



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción de los usuarios del comité de alimentación escolar
respecto a Qali Warma en la Institución Educativa 14860 Divino
Corazón de Jesús, Querecotillo – 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Morales Santos, Jhon Cristhian (orcid.org/0000-0002-0564-6623)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi familia que me enseñaron lo que es la perseverancia y dedicación en la vida; a ellos mi gratitud eterna, mi amor, respeto y admiración y por ser mi motivo de crecer día a día con el afán de ser un orgullo para ellos y por dar el aliento para poder seguir adelante personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme vida, ser mi guía en todo camino y cuidarme en todo momento, por haberme permitido cumplir una meta más.

A mi Asesor, el Doctor Luis Rolando Alarcón Llontop, mi gratitud y agradecimiento por el gran aporte, su valiosa enseñanza y orientación en el proceso de realización de la tesis de investigación.

A la universidad Cesar Vallejo, que me albergo en estos tiempos tan críticos que el país pasa y poder realizar una formación académica mediante la Maestría en Gestión Pública, a los profesores que formaron parte de este proceso y nos ayudaron a través de sus conocimientos y grandes experiencias con las que se caracterizan.

A la I.E. 14860 “Divino Corazón de Jesús” del distrito de Querecotillo de la provincia de Sullana, a la directora y a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar por el apoyo y compromiso que me brindaron al momento de la aplicación de los instrumentos de investigación y que hicieron realidad este proyecto.

A mi familia por el apoyo incondicional en las etapas de formación académica y personal, por ser mi motivo de salir adelante y superarme en la vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	ii
INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	14
3.7. Rigor científico	14
3.8. Métodos de análisis de datos	15
3.9. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	31
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. <i>Pre categoría Rendimiento Percibido y Subcategoría Punto de vista del usuario - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	17
Figura 2 <i>Pre categoría Rendimiento Percibido y Subcategoría Resultados que el usuario obtiene - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	18
Figura 3 <i>Pre categoría Rendimiento Percibido y Subcategoría Opiniones que influyen en el usuario - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	19
Figura 4 <i>Pre categoría Expectativas y Subcategoría Promesas que realiza el Programa - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	20
Figura 5 <i>Pre categoría Expectativas y Subcategoría Experiencias anteriores - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	21
Figura 6 <i>Pre categoría Expectativas y Subcategoría Bases de la expectativa - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	22
Figura 7 <i>Pre categoría Nivel de satisfacción y Subcategoría percepción de la satisfacción - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	23
Figura 8 <i>Pre categoría Nivel de satisfacción y Subcategoría Experiencias positivas - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	24
Figura 9 <i>Pre categoría Nivel de satisfacción y Subcategoría Experiencias negativas - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	25
Figura 10 <i>Satisfacción de los usuarios - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo</i>	

RESUMEN

Este estudio se realizó con el objetivo de evaluar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma de la Institución Educativa N°14860, Querecotillo. El estudio planteado presentó una metodología basada en un tipo básico, de enfoque cualitativo, de paradigma científico naturalista y de diseño fenomenológico. Los participantes del estudio fueron los miembros del Comité de Alimentación Escolar de la Institución Educativa N°14860 de Querecotillo, y además un grupo de expertos conformado por el subprefecto distrital de Salitral del programa Qali Warma y dos monitores de gestión local con maestría en satisfacción de usuarios. La técnica empleada para este estudio fue la técnica de la entrevista, y se empleó como instrumento la guía de entrevista. Se concluye en general que la satisfacción del usuario de los miembros del comité de alimentación escolar de la Institución Educativa 14860 Divino Corazón de Jesús, Querecotillo – 2022 fue positiva en aspectos basados en el grado de satisfacción y rendimiento percibido de los trabajadores.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Comité de Alimentación Escolar, Qali Warma, Programa de Alimentación Escolar

ABSTRAC

This study was carried out with the objective of evaluating the satisfaction of the users of the School Feeding Committee with respect to the Qali Warma School Feeding Programme in the Educational Institution N°14860, Querecotillo. The study presented a methodology based on a basic type of qualitative approach, a naturalistic scientific paradigm and a phenomenological design. The participants of the study were the members of the School Feeding Committee of the Educational Institution N°14860 of Querecotillo, and also a group of experts formed by the district sub-prefect of Salitral of the Qali Warma programme and two monitors of local management with a master's degree in user satisfaction. The technique used for this study was the interview technique, and the interview guide was used as an instrument. It is concluded in general that the user satisfaction of the members of the school feeding committee of the Educational Institution 14860 Divino Corazón de Jesús, Querecotillo - 2022 in aspects based on the degree of satisfaction and perceived performance of the workers.

KEY WORDS: User satisfaction, School Feeding Committee, Qali Warma, School Feeding Programme.

I. INTRODUCCIÓN

Los Programas de Alimentación Escolar (PAE) representan a una de las redes de protección social de gran prevalencia en el mundo (FAO y WFP, 2019) y también uno de los más longevos en la mayoría de los países, constituyéndose como una propuesta importante porque promueve la descentralización, la participación social y el desarrollo económico local, además que atiende los derechos del niño en cuanto a la alimentación escolar (Figueroa, D; Lucema, S, 2005). Se centra en garantizar la continuidad y la permanencia en la educación, pero también es importante por su estrecha relación con las variables de la pobreza, como la salud y la desnutrición, y la sostenibilidad medioambiental (Velasco, O; Leonardo, F; Guío, F, 2019).

El impacto que la pandemia por COVID-19 ha tenido en diferentes sectores a nivel mundial conllevó a la toma de decisiones drásticas que afectaron el avance de diferentes programas sociales, especialmente aquellos encargados de la alimentación de los escolares, siendo así que, de los 388 millones de niños y niñas que se beneficiaban de estos programas antes de la pandemia, el 95% fueron afectados con el cierre repentino de sus escuelas, privándose de lo que para muchos era su única comida nutritiva que tenían en el día. (Programa Mundial de Alimentos, 2021)

En el Perú, el programa social encargado de brindar el servicio de alimentación a diferentes escolares de instituciones educativas públicas es el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), el mismo que se creó mediante Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS y tiene como finalidad atender a estudiantes del nivel inicial y primaria y también a adolescentes de la Amazonía que pertenecen al nivel secundaria. En este decreto se establece como prioridad garantizar una alimentación de calidad en el transcurso del año escolar a los estudiantes que pertenecen al Programa, para así mejorar sus niveles de atención en clases, su permanencia en clases y asistencia, así como la promoción de buenos hábitos alimenticios. (D. S. N° 008-2012-MIDIS, 2012)

Pero, se ha empezado a percibir problemas dentro del Programa Qali Warma que se relacionan principalmente con la eficiencia y la efectividad del mismo, provocando que los beneficiarios del programa, o sea los escolares no mejoren su

aprendizaje (Ayala, 2022) lo que ha quedado demostrado en los resultados de la última prueba realizada por el Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos PISA, que lamentablemente ubica al Perú por debajo de países latinoamericanos desarrollados como lo son México, Uruguay, Colombia y Chile. (OECD, 2019) Además, la FAO ha hecho mención que en el Perú existen muchos niños de edades inferiores a los 5 años que presentan problemas relacionados con su desarrollo físico y cognitivo. (Programa Mundial de Alimentos, 2013)

Es por ello, que el Estado peruano se encuentra en constante actividad para fortalecer la efectividad de los programas sociales ya que estos han demostrado influencia en disminuir los niveles de pobreza (Quispe, 2017), y en el periodo de la pandemia por COVID-19 han tomado un papel mucho más importante y fundamental, pues el actual contexto lamentablemente ha generado un aumento de la pobreza en el país. (Redacción La Cámara, 2021) Una manera de poder identificar los problemas y mejorar la eficacia del Programa es conocer la percepción del usuario en cuanto a su satisfacción. La satisfacción del usuario es la medida de la emoción que una persona siente ante un producto o servicio determinado, la cual está condicionada por su grado de expectativa (Kotler, 2001), además es definida por los factores que caracterizan al servicio, siendo la calidad la característica más destacada. (Carbajal, 2018) Conocer la satisfacción de los beneficiarios es sumamente importante, porque los resultados positivos pondrán en evidencia una buena calidad del servicio. (Ramos, 2016)

Lo mencionado en el párrafo anterior indica que una percepción positiva sobre un servicio es condicionada por la calidad del mismo; razón por la cual es importante conocer como se viene ofreciendo el servicio alimentario del Programa Qali Warma bajo la percepción del usuario de la Institución Educativa N°14860 del distrito de Querecotillo, provincia de Sullana, Piura. Quienes conocen y están involucrados con el proceso del servicio alimentario brindado por el Programa Qali Warma son los Comités de Alimentación Escolar CAEs, pues son sus integrantes los primeros en experimentar el servicio de Qali Warma, ya que ellos son quienes reciben los alimentos y se encargan de entregarlos a los padres de familia quienes son encargados de prepararlos en sus casas para que sus hijos (estudiantes) puedan consumirlos, pues esa es la modalidad actual que se ha establecido debido

a la pandemia por COVID-19. (Verona, J, 2020) El trabajo en conjunto del Programa Qali Warma y los CAEs se debe gracias al modelo de cogestión (R.V. N° 083-2019-MINEDU, 2019).

