiene una relación de relación de 0.949 con una significancia de 0.000 la satisfacción de los usuarios. Asimismo, Bazán (2019) determinó que el PNAE Qali – Warma tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios [$p < 0.005$]. Se infiere que el PNAE Qali – Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios y que infiere que este es un factor elemental en la calidad de servicios y alimentación que reciban los niños.

5.3. Contrastación de hipótesis

Con el fin de demostrar la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018 se efectuó la siguiente evaluación estadística:

H₁. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

H₀. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) no tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

Tabla 31

Relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018

			Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Satisfacción
Rho de Spearman	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali-Warma	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.326**
		N	171	171
	Satisfacción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.326**	1.000
		N	171	171

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

En la tabla 31 se evidencia que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018 de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman con un valor determinado de 0.326. Lo que infiere que la relación entre variables es positiva y baja, es decir, que a un mejor programa de alimentación escolar Qali – Warma una mayor satisfacción de los usuarios del servicio y viceversa.

5.3.1. Relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

H₁. Los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) tienen una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

H₀. Los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) no tienen una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018.

Tabla 32

Relación de los componentes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018

PNAE – Qali Warma		Satisfacción	
		Coefficiente de	0.274**
	Componente	correlación	
	Alimentario	Sig. (bilateral)	0.000
		N	171
		Coefficiente de	-0.259**
Rho de	Componente	correlación	
Spearman	Educativo	Sig. (bilateral)	0,001
		N	171
		Coefficiente de	0.516**
	Gestión del	correlación	
	Servicio	Sig. (bilateral)	0.000
	Alimentario	N	171

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

Interpretación.

De acuerdo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se observa que el componente alimentario y gestión del servicio alimentario se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de las I.E. del nivel primaria de la ciudad de Chota, con una correlación directa, positiva y de nivel bajo – medio de 0.274 y 0.516 respectivamente con una significancia inferior a $p < 0.005$. Lo que infiere que a un adecuado componente alimentario como una gestión del servicio alimentario una mejor satisfacción habrá del usuario. Sin embargo, se evidencia una relación inversa del componente educativo que muestra una correlación inversa y significativa con la satisfacción de los beneficiarios de las I.E. con un valor de -0.259 y una significancia de 0.001, lo que infiere que el componente educativo en los actores del programa Qali – Warma no se asocia con la satisfacción de los usuarios. En general se muestra que la relación de las dimensiones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018 son significativas en el nivel del 0.01 (1%).

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018 ($r = 0.326$, $p = 0.000$).
2. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma mostró en las instituciones educativas de nivel primaria de la ciudad de Chota en el 2018 fue en 76.61% regular, esto vinculado a la percepción idónea en el horario de consumo de alimentos, consumo de bebida acompañado de galletas o sopa, la alimentación recibida es nutritiva, alimentos variados, verificación en el lavado de manos antes de consumir los alimentos, así como el orden en la alimentación.
3. El nivel de satisfacción de los beneficiarios del PNAE – Qali Warma de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota en el 2018 fue medio en 60.23% siendo los factores como el olor y sabor en los alimentos, la presentación de los alimentos, la temperatura, cocción de los alimentos, la porción recibida, el lugar donde recibe los alimentos, los utensilios, el tamaño del lugar, el tiempo de espera, el tiempo para ingerir los alimentos, las personas que sirven los alimentos y trato recibido determinantes del nivel evidenciado.
4. Se estableció que el componente alimentario y de gestión del servicio alimentario tienen una relación directa y significativa con la satisfacción del beneficiario de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota en el 2018. Sin embargo, el componente educativo mostró una relación inversa con la variable lo que establece ($r = 0.274$, -0.259 , 0.516 ; $p = 0.000/0.001$).

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades responsables del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma deben realizar una evaluación exhaustiva de la calidad y cantidad de los alimentos que otorga a los estudiantes, así como de la eficacia del proceso de distribución de los mismos. Posteriormente, se deben implementar medidas concretas como una gestión de servicio alimentario y educativo más eficiente con el fin de mejorar dicho programa y comunicar de manera efectiva los beneficios de este.
2. Los responsables del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma deben tomar medidas para mejorar la calidad de los alimentos que se otorgan a los estudiantes. Esto podría incluir la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación más rigurosa para garantizar que los alimentos que se entregan sean inocuos y cumplan con los estándares de calidad establecidos. Además, de invertir en la creación de materiales educativos para orientar a los estudiantes sobre la importancia de una alimentación saludable y equilibrada.
3. Los responsables del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma deben trabajar en estrecha relación con los padres, los maestros y los estudiantes para obtener comentarios y sugerencias, e implementar un sistema de monitoreo y seguimiento riguroso para garantizar la calidad y la seguridad de los alimentos que se ofrecen.
4. Los responsables del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en cuanto al componente educativo deben realizar una mayor difusión de los objetivos y beneficios del programa a los estudiantes y sus familias, con el fin de aumentar la comprensión y el apoyo hacia el mismo, asimismo y lo que respecta al servicio alimentario se debe mejorar la infraestructura de los comedores escolares y la

capacitación del personal encargado de la preparación y distribución de los alimentos así como mantener calidad y la salubridad de los alimentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparecida, S., Alice, A., & De la Peña, A. (2021). Desafíos y respuestas en la coordinación de políticas alimentarias en Brasil durante la pandemia de COVID-19. *Revista de Estudios Sociales*, 78(10), 109-126. <https://doi.org/https://journals.openedition.org/revestudsoc/50823>
- Araujo, T. (2022). *Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88986>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1° ed.). Enfoques Consulting.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing* (11 ed.). Pearson Educación. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Ayala, S. (2022). Efecto del programa de alimentación escolar Qali Warma en los logros de aprendizaje en Perú. *Comuniación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 29-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.669>
- Barranzuela, L. (2020). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y participación ciudadana en Huarmaca, Piura*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53211>
- Bazan, M. (2019). *Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los alumnos de cuarto grado del nivel primaria*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38110>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista Intersedes*, 16(33), 1-25. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed.). Pearson Educación.
- Bobadilla, P. (2018). *La gerencia social en la práctica: Análisis de las políticas e intervenciones sociales desde los fundamentos de la gerencia social*. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

<https://doi.org/https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/04/28120702/LIBRO-FUNDAMENTOS-DE-LA-GERENCIA-SOCIAL-VOL.-II.pdf>

Crespo, E. (1982). Los procesos de atribución causal. *Estudios de Psicología*, 1(12), 34-45.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02109395.1982.10821327>

D.S. N° 008 - 2019 -MIDIS (Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma). (23 de diciembre de 2019). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. *Presidencia de la República*. Lima, Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/peru_decreto_supremo_ndeg_008-2019-midis.pdf

Davila , N. (2019). *Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62514/Davila_TNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Supremo N° 008 - 2012 - MIDIS (Crean el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma). (30 de mayo de 2012). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. *Presidencia de la República*. Lima, Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_peru_0160.pdf

Del Valle, C., & Vicente, E. (2015). *¿Beneficiarios o ciudadanos?: (Re)pensando las categorías de intervención presentes en las políticas sociales actuales en la ciudad de Buenos Aires*. Acta Académica. <https://www.academica.org/000-061/770>

Denegri, M., García, C., Gonzáles, N., Orellana, L., Sepúlveda, J., & Schnettler, B. (2014). Bienestar subjetivo y satisfacción con la alimentación en estudiantes universitarios del sur de Chile: Un estudio cualitativo. *Summa psicológica*, 11(1), 51-63.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18774/448x.2014.11.144>

Directiva N° 002 - 2019 - MIDIS. Directiva que regula los procedimientos de compras, de rendición de cuentas y otras disposiciones para la operatividad del modelo de cogestión del PNAE - Qali Warma para la prestación del servicio alimentario. (12 de