Es por ello, que la presente investigación planteó como **problema general**: ¿Cómo es la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860 del distrito de Querecotillo? Y los problemas específicos fueron: 1) ¿Cuál es el rendimiento percibido de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo?, 2) ¿Cuál es la expectativa de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo?, y 3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo?

El análisis desarrollado es de gran interés, y por lo mencionado antes, fue **conveniente** tratar el presente tema de investigación debido a que con sus resultados se conoció el grado de satisfacción en este caso de los miembros del Comité de Alimentación Escolar de la Institución Educativa N°14860 del distrito de Querecotillo sobre el servicio alimentario recibido por parte del Programa Qali Warma, el mismo que brinda alimentación a los diferentes escolares de la mencionada institución educativa; pues son los miembros del CAE los principales encargados de verificar la calidad del servicio brindado por el Programa y medir su satisfacción. Esto permitió conocer las principales deficiencias que se presentan durante el proceso y que factores son los que afectan a la calidad del servicio. Así mismo, este estudio tiene **relevancia social**, por lo que el servicio que brinda el PNAEQW compromete a toda la población perteneciente de las instituciones educativas públicas, en lo que respecta a la dotación de alimentos y desayunos a los estudiantes, se debe garantizar la idoneidad, calidad y salubridad que se exige en el tipo de programas, la cual garantiza la alimentación nutritiva de cada uno de sus usuarios. Tiene **implicación práctica** porque con los resultados de esta investigación conocieron las deficiencias que están afectando principalmente a la calidad del servicio de alimentación ofrecido a quienes son sus beneficiarios

directos: los escolares, y por tanto afectan a la satisfacción del usuario, información que se puede utilizar para construir una base de datos con alternativas que permitan establecer mejoras en el Programa y así brindar un servicio eficiente, eficaz y sobre todo de calidad. Por último, tiene utilidad metodológica, pues las herramientas que se emplearon en este estudio se han diseñado de modo que sean transferibles, es decir puedan ser replicadas por otros investigadores, cuyo objetivo sea el mejoramiento de la calidad de los programas estatales, los cuales son muy importantes para reducir los niveles de pobreza en los diferentes distritos y provincias del Perú.

En cuanto a las **hipótesis** de la presente investigación, no se consideró puesto que el enfoque otorgado es de carácter cualitativo, y que conforme a lo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), las hipótesis no son comprobadas en esta clase de enfoque, sino que son generadas durante el proceso del estudio y se añaden a medida que se dispone de más datos, o son el resultado del mismo.

La presente investigación planteó como **objetivo general**: Evaluar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma de la Institución Educativa N°14860, Querecotillo. Los objetivos específicos fueron: 1) Evaluar el rendimiento percibido de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma de la Institución Educativa N°14860, Querecotillo, 2) Analizar la expectativa de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma de la Institución Educativa N°14860, Querecotillo, y 3) Analizar el nivel de satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma de la Institución Educativa N°14860, Querecotillo.

II. MARCO TEÓRICO

Para este estudio se tomaron los siguientes antecedentes locales, nacionales e internacionales:

Araujo (2022) concluyó en su estudio que la mayoría de los miembros de los comités de alimentación escolar de la provincia de Piura calificaron la calidad de los servicios prestados por el programa Qali Warma como buena, lo que indica que estaban satisfechos con los servicios prestados por el programa Qali Warma, ya que la mayoría de los miembros expresaron una satisfacción positiva con los servicios prestados. Estos resultados demuestran que un buen servicio siempre conduce a la apreciación y satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es un objetivo estratégico para todas las organizaciones, incluidas las de servicios. Hay muchos factores, tanto internos como externos, que pueden afectar a la satisfacción del cliente. Como se ha mencionado en el párrafo anterior, se puede afirmar que un buen servicio que cumpla las expectativas del cliente conduce a una alta satisfacción del mismo y, por tanto, a su satisfacción. Por el contrario, un servicio defectuoso y de mala calidad sólo conducirá a usuarios insatisfechos y, por tanto, no conseguirá nada, e incluso puede llevar a una menor calidad de vida de los empleados, lo que a su vez conducirá a un menor nivel de aceptación que puedan alcanzar los usuarios. Factores como la falta de empatía pueden tener un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios. Además, es importante garantizar que la calidad del servicio se mantenga en el tiempo, ya que los consumidores o usuarios esperan que el servicio sea estable e invariable. El personal debe conservar una serie de condiciones, cualidades o aptitudes, en particular la inteligencia, que puede desarrollar en el desempeño de sus funciones, ya que su actuación en el papel demostrará que ha recibido la formación adecuada para abordar las preocupaciones o problemas planteados por los usuarios del servicio.

Costa (2020) concluye en su estudio que la mala gestión de los proveedores dificulta la gestión satisfactoria de la logística de los alimentos por parte de los usuarios del proyecto Qali Warma en la región Piura, ya que, al evaluar la gestión de los proveedores, los resultados muestran la falta de normas (resoluciones, manuales, acuerdos e instructivos) que estén en sintonía con las realidades y problemas actuales. Asimismo, existe una falta de capacitación de los miembros de los comités de compras de la unidad regional de Piura y de los

responsables de compras de los comités. Asimismo, se constató que la falta de capacitación de los supervisores de gestión local (SGL) y de los supervisores de compras de los comités del área geográfica de la unidad regional de Piura dificulta la gestión de la logística alimentaria para atender a los usuarios del programa Qali Warma en la región de Piura. Las acciones de gestión de la contratación deben ser supervisadas constantemente para garantizar la calidad del servicio. Por último, se detectaron deficiencias en la gestión de la distribución; la falta de supervisión y control de diversos procesos de gestión logística, como el transporte y el almacenamiento de alimentos, provocó la insatisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, a pesar de que el programa no realizaba directamente actividades de la cadena de suministro, como la compra, el almacenamiento y la distribución de alimentos. Sin embargo, el programa Qali Warma, a través de su personal profesional, como los supervisores de gestión local, los supervisores de fábrica y almacén y los supervisores de compras, supervisa eficazmente los distintos procesos de ejecución de contratos para garantizar los servicios de alimentación durante todo el año escolar.

Sagástegui (2019) concluyó en su estudio la satisfacción es un equilibrio entre las percepciones y expectativas de los usuarios sobre el servicio, y puede medirse en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. La gran mayoría de los usuarios respondió que tenía un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados por Qali Warma, lo que se refleja en los porcentajes expresados en los resultados de la encuesta: la satisfacción global y total osciló entre el 89,06% y el 99,62%. Finalmente, la satisfacción de los usuarios muestra que el promedio general de satisfacción y los niveles de satisfacción global son de 96,98%, 99,62%, 99,25%, 99,25%, 97,74% y 89,06% para los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad, respectivamente, por lo que el proyecto Qali Warma en la región Caceres de Perú en 2018 muestra un alto nivel de satisfacción de los usuarios. Satisfacción.

Díaz (2021) concluyó en su estudio que, a partir de los resultados y las evaluaciones de propósito general y específico, que: los beneficiarios del programa Qali Warma estaban satisfechos porque el servicio de comidas se entregaba a tiempo y la comida que recibían era adecuada y limpia, pero querían una mejora continua del servicio. Los padres de familia de Chachapoyas del

colegio San Juan de la Libertad se beneficiaron del programa de alimentación escolar Qali Warma y se mostraron satisfechos con el servicio, y los alumnos consideraron que el programa les proporcionó una buena asistencia alimentaria. Comidas higiénicas y nutritivas proporcionadas por el personal del proyecto Qali Warma en la zona de Chachapoyas Los profesores de la escuela de idiomas San Juan de la Libertad, en Chachapoyas, están satisfechos con el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. Instituto de Aprendizaje de Idiomas San Juan de la Libertad en Chachapoyas El Instituto de Aprendizaje de Idiomas Libertad realizó macro y micro diagnósticos del programa para determinar la satisfacción de los usuarios y desde el proveedor del servicio hasta el consumo final por parte de los alumnos, y poner en marcha una serie de medidas para mejorar el servicio de comidas escolares. y supervisado por el gobierno local y otros organismos horizontales. La conclusión final es que los usuarios del servicio de alimentación Qali Warma del Colegio Educativo San Juan Lachapoyas están satisfechos con el servicio.

Niño y otros (2019) concluyeron en su estudio que la mayoría de los estudiantes del Programa de Alimentación Escolar PAE en Colombia tenían altos niveles de satisfacción con las raciones que recibían, y más de la mitad de los participantes (68%) calificaban de importante ser beneficiario del programa. Los niños de ambos grupos valoraron mejor el componente sensorial, mientras que los de 5 a 8 años percibieron mejor el componente organizativo y los de 9 a 17 años el componente social. También hay margen de mejora, especialmente en el ámbito de la educación nutricional en la edad preescolar, para ayudar a los niños a identificar el valor nutricional de los alimentos, eliminar la práctica de tirar la comida, hacer preguntas sobre los alimentos procesados que ven en la televisión, y saber cómo ejercer sus derechos y obligaciones como beneficiarios del programa. Se recomienda encarecidamente que refuercen sus habilidades psicosociales, lo que les permitirá interactuar mejor con sus compañeros, profesores y personal del programa, lograr un mejor uso del PAE y mejorar continuamente su calidad en función de las aportaciones de los beneficiarios.

De acuerdo a las bases teóricas y conceptuales, se procede a definir la variable en estudio **satisfacción del usuario**: según Kotler (2001), es una medida de la emoción de una persona que proviene de su percepción de un servicio o producto concreto y se rige por sus expectativas. Además, Nurnatasha

y Syafiqah (2020) afirman que la satisfacción del usuario desempeña un papel importante, ya que ayuda a las empresas a funcionar sin problemas durante un período de tiempo más largo y también según Kadir y Shamsudin (2019), la satisfacción del usuario es importante en los negocios porque es más barato mantener a un usuario satisfecho que encontrar uno nuevo.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma PNAEQW es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS que tiene como objetivo proporcionar servicios nutricionales de alta calidad, adaptados localmente, a los niños en edad preescolar a partir de los tres (3) años, gestionados en colaboración con la comunidad educativa, que sean sostenibles y saludables. También atiende a los alumnos de primaria de los colegios públicos de la Amazonía peruana como aquellos alumnos de las escuelas secundarias públicas de dichos pueblos indígenas. (R.V. N° 083-2019-MINEDU, 2019). Fue creado en mayo de 2012 como respuesta del gobierno peruano a los problemas encontrados en el programa de alimentación escolar, que formaba parte del antiguo Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA). Tiene los siguientes objetivos específicos: a) garantizar, en función de las características de los usuarios del programa y de la zona en la que viven, un plazo completo de servicio de alimentación; b) mejorar la concentración de los usuarios del programa en el aula, contribuyendo a mejorar la asistencia y la retención; y c) promover mejores hábitos alimentarios entre los usuarios del programa.

Las funciones del programa Qali Warma son: a) Proporcionar un servicio alimentario diversificado y de calidad a través de la implementación de modelos de gestión adaptados al entorno y a las características de los usuarios por parte de diferentes actores, como la comunidad educativa organizada, el sector privado y los gobiernos locales. b) Contribuir a la mejora de las capacidades de gestión de los alimentos y a la comprensión y revalorización del patrimonio alimentario regional y local, incluidas las prácticas, los hábitos de consumo y los productos en las zonas de intervención. c) Promover intervenciones articuladas entre sectores y niveles de gobierno, instituciones y programas que compartan o complementen los objetivos del Programa. d) Promover la implicación y colaboración de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector

privado en la implantación de los modelos de gestión de servicios y atención del Plan.

La satisfacción del usuario es una variable que se ha estudiado de diferentes modos y bajo diferentes perspectivas, pues algunos objetan que la percepción del consumidor es esencial para definir la satisfacción del usuario. Así lo afirma Oliver (1981) quien afirma que la satisfacción es la percepción que tiene el consumidor del servicio o producto proporcionado y que debe proporcionarle placer a uno mismo satisfaciendo una necesidad. Hunt (1977) define la satisfacción del usuario como el proceso de evaluación que lleva la experiencia al menos al nivel que debería ser. Gustafsson (2005) se suma a esto refiriéndose a la satisfacción del usuario como la evaluación del servicio o producto proporcionado, mientras que Umar y Bahrun (2017) afirman que la satisfacción es la evaluación del usuario después de comparar la experiencia con las expectativas. En el caso de Sirgy (2012), afirma que la satisfacción es muy subjetiva y está relacionada con las creencias, valores y expectativas del usuario.

La satisfacción se compone de características específicas del servicio, calificaciones de calidad. La satisfacción también se compone de factores personales como el estado de ánimo y la actitud emocional del usuario, así como de factores contextuales como los criterios familiares (Carbajal, 2018).

El estudio de la satisfacción del usuario presenta dos teorías: La teoría de la disonancia y la teoría del contraste. Mientras que la primera teoría sugiere que una persona que esperaba un producto de alto valor y recibe un producto de bajo valor reconocerá la disparidad y experimentará una disonancia cognitiva (Cardozo, 1965). Es decir, las expectativas no confirmadas crean un estado de disonancia o malestar psicológico (Yi, 1990). En tanto, la segunda teoría sugiere lo contrario a la teoría anterior, pues menciona que cuando el rendimiento real del producto no está a la altura de las expectativas del consumidor sobre el mismo, el contraste entre la expectativa y el resultado hará que el consumidor exagere la disparidad (Yi, 1990). La teoría del contraste sostiene que un cliente que recibe un producto menos valioso de lo esperado magnificará la diferencia entre el producto recibido y el esperado (Cardozo, 1965).

Kotler (2001) afirma que para calcular y determinar la satisfacción de los usuarios se utilizan ciertos métodos, por ejemplo: la creación de canales donde se puedan recibir las quejas y sugerencias de los usuarios, otro método es la aplicación de encuestas con preguntas dirigidas a determinar la satisfacción de los usuarios, un tercer método es la técnica del *mystery shopper* y el último método propone una evaluación de las causas y/o motivos de la fuga de usuarios. En cuanto a las dimensiones, este autor propone tres, a saber: rendimiento percibido, expectativas y satisfacción.

El enfoque de este estudio es Kotler, quien define la satisfacción como tres dimensiones principales, definidas de la siguiente manera: el **rendimiento percibido** es el punto de vista del usuario obtenido como resultado de la recepción de bienes o servicios, también está relacionado con el estado de ánimo en el que se encuentra el usuario y también con el punto de vista de terceros que tienen influencia sobre el usuario (Kotler, 2001).

En cuanto a la segunda dimensión de las **expectativas**, ésta se refiere al conjunto de características que el usuario tiene antes de recibir el producto o servicio, las cuales se forman con base en experiencias previas, opiniones y/o recomendaciones de terceros que tienen influencia sobre el usuario, también se basan en los anuncios publicados por la empresa y en las características o promesas de los competidores. Conviene recordar aquí que lo que la empresa ofrece debe ser coherente con lo que realmente proporciona a sus usuarios, ya que un exceso de publicidad puede elevar las expectativas de los usuarios y, por tanto, puede hacer que no se cumplan. Hay que tener en cuenta que en muchos casos los bajos niveles de satisfacción no siempre están relacionados con la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos y adquiridos, sino con las expectativas creadas por la empresa a través de la publicidad, que no se corresponden con lo que la empresa ofrece realmente (Kotler, 2001).

Por último, la tercera dimensión es el **nivel de satisfacción**, que es el resultado de restar el rendimiento percibido de las expectativas del usuario. Existen tres niveles los cuales se mencionan de menor a mayor: El primero se da cuando la opinión o percepción del usuario sobre el servicio recibido o producto adquirido no llegó a superar sus expectativas causando insatisfacción y que puede hasta inclusive causar enojo (Folkes y Kotsos, 1986 ; Oliver 1989 ;

y Weiner 2000); el segundo se da cuando la opinión o percepción de parte del usuario atendido es positiva debido a que el producto o servicio recibido logró alcanzar sus expectativas causando satisfacción; y un tercer nivel que se produce cuando se logra superar las expectativas del usuario (Kotler & Armstrong, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Conforme a lo dispuesto por el CONCYTEC (2021), respecto a la tipología de investigaciones, este estudio cumplió con las características de ser de **tipo Básico**, pues se centró en el estudio de los fenómenos y hechos observables de la variable, y a la comprensión de su origen; y es que en esta investigación se estudió como es que los integrantes del CAE perciben el servicio ofrecido por el Programa Qali Warma, perspectiva definida en base a las experiencias personales de cada integrante. Esto es lo natural de un estudio cuyo **enfoque es cualitativo**, porque precisamente la metodología de investigación se centró en interpretar el complejo mundo de la experiencia vivida desde la perspectiva de las personas que la viven que en este caso son los integrantes del CAEs (Taylor & Bogdan, 2000). Los métodos de investigación cualitativa se realizan dentro del **paradigma científico naturalista**, que, como lo señala Barrantes (2014) es conocido también como naturalista-humanista o hermenéutico, de intereses centrados en estudiar el comportamiento humano y el significado de la vida social. Por otro lado, el presente estudio tiene un **diseño Fenomenológico**, ya que se basó en el estudio de la experiencia de las vivencias desde el punto de vista de los propios integrantes de los Comités de Alimentación Escolar respecto al servicio brindado por el Programa Qali Warma ya que son ellos los que reciben directamente el producto, y lo reparten. Analiza los puntos más complejos de la vida humana, en el análisis de algo que no es medible (Fuster, 2019).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Variable 01: Satisfacción del Usuario.

La variable es cualitativa por que se trabajó buscando ampliación de respuestas profundas, no numéricas ni estadísticas; y al ser una sola variable, se trata de una variable independiente porque no se vincula como causa o consecuencia. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Según Kotler (2001), la satisfacción es una medida de la emoción de una persona que proviene de su percepción de un servicio o producto concreto y se rige por sus expectativas.

Categorías: Esta variable se categoriza de la siguiente manera:

- Rendimiento percibido
- Expectativas
- Nivel de satisfacción.

3.3. Escenario de estudio

Esta investigación tuvo como escenario de estudio el local institucional del Comité de Alimentación Escolar de la Institución Educativa N°14860 el cual se ubica geográficamente en el distrito de Querecotillo, perteneciente a la provincia de Sullana, del departamento de Piura, 2022

3.4. Participantes

Los participantes de este estudio fueron la totalidad de miembros pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar de la Institución Educativa N°14860 de Querecotillo, 2022. Se trabajó con todos los miembros pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar, los cuales son: su presidente, los secretarios y los vocales. Además, se contó con un grupo de expertos conformado por el subprefecto distrital de Salitral del programa Qali Warma y dos monitores de gestión local con maestría en satisfacción de usuarios.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para este estudio se utilizó la técnica de la entrevista. Según Carrasco (2015) esta técnica es una de las más empleadas sobre todo en investigaciones sociales, ya que recopila información puntual para resolver lo requerido y planteado en el problema de estudio.

Instrumento: El instrumento de recolección de datos que se utilizó para este estudio fue una guía de entrevista, para lo cual se diseñó en base a las categorías y subcategorías de la variable en estudio. Carrasco (2015) define a la entrevista como el “diálogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir. en forma directa” (p.315). La guía de entrevista para medir la variable satisfacción del usuario tuvo una serie de preguntas de clase abiertas, las cuales han sido escogidas cuidadosamente para recolectar la información requerida en los objetivos del estudio. La cantidad de preguntas realizadas a los entrevistados fueron 9.

3.6. Procedimiento

Modo de recolección de información: Se realizó una entrevista cara a cara con el presidente, los secretarios y los vocales que integran al Comité de Alimentación Escolar de la I.E. N°14860 del distrito de Querecotillo, no sin antes coordinar una fecha específica y disponibilidad de parte de ellos para realizar la entrevista. Con la ayuda de la guía de entrevista de satisfacción del usuario (anexo 2), se formularon las mismas preguntas a cada integrante; además, para reforzar el control, esta entrevista fue debidamente grabada y se informó a los entrevistados sobre brindar su consentimiento para ser entrevistados y participar de este estudio, necesario para respetar el principio ético de autonomía.

Categorización: las preguntas realizadas en la entrevista fueron adecuadas a cada indicador o categoría de variable estudiada, es decir, hubo preguntas abiertas para obtener información tanto del rendimiento percibido, de las expectativas y del nivel de satisfacción.

Aplicación de intervenciones: Una vez acordados los datos de contacto de los participantes a entrevistar, se pactaron las fechas para la aplicación del instrumento. Todas las intervenciones se hicieron de manera personal, uno por uno en un espacio adecuado y acondicionada. Los entrevistados dieron su opinión respecto al servicio brindado por el Programa Qali Warma, en las categorías rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción.

Proceso de triangulación: Al final de la entrevista, la información recogida fue clasificada y medida en función de las respuestas de cada participante en cada entrevista; el proceso de mejora se basó en las teorías y los principios presentados en este informe; además de ello se contó con la opinión de un grupo de expertos para reforzar la validación y calidad del estudio, de acuerdo a lo recomendado por Benavides & Gómez (2005).

3.7. Rigor científico

Hernández y otros (2014) indican que una investigación cualitativa debe cumplir ciertos aspectos para darle un carácter científico, los cuales se cimentan en principios de dependencia o consistencia lógica, credibilidad, Auditabilidad o confirmabilidad y transferibilidad o aplicabilidad.

Dependencia o consistencia lógica: El estudio garantiza la coherencia lógica entre las preguntas de la investigación, los objetivos del estudio y concordará estrictamente con los resultados del estudio, las discusiones y las conclusiones. Esto porque se ha tomado en estricta consideración a los pasos del método científico.

Credibilidad: La información presentada en los resultados del estudio es fiable y se acerca a las verdaderas opiniones o ideas de cada uno de los integrantes del CAE que formaron parte del presente estudio, no existiendo adulteración ni falsificación de los mismos.

Auditabilidad o confirmabilidad: Las respuestas de cada integrante del CAE fueron interpretadas y contrastadas con los diferentes puntos de vista o fundamentos teóricos establecidos en el marco teórico del presente estudio, con la finalidad de que este sea transferible. Además, como se mencionó antes, se contó con un grupo de expertos quienes también dieron sus respectivos puntos de vistas para fortalecer aún más las interpretaciones que se dio a cada resultado del informe.

Transferibilidad o aplicabilidad: Esto significa que los futuros investigadores que deseen estudiar la satisfacción del usuario respecto al servicio brindado por el Programa Qali Warma podrán replicar los esfuerzos de investigación actuales y comprender exactamente lo que se hizo al recoger los datos y compilar los resultados.

3.8. Métodos de análisis de datos

Entre los diferentes métodos de análisis de datos existentes, este estudio se basó en el modelo propuesto por Rubín y Rubín (2005), quienes han diseñado un procedimiento especialmente para el tratamiento de datos cualitativos. Este procedimiento sigue:

Recolección de la información: Como se ha mencionado anteriormente, las entrevistas se realizaron a cada integrante del CAE para obtener los datos cualitativos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación. Además, se contó con equipo de protección personal de prevención al contagio de COVID-19.

Grabación, transcripción y ordenado de información: Las entrevistas con los miembros del CAE se transcribieron en archivos físicos, esto fue después de haber realizado las entrevistas ya que en el preciso instante que los integrantes estaban dando sus respuestas, estas estuvieron siendo grabadas utilizando la grabadora del smartphone.

Codificación de la información: La información se agrupó cuidadosamente según cada categoría de la variable satisfacción del usuario y se buscaron similitudes de ideas, conceptos y temas.

Integración de la información: El último paso de este proceso consistió en comparar cada respuesta debidamente codificada con los distintos fundamentos teóricos expuestos en el marco teórico de este estudio y las conexiones entre ellos, además de las opiniones de los expertos que serán fundamentales para establecer una mejor relación y reforzar al estudio.

3.9. Aspectos éticos

El código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2017) establece cuatro criterios éticos los cuales son beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía.

Beneficencia y no maleficencia: los integrantes del Comité de Alimentación Escolar que fueron entrevistados no estuvieron expuestos a ningún riesgo que los pueda perjudicar ni sufrieron daño alguno. Además, los datos personales, respuestas u otra información recopilada serán estrictamente confidenciales. El proyecto se hace pensando en los beneficios que se obtendrán de los resultados

Justicia: Absolutamente todos los miembros del Comité de Alimentación Escolar que participaron de este estudio tuvieron la misma importancia y valor, puesto que no se discriminó a nadie.

Autonomía: La decisión de los miembros del Comité de Alimentación Escolar sobre participar y ser incluidos en este estudio no se vio afectada, manipulada ni obligada y fue su propia decisión independiente participar o no de este estudio. No existió influencia o fue dada en contra de la voluntad de ningún participante.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de ordenar y analizar la información obtenida de las entrevistas realizadas a los miembros del Comité de Alimentación Escolar de la I.E. N°14860 del distrito de Querecotillo quienes se les considerará como los entrevistados principales, y al grupo de expertos conformado por el subprefecto distrital de Salitral del programa Qali Warma y dos monitores de gestión local se les considerará como los entrevistados secundarios, se obtuvieron los resultados que a continuación se exponen de acuerdo a cada objetivo específico y a cada pre categoría planteada.

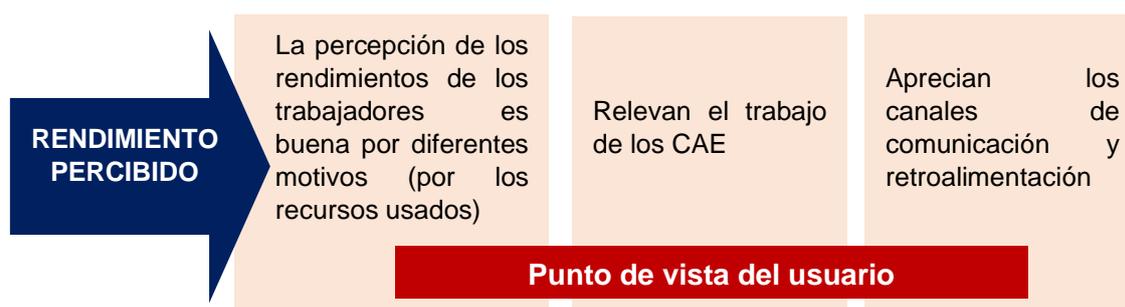
4.1. RESULTADOS

Los resultados del primer objetivo específico responden a la categoría “Rendimiento Percibido” el cual tiene que ver con la percepción del entrevistado respecto al Programa Qali Warma en aspectos como el rendimiento de los trabajadores, el buen manejo de los CAE y el aprecio a los canales de comunicación y retroalimentación.

Los entrevistados principales en su mayoría indicaron que perciben que los trabajadores del Programa Qali Warma tienen un alto rendimiento, son comprometidos con su trabajo, cumplen muy bien con sus protocolos, ha mejorado a medida que han ido adquiriendo experiencia en el Programa, trabajan bien y cuidan el orden de los alimentos y se denotan que están altamente capacitados para cumplir con su función; por otro lado, los canales de atención son muy eficientes y las dudas que surjan son atendidas correctamente. Las quejas de parte de los miembros de los CAE son o han sido mínimas.

Figura 1

Pre categoría Rendimiento Percibido y Subcategoría Punto de vista del usuario - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



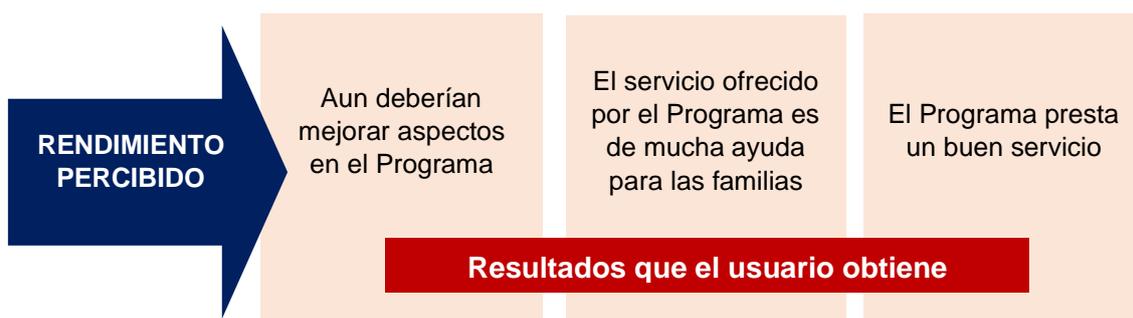
Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

En cuanto a los entrevistados secundarios, ellos concordaron que el rendimiento de los trabajadores del Programa Qali Warma se percibe como bueno y óptimo, es efectivo, eficaz y eficiente, pues se logra cumplir con las metas y plazos establecidos a nivel institucional; además consideran que tienen una visión clara sobre los objetivos del Programa y eso les ayuda a mejorar más su rendimiento.

Respecto a aspectos como la calificación al servicio brindado por el Programa Qali Warma se tienen opiniones mixtas de los entrevistados principales. Algunos aseguran que el Programa Qali Warma presta un buen servicio y es de mucha ayuda para familias de escasos recursos pues los niños son muy beneficiados ya que son bien atendidos y tienen un sustento nutritivo en su alimentación como lo es la avena, el trigo; sin embargo, es necesario que aun se mejoren aspectos como variar los alimentos entregados. Cabe resaltar que, en opinión de los entrevistados principales, el Programa ha venido mejorando constantemente al paso del tiempo.

Figura 2

Pre categoría Rendimiento Percibido y Subcategoría Resultados que el usuario obtiene - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

La opinión de los entrevistados secundarios respecto a calificar el servicio alimentario brindado por el Programa Qali Warma tiene cierta similitud con lo que los entrevistados principales respondieron. Coinciden en primer lugar, que el servicio es muy bueno, pues se cumple con el objetivo principal que es ayudar a poblaciones vulnerables, principalmente a los niños, brindándoles el servicio alimentario. Sin embargo, también se menciona que el nivel de aceptación que tiene el Programa difiere según la zona de intervención.

Por otro lado, también se evaluó la influencia que tienen las personas ajenas o que muestran su opinión en las noticias, redes sociales y que en su mayoría son comentarios negativos sobre la eficacia del programa Qali Warma; los entrevistados principales reconocen por unanimidad que existen todo este tipo de comentarios negativos destacando aspectos como que el Programa entregaba productos de dudosa calidad y hasta cierto punto en mal estado o vencidos y que en un tiempo el arroz que daba el Programa era de plástico. Reconocen que todo programa social del Estado se encuentra expuesto a críticas; sin embargo, muchos de estos comentarios tienden a la desinformación.

Figura 3

Pre categoría Rendimiento Percibido y Subcategoría Opiniones que influyen en el usuario - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

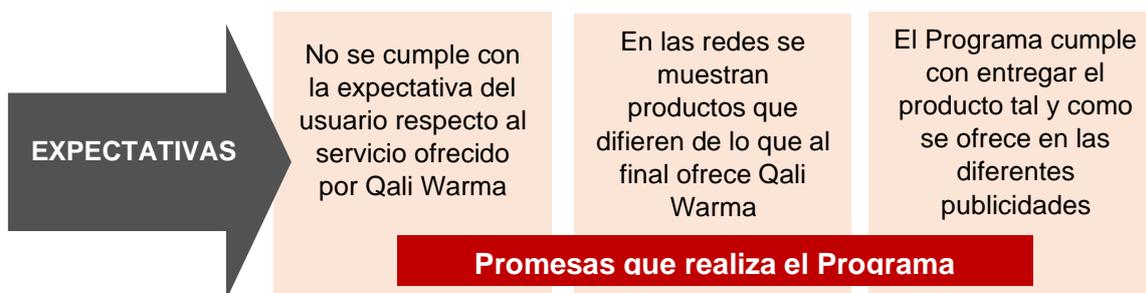
Al igual que los entrevistados principales, los entrevistados secundarios reconocen que existe desinformación, especulaciones, comentarios malintencionados y noticias falsas rondando en redes sociales principalmente, y que logra incidir en la opinión de la gente respecto a Qali Warma, principalmente en aquellos que no están bien informadas o que aún no han recibido algún tipo de asistencia técnica por parte del Programa. Algunas experiencias coinciden con lo dicho por los entrevistados principales, un ejemplo es el tema del arroz fortificado que mencionaban que era de menor o mala calidad e inclusive que era de plástico. Otros comentarios que destacan es la disminución de las raciones de alimentos.

Los resultados del segundo objetivo específico responden a la categoría “Expectativas” el cual tiene que ver con la percepción de los entrevistados respecto al Programa Qali Warma en aspectos como las promesas realizadas por el Programa, las experiencias anteriores y en que basan sus expectativas.

Los entrevistados principales manifestaron por unanimidad que el Programa Qali Warma no cumple con las expectativas del usuario, ya que la publicidad en ciertos aspectos tiende a ser exagerada; además comentan que los afiches muchas veces no corresponden a lo que finalmente entrega el Programa respecto a los alimentos como por ejemplo que el aceite lo mencionan como si fuese de un litro, pero solo entregan de un cuarto; malinformando a la población. También en las raciones de arroz y otros productos. En resumen, las expectativas son muy altas pero la realidad es otra.

Figura 4

Pre categoría Expectativas y Subcategoría Promesas que realiza el Programa - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

Las respuestas de los entrevistados principales difieren respecto a lo que los entrevistados secundarios respondieron, pues ellos aseguran que lo que se ofrece como producto final en Qali Warma es tal cual se puede observar en las diferentes publicidades como noticias, sitios webs y redes sociales. Solo uno de los entrevistados secundarios reconoce que no se cumple al 100% con las expectativas, resaltando problemas con el nivel de atención del usuario dado que, durante la pandemia hubo una gran migración de estudiantes de escuelas privadas a escuelas estatales; sin embargo, el Programa se ha propuesto mejorar constantemente para llegar a cumplir con todas las expectativas de parte de sus usuarios.

Por otro lado, los entrevistados principales miran con buenos ojos a Qali Warma como programa de alimentación escolar, coincidiendo que pese a todo se trata de un programa social muy beneficioso, pues su objetivo principal es la de mejorar la nutrición en los niños. Resaltan que los alimentos entregados por Qali Warma son una fuente muy buena y balanceada en proteínas y vitaminas, ayuda a combatir la anemia y mejora el rendimiento de los niños. Otro aspecto es lo económico ya que el Programa al estar dirigido a familias de bajos recursos, es una gran ayuda sobre todo con el alza de precios de la actualidad que está perjudicando a las poblaciones y además la pandemia de COVID-19, el Programa asegura lo que quizá pueda ser la única comida del día de los niños. Por otra parte, también mencionan que es necesario que se mejoren muchos aspectos, principalmente lo relacionado a los productos.

Figura 5

Pre categoría Expectativas y Subcategoría Experiencias anteriores - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



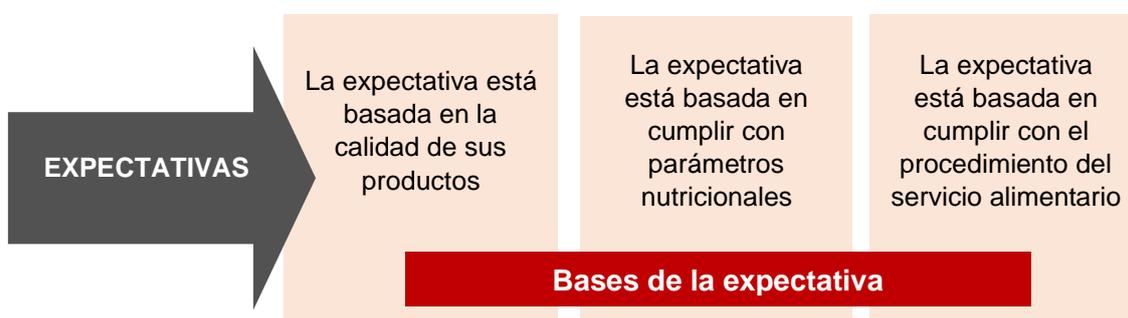
Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

Lo mencionado por los entrevistados principales se refuerza con lo dicho por los entrevistados secundarios, quienes destacan la labor e importancia de Qali Warma como programa social, ya que cumple una función fundamental en la correcta alimentación de los escolares, y se mantiene activo y constante durante todo el año escolar. Destacan su organización, la efectividad, eficacia y viabilidad que viene demostrando hasta la fecha. Aun así, reconocen que el Programa Qali Warma tiene sus desventajas frente a otros programas similares en Latinoamérica.

Los entrevistados principales describen que el Programa Qali Warma cumple con algunas de sus expectativas, principalmente en aspectos como la calidad de los productos que entregan; cumple con los parámetros de dieta saludable y el Programa cumple con su responsabilidad de repartir los alimentos, brindando así un buen servicio alimentario. Aun así, comentan que el Estado debería invertir más en aspectos como la implementación de cocinas en las Instituciones educativas para facilitar la preparación de los alimentos, esto puede ayudar a mejorar las expectativas de los usuarios.

Figura 6

Pre categoría Expectativas y Subcategoría Bases de la expectativa - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

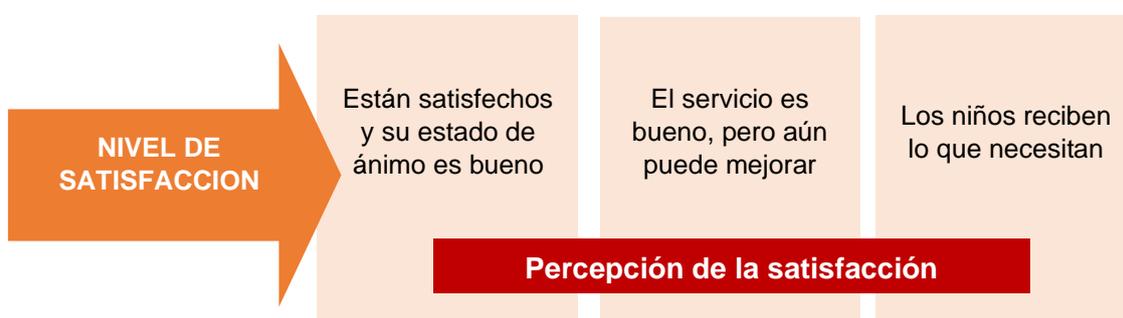
Los entrevistados secundarios afirman que la expectativa del Programa Qali Warma está basada en cumplir con el procedimiento del servicio alimentario, en que la atención no se paralice y se logre brindar el servicio durante todo el año escolar, así mismo comentan que el Programa se preocupa por entregar una canasta variada y balanceada. Destacan que el Programa haya seguido funcionando durante la pandemia por COVID-19.

Los resultados del tercer objetivo específico responden a la categoría “Nivel de satisfacción” de los entrevistados respecto al Programa Qali Warma. Se evaluaron aspectos como percepción de la satisfacción, experiencias positivas y experiencias negativas.

De acuerdo a lo que los entrevistados principales respondieron, estos se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por el Programa Qali Warma y eso les da un estado de ánimo bueno. Los principales motivos son que los niños reciben sus alimentos, ayuda a las familias, el alimento es entregado a tiempo. Aun así, mencionan que hay que mejorar algunos aspectos.

Figura 7

Pre categoría Nivel de satisfacción y Subcategoría percepción de la satisfacción - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



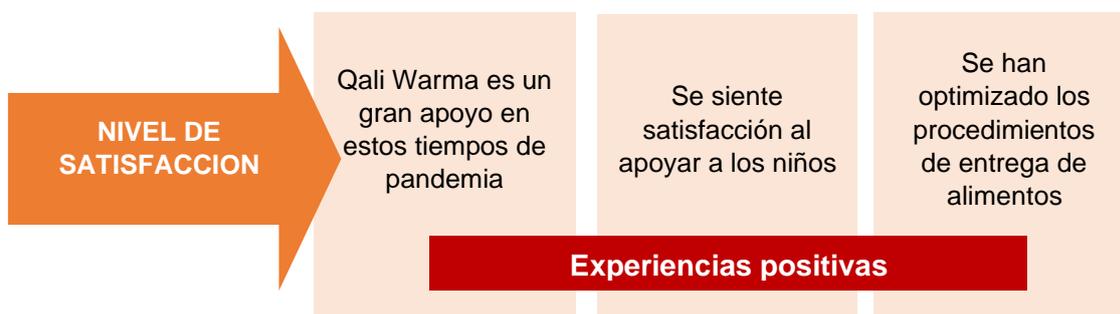
Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados secundarios, ellos también perciben que los usuarios se sienten satisfechos cuando reciben el producto, ya que comentan que es de gran ayuda para la canasta familiar. Ellos notan el buen humor en los padres de familia, los sienten contentos ya que esto ayuda al crecimiento y desarrollo de los niños.

Entre las experiencias positivas que los entrevistados principales comentaron, se destaca la satisfacción al apoyar a los niños de bajos recursos. Mencionan que el Programa se ha venido fortaleciendo poco a poco, la sociedad se encuentra mucho más involucrada y otros aspectos. Y sobre todo en estos tiempos de pandemia por COVID-19, el Programa viene a ser de mucha ayuda para los padres de familia.

Figura 8

Pre categoría Nivel de satisfacción y Subcategoría Experiencias positivas - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



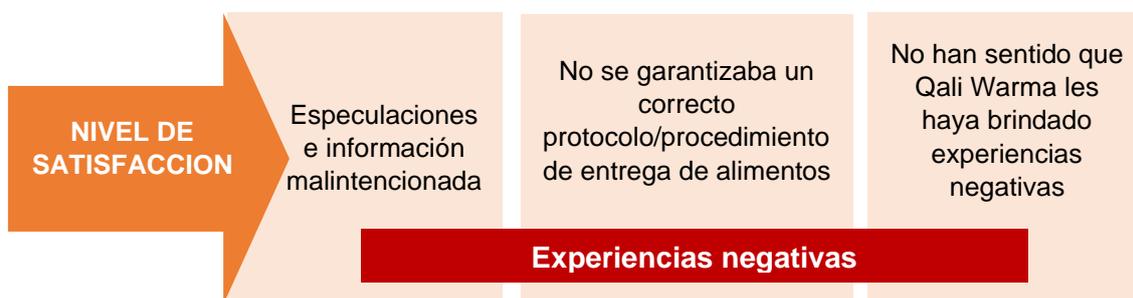
Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

Los entrevistados secundarios coincidieron en mencionar que la principal experiencia positiva es la de beneficiar a los niños de bajos recursos y por tanto ayudar a las familias, sienten que es reconfortante observar como ellos reciben sus productos. Además, la experiencia a nivel institucional ha venido mejorando con el paso del tiempo ya que se ha vuelto mucho más organizado, se respetan los protocolos y eso incentiva a los trabajadores del Programa a ser mejores cada día, en bien de la institución.

Finalmente, solo unos cuantos entrevistados principales comentaron haber tenido experiencias negativas respecto al servicio alimentario brindado por el Programa, en aspectos como que los productos han llegado en mal estado en alguna oportunidad, pero, el Programa asumió responsabilidad y fueron cambiados a tiempo. Por otro lado, no se manejaban bien los protocolos de COVID-19 en un principio; y el personal se encontraba expuesto al contagio. Aun así, el resto de entrevistados mencionaron que hasta el momento no habían tenido ninguna mala experiencia.

Figura 9

Pre categoría Nivel de satisfacción y Subcategoría Experiencias negativas - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



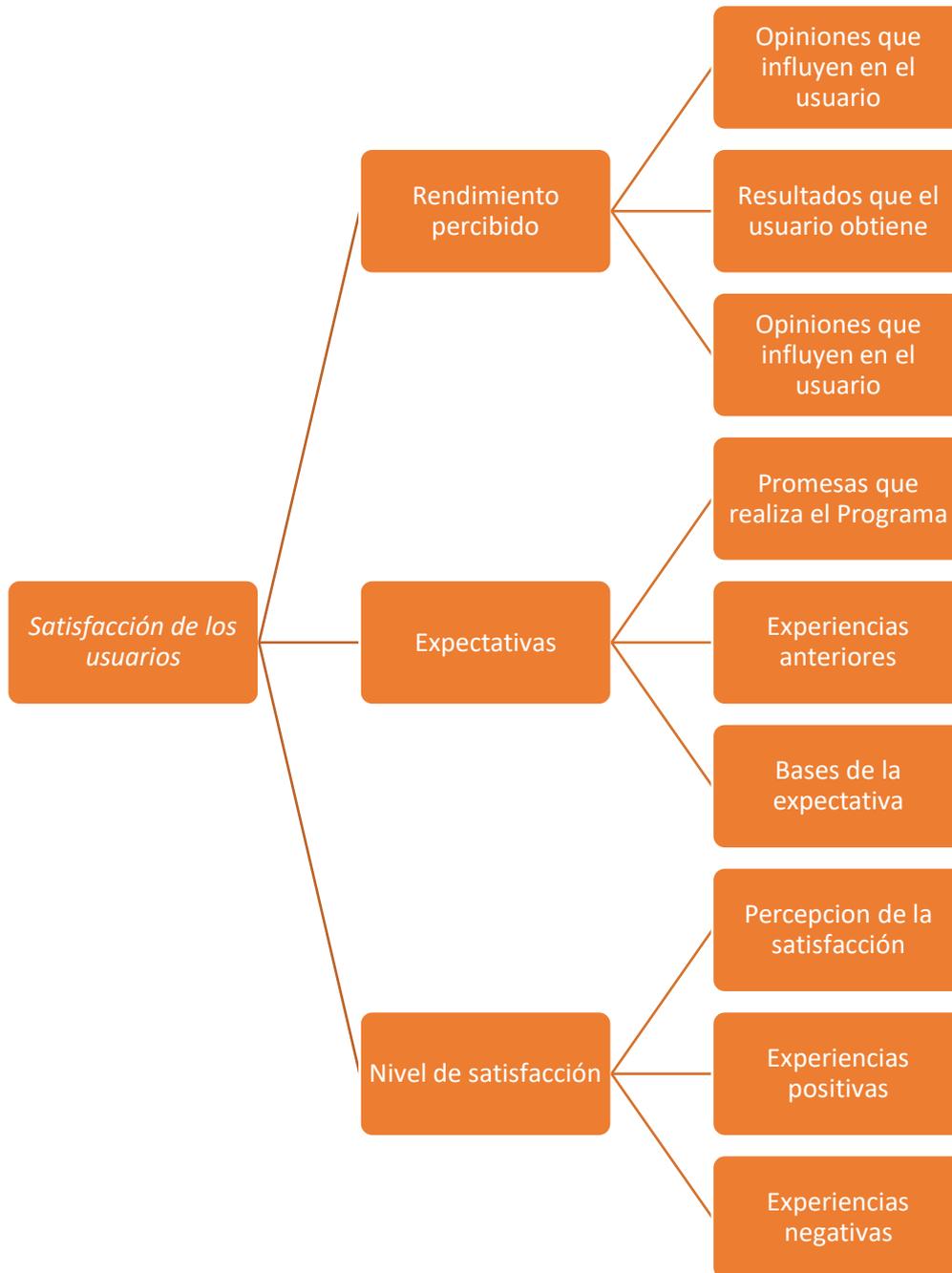
Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

En cuanto a los entrevistados secundarios, ellos mencionan que las experiencias negativas se relacionan generalmente a las noticias falsas e información malintencionada que ronda por las redes sociales, que eso logró en su momento inducir al miedo a la población que recibe el servicio alimentario de Qali Warma. Sin embargo, se tomaron las acciones inmediatas y se logró informar correctamente a la población. Destacan la transparencia y atención de los monitores y miembros del CAE.

De acuerdo con el objetivo general, la satisfacción de los usuarios de los miembros del CAE respecto al programa Qali Warma es principalmente positiva; coincidiendo que el Programa brinda una buena experiencia que si bien es cierto aún necesita mejoras en diferentes aspectos, cumple con su propósito principal el cual es brindar alimentación de calidad y nutritivo a los niños de bajos recursos. No hay influencias sobre las opiniones o rumores negativos expuestos en los diferentes medios de comunicación como las redes sociales respecto al Programa, pues los entrevistados conocen bien y se encuentran experimentando directamente los beneficios y la realidad del Programa. También se mencionó que en tiempo de pandemia el Programa ha sido de mucha ayuda para los escolares de bajos recursos, ya que ha garantizado una nutrición adecuada y variada con sus productos.

Figura 10

Satisfacción de los usuarios - CAE de la I.E. 14860 – Querecotillo



Fuente: Entrevistas aplicadas a los miembros del CAE

4.2. DISCUSIÓN

Este estudio permitió evaluar la satisfacción de los usuarios del Comité de Alimentación Escolar de la Institución Educativa 14860 “Divino Corazón de Jesús”, Querecotillo – 2022 de acuerdo a las dimensiones establecidas: rendimiento percibido, nivel de satisfacción y expectativas, respecto al servicio alimentario ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. De acuerdo a los resultados, la percepción de los rendimientos de los trabajadores de Qali Warma es buena por diferentes motivos: entre ellos está el compromiso que tienen con sus actividades como el cumplimiento con sus protocolos, y la experiencia que tienen en el programa destacan que están altamente capacitados.

Estos aspectos relacionados con los trabajadores del programa son corroborados por Costa (2020) quien de manera similar a lo hallado en este estudio, concluyó que Qali Warma le da mucha importancia a supervisar eficazmente los distintos procesos de ejecución de contratos para garantizar los servicios de alimentación durante todo el año escolar, esto mediante su personal profesional, como los supervisores de gestión local, los supervisores de fábrica y almacén y los supervisores de compras. También, Sagastegui (2019) coincidió en mencionar que los usuarios tienen niveles de satisfacción muy altos respecto al servicio alimentario ofrecido por Qali Warma en elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad, respectivamente. Como se ha podido ver, el rendimiento percibido es un factor que incide en la satisfacción del usuario y refuerza a lo mencionado por Kotler (2001), quien afirma que el punto de vista del usuario respecto a cómo observa y recibe el servicio puede definir la experiencia y el estado de ánimo del mismo.

Kotler (2001) también hace mención sobre la opinión de terceros respecto a un servicio ofrecido por una determinada empresa y como es que puede llegar a influir en la percepción sobre el rendimiento; pues los comentarios negativos suelen causar calificaciones negativas inclusive antes de experimentar el producto o servicio ofrecido, pues se crea una idea negativa a los nuevos usuarios de que el producto o servicio que se ofrece es malo. Sin embargo, esto no ha llegado a ocurrir en este estudio, pues los miembros del CAE mencionaron una serie de comentarios negativos en las redes sociales o diferentes medios de comunicación, sin embargo, tuvieron en cuenta de que estas especulaciones

eran falsas y malintencionadas, y por tanto no influyeron en su satisfacción. La rápida acción del Programa permitió “cortar” con esta mala cadena de comentarios.

Respecto al grado de expectativas, en general los miembros del CAE coincidieron en que no se llegan a cumplir del todo, pues la publicidad ofrecida por el programa Qali Warma generalmente es muy exagerada, esto quiere decir que el producto que venden en pantallas o en folletos son muy diferentes a los que los niños finalmente reciben. Es por ello, que coinciden en mencionar que el programa debería ajustar un poco la publicidad a la realidad. No es casualidad que Yi (1990) lo haya predicho: cuando el producto no está a la altura de las expectativas del consumidor, el contraste entre la expectativa y el resultado hará que el consumidor exagere la disparidad, y es que un cliente que recibe un producto menos valioso de lo esperado magnificará la diferencia entre el producto recibido y el esperado (Cardozo, 1965).

Las falsas expectativas generadas a causa de la publicidad engañosa por parte del programa Qali Warma afecta a la satisfacción del usuario porque ellos esperan recibir un producto similar al ofrecido en las publicidades, sin embargo reciben un producto muy por debajo de las expectativas y como se ha podido ver en las diferentes teorías expuestas en el presente estudio, en donde se ha mencionado de qué la satisfacción está basada en lo que el usuario espera recibir, y al no recibirlas causa frustración y enojo en el mismo, qué es lo que ha pasado con los miembros del CAE que han sido evaluados y han expresado su malestar. Esto refuerza la teoría de Yi (1990), quien menciona que cuando un servicio o producto no cumple con las expectativas, genera un malestar psicológico en el usuario, y hasta posiblemente puede llegar a causar enojo. (Folkes y Kotsos, 1986 ; Oliver 1989 ; y Weiner 2000)

La expectativa basada en la calidad de los productos que Qali Warma ofrece, sí cumple con las expectativas porque los alimentos cumplen con los parámetros nutricionales que sus hijos necesitan, además el procedimiento del servicio alimentario se da de una manera óptima como lo que les da una satisfacción positiva. De manera similar, Diaz (2021) concluyó en su estudio que los beneficiarios del programa Qali Warma estaban satisfechos porque el

servicio de comidas se entregaba a tiempo y la comida que recibían era adecuada y limpia.

En general la mayoría de miembros del CAE que fueron entrevistados opinaron que el servicio brindado por Qali Warma es muy bueno y esto les genera un estado anímico positivo, pues el Programa es muy beneficioso para los niños y les ha ayudado a mejorar sus niveles de nutrición, ha destacado la importancia de los beneficios que ofrece el Programa. Cuando se logra cumplir con lo esperado por el usuario, se genera una percepción positiva del servicio y una satisfacción positiva, tal y como lo mencionan Kotler & Armstrong (2003). Araujo (2022) concluyó de manera similar en su estudio que la mayoría de los miembros de los comités de alimentación escolar de la provincia de Piura calificaron la calidad de los servicios prestados por el programa Qali Warma como buena, lo que indica que estaban satisfechos con los servicios prestados por el programa Qali Warma, además ha servido de mucha ayuda durante el tiempo de la pandemia.

Durante el desarrollo del presente estudio surgieron algunas inquietudes y limitaciones. Si bien es cierto la satisfacción del usuario fue positiva para este estudio, esto puede variar de acuerdo a otros factores que no han sido considerados en el presente estudio como pueden ser sesgos culturales, o localización geográfica, ya que no se puede generalizar el estudio debido a que la muestra estudiada es pequeña. La satisfacción del usuario puede variar de acuerdo a cómo el Programa trabaja en las distintas localidades, pues si bien se ha comprobado que en el distrito de Querecotillo en Sullana el Programa cumple con brindar un servicio de calidad que ha causado satisfacción positiva en los usuarios, sin embargo, se desconoce cómo será la satisfacción en otros lugares del Perú, por lo que es aconsejable que se siga realizando esta clase de estudios en otras zonas geográficas del Perú. Es necesario también que se puedan considerar un estudio con una muestra mucho mayor que permita generalizar los resultados.

La fortaleza principal del presente estudio es haber descubierto diferentes puntos negativos que son causantes de que la satisfacción de los usuarios del Programa se vea afectada negativamente y no se sientan contentos con el servicio que Qali Warma les ofrece. Con los resultados de este estudio, y con las

deficiencias encontradas en aspectos como el rendimiento percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción permitirán plantear estrategias futuras que permitan mejorar el servicio de Qali Warma y por tanto el grado de satisfacción de los usuarios del Programa, y esto se ha visto reflejado a través del tiempo, ya que Qali Warma se ha posicionado como uno de los mejores programas sociales en alimentación escolar que ha existido en el Perú, de acuerdo a las opiniones emitidas por los miembros del CAE y el grupo de expertos. Así como en Colombia, que un estudio realizado por Niño y otros (2019) concluyeron la mayoría de los estudiantes del Programa de Alimentación Escolar de dicho país tenían altos niveles de satisfacción con las raciones que recibían y calificaban de importante ser beneficiario del programa.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se percibe un buen rendimiento por parte de los miembros del CAE de la Institución Educativa 14860 Divino Corazón de Jesús, Querecotillo – 2022 respecto al servicio ofrecido por Qali Warma, y esto es a causa de la excelente labor de parte los trabajadores, la cual es muy eficiente y se refleja en la calidad del servicio alimentario y en las opiniones positivas respecto al Programa a pesar de que existen comentarios negativos estos no afectan la opinión del usuario. El servicio se percibe bueno debido a que se cuenta con trabajadores comprometidos con su trabajo, cumplen estrictamente con los protocolos establecidos y han adquirido experiencia que los ha capacitado continuamente. Esto deja de lección que la constante capacitación al personal es clave para mantener los niveles de rendimiento altos. De no haberse mejorado en estos aspectos, los miembros del CAE percibirían un rendimiento negativo lo que afectaría indudablemente a la calidad del servicio alimentario ofrecido por Qali Warma, y en su satisfacción general.
- 5.2. No se cumple con las expectativas de los miembros del CAE al servicio ofrecido por Qali Warma lo que provoca insatisfacción, y esto se debe a que el programa viene ofreciendo a través de los medios sociales, radiales, televisivos, internet y otros, productos diferentes al que finalmente entregan a los estudiantes. Esta expectativa se basa en la cantidad y calidad de alimentos entregados y por consecuente afecta a la satisfacción de los miembros del CAE. Esto deja de lección que la publicidad no debe ser exagerada y debe ser más acordes con la realidad para no ofrecer falsas o expectativas muy grandes. De no mejorarse estos aspectos el Programa puede generar incredulidad tanto en usuarios como en externos, lo que puede afectar negativamente a su imagen.
- 5.3. El nivel de satisfacción de los miembros del CAE respecto al servicio ofrecido por Qali Warma les genera un estado anímico positivo, esto a causa de que las experiencias brindadas por Qali Warma son en su mayoría positivas existiendo solo algunos casos negativos que hayan terminado en brindar una experiencia desagradable. El Programa cumple con entregar alimentos de calidad a los escolares y contribuye

positivamente a mejorar el estado nutricional de los mismos. Esto deja de lección la importancia de mantener buenas experiencias en el usuario para mantener sus niveles de satisfacción positivos y por tanto un buen estado anímico en los mismos, algo de suma importancia para fortalecer más aun la perspectiva hacia el Programa. De no ser así el estado anímico de los usuarios definitivamente sería negativo lo cual podría significar usuarios disgustados, estresados e insatisfechos.

- 5.4. El Programa Qali Warma ha significado mucho para sus usuarios quienes consideran bueno el servicio alimentario ofrecido por el Programa, precisamente en tiempos de pandemia por COVID-19. Esto se ha visto reflejado en la buena percepción del rendimiento y en el grado de satisfacción que sienten al recibir el servicio alimentario del Programa, lo cual les genera un estado anímico positivo. Sin embargo, aún existen limitantes y estas tienen que ver con el incumplimiento de las expectativas, y mientras no se mejore en este aspecto, no se tendrá usuarios totalmente satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES

1. Ante el rendimiento percibido por parte del Programa Qali Warma, es importante que se mantengan los niveles de eficacia y eficiencia por parte de los trabajadores si se desea tener niveles altos de satisfacción. Por ello se recomienda a las autoridades de Qali Warma mantener a sus trabajadores capacitados, y así mismo seguir cumpliendo con el grado de exigencia que determina a la calidad del Programa.
2. Dado que no se han cumplido con las expectativas de los usuarios respecto al servicio ofrecido por el Programa, es importante que se mejoren estos aspectos para seguir optimizando a la calidad del servicio ofrecido por Qali Warma. Por ello se recomienda que las autoridades del Programa consideren emplear publicidad más ajustada a la realidad, para no generar falsas expectativas en quienes