- agosto de 2019). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). *Presidencia de la República*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. https://info.qaliwarma.gob.pe/datpub/varios/otros/2020/RM_181_2019MIDIS.pdf
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 15(25), 64-80. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (18 de mayo de 2020). *Evaluación del servicio de alimentación del programa escuelas de tiempo completo de la Secretaría de Educación Pública en Puebla, Yucatán y Guanajuato*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF]: <https://www.unicef.org/mexico/media/3311/file/Informe%20completo.pdf>
- Francke, P., & Acosta, G. (2020). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre anemia y la desnutrición crónica infantil. *Revista Apuntes*, 48(88), 151-190. [https://doi.org/ https://doi.org/10.21678/apuntes.88.1228](https://doi.org/https://doi.org/10.21678/apuntes.88.1228)
- François, J., Grisa, C., Gueneau, S., & Niederle, P. (2021). *Políticas Públicas y sistemas alimentarios en América Latina*. E - Papers. https://agritrop.cirad.fr/599091/2/Miolo_PoliticAlimentares_ProvaFinal1.pdf
- Fuentes, S., & Estrada, B. (2023). Alimentación escolar y educación alimentaria: Tendencias recientes en la investigación en América Latina entre 2005 y 2021. *Revista de Educación*, 47(1), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51724>
- Grantham-McGregor, S. (2005). Can the provision of breakfast benefit school performance? *Food and Nutrition Bulletin*, 26(2), 144-158. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/15648265050262S204>
- Guevara, J., & Lesmes, A. (2021). *Evaluación de los mecanismos de control del programa de alimentación escolar implementados en el municipio de Villavicencio*. (Tesis de maestría, Universidad EAN). Repositorio Institucional EAN. <http://hdl.handle.net/10882/11399>
- Gutarra, N. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo - 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias e Informática). Repositorio Institucional UPCI. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/479>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1° ed.). Mc Graw Hill.
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB. (2017). *Estudio evaluación de la satisfacción de los usuarios del programa alimentación escolar - JUNAEB*. Clio Dinamica Consulting. <https://www.junaeb.cl/wp-content/uploads/2013/02/INFORME-FINAL-SATISFACCI%C3%93N-2016-1.pdf>
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB). (2014). *Estudio evaluación de la satisfacción de los usuarios del Programa de Alimentación Escolar - JUNAEB*. ClioDinamica Consulting. <https://www.junaeb.cl/wp-content/uploads/2013/02/Informe-Encuesta-de-Satisfacci%C3%B3n-de-Usuarios-del-PAE-2014-1.pdf>
- Lavado, P., & Barrón, M. (2019). *Evaluación de impacto del Programa Nacional Escolar de Alimentación Escolar Qali Warma*. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6894/Evaluaci%C3%B3n%20de%20impacto%20del%20Programa%20Nacional%20de%20Alimentaci%C3%B3n%20Escolar%20Qali%20Warma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios* (6° ed.). Pearson Educación. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Matos, R. (2022). *Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución Educativa Lima, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78229>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2017). *Evaluación de impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Nota Metodológica*. Elaboración General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) del MIDIS. http://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2018/04/Nota_Metodologica_2qw.pdf
- Molinero, M., & Chávez, U. (2019). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior. *Revista Iberoamericana para la*

- Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19), 1-31.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.494>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Organización Panamericana de la Salud- OPS. (18 de febrero de 2015). *Educación en inocuidad de alimentos: Glosario de términos*. Organización Panamericana de la Salud [OPS]:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10433:educacion-inocuidad-alimentos-glosario-terminos-inocuidad-de-alimentos&Itemid=41278&lang=es
- Oróstegui, S. (2021). *Análisis de la implementación del programa de alimentación escolar en la institución educativa Denzil Escolar, Riohacha - La Guajira*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga). Repositorio Institucional UNAB.
<http://hdl.handle.net/20.500.12749/13602>
- Pacherres, E. (2020). *Percepción del Programa Nacional de Alimentación Escolar "Qali Warma" desde la perspectiva de los beneficiarios: Caso de un distrito de Lima*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42712>
- Páez, D. (2004). Disonancia cognitiva, auto - observación y motivación intrínseca. Refuerzo en el aula. *Psicología Social, Cultura y Educación*, 1(1), 383-412.
<https://doi.org/https://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/Capitulo+XII.pdf>
- Pampa, F. (2020). *Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo). Repositorio Institucional UNASAM. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4516>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple - item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
[https://doi.org/https://www.scirp.org/\(S\(oyulxb452alnt1aej1nfow45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1937458](https://doi.org/https://www.scirp.org/(S(oyulxb452alnt1aej1nfow45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1937458)

- Programa Mundial de Alimentos [PMA]. (01 de febrero de 2021). *El Estado de la alimentación escolar a nivel mundial 2020*. Programa Mundial de Alimentos [PMA]: <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000124411/download/>
- Programa Mundial de Alimentos-PMA. (01 de octubre de 2021). *Respuestas de los programas de alimentación escolar al COVID - 19 en América Latina y el Caribe*. Programa Mundial de Alimentos-PMA: <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000134592/download/>
- Renteria, T. (2022). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios en la institución educativa inicia n° 1502, Sullana 2021*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83811>
- Resico, M. (2010). *Introducción a la Economía Social de Mercado* (1° ed.). Konrad Adenauer Stiftung. https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=22412104-f255-886e-178f-8b32bf5bce06&groupId=252038
- Ríos, M., Muñoz, J., & Paúl, N. (2007). Alteraciones de la atención tras daño cerebral traumático: Evaluación y rehabilitación. *Revisa de Neurología*, 44(5), 291-297. <https://doi.org/https://doi.org/10.33588/rn.4405.2006208>
- Saavedra, G. (2020). *Satisfacción de los estudiantes V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma Institución Educativa Fe y Alegría 53 Ate*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54091>
- Sunkel, G., & Trucco, D. (2012). *Las tecnologías digitales frente a los desafíos de una educación inclusiva en América Latina: Algunos casos de buenas prácticas*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35386/S2012809_es.pdf
- Tamara, J. (2019). *Aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la institución Educativa Pública N° 20528 Virgen del Carmen, Barranca - Lima 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán). Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5439>

Tineo, F. (2020). *Programa Qali Warma y su impacto en los hábitos alimentarios en escolares, Distrito de Pimpingo, Cajamarca*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48314>

APÉNDICE

APÉNDICE A. Cuestionario

El instrumento en la investigación es un herramienta que permitió en el estudio la recolección de información entorno a las variables y elementos de estudio.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA DE LA CIUDAD DE CHOTA CON RESPECTO AL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA.

I. PRESENTACIÓN

Estimado estudiante, el cuestionario tiene como finalidad recolectar información acerca del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y su satisfacción durante el periodo, 2018. La información que usted brinde es netamente confidencial y muy importante para fines de la investigación.

II. DATOS

2.1. Institución Educativa.

10381 11039 10383 10384

2.2. Zona de procedencia.

Urbana Rural

2.3. Promedio de ingresos por familia

Menos de S/ 500 De S/ 500 a S/ 1000 De S/ 1000 a más

III. INSTRUCCIONES

Marca con una “X” la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

SI	NO	A VECES
1	2	3

N	DESCRIPCIÓN	ESCALA
PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA		
COMPONENTE ALIMENTARIO		
1	¿Estás de acuerdo con el horario de consumo de alimentos?	1 2 3
2	¿Te agrada consumir el bebiblé acompañado de galletas?	1 2 3
3	¿Te agrada consumir el bebiblé acompañado de un segundo?	1 2 3

N	DESCRIPCIÓN	ESCALA		
4	¿La alimentación recibida es inocua (no te ha causado daño)?	1	2	3
5	¿Los alimentos que recibes son nutritivos?	1	2	3
6	¿Los alimentos que recibes son variados?	1	2	3
COMPONENTE EDUCATIVO				
7	¿Has recibido orientación para mejorar tus hábitos de alimentación?	1	2	3
8	¿Has recibido material educativo (folletos, afiches, otros) para mejorar tus hábitos de alimentación?	1	2	3
GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO				
9	¿El profesor y/o persona designada, verifica que te laves las manos antes de consumir los alimentos?	1	2	3
10	¿El profesor y/o persona designada, verifica que mantengas el orden al consumir los alimentos?	1	2	3
SATISFACCIÓN				
SATISFACCIÓN EN LA COMIDA				ESCALA
11	¿El olor de los alimentos es agradable?	1	2	3
12	¿El sabor de los alimentos es agradable?	1	2	3
13	¿La presentación de los alimentos es apetecible?	1	2	3
14	¿La temperatura de los alimentos es la adecuada?	1	2	3
15	¿Los alimentos recibidos están bien cocidos?	1	2	3
16	¿La cantidad de la porción recibida es suficiente?	1	2	3
SATISFACCIÓN CON EL LUGAR DE LA COMIDA				
17	¿El lugar donde recibe los alimentos es limpio y presentable?	1	2	3
18	¿Los utensilios con que consumes los alimentos son limpios y presentables?	1	2	3
19	¿El tamaño del lugar donde recibe los alimentos es suficiente para todos tus compañeros de aula?	1	2	3
20	¿El tiempo de espera para recibir la porción de alimentos es corto?	1	2	3
21	¿El tiempo para ingerir los alimentos es suficiente?	1	2	3
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN				
22	¿Las personas que les sirven los alimentos, reflejan limpieza y usan la vestimenta adecuada?	1	2	3
23	¿Recibe un trato amable de las personas que le sirven los alimentos?	1	2	3

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice B. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad permitió en el estudio determinar la distribución de datos y establecer la prueba estadística más idónea para contrastar las hipótesis planteadas. En ese contexto, previo al análisis estadístico de la relación entre variables se efectuó la prueba de normalidad conforme se muestra a continuación:

Tabla 33

Prueba de normalidad de las variables de la investigación

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	0.219	171	0.000
Satisfacción	0.210	171	0.000

Nota. Base de datos con base al cuestionario

Interpretación

La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que se muestra en tabla 7 ha determinado que la distribución de los datos no es normal, porque la significancia para el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas de nivel primaria fue menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$). Por lo tanto, la relación de variables aplicable a la investigación de acuerdo con los datos es el coeficiente de correlación de Spearman.

Apéndice C. Población y muestra de la investigación

El apéndice se encuentra asociado a la población de estudio y la determinación de la muestra con base al uso del muestreo probabilístico:

Población

Tabla 34

Población de la investigación

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	ESTUDIANTES POR GRADO						TOTAL
	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto	
10383	65	76	43	59	30	43	316
11039	50	55	58	48	40	37	288
10384	135	107	94	123	65	87	611
10381	133	185	186	148	172	154	978
TOTAL	383	423	381	378	307	321	2193

Nota. Reporte de matriculados del periodo 2018 del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE)

Muestra

La muestra del presente estudio se estableció por muestro probabilístico conforme se muestra a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Reemplazando, tenemos:

$$n = \frac{307 * (1.96)^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (307 - 1) + (1.96)^2 * 50\% * 50\%}$$

$$n = \frac{294.84}{1.73} = 171 \quad n = 171$$

Tabla 35

Muestra de la investigación

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	ALUMNOS 5° GRADO	% (a)	MUESTRA (b)	MUESTRA IIEE (a)*(b)
10383	30	10%	171	17
11039	40	13%		22
10384	65	21%		36
10381	172	56%		96
TOTAL	307	100%		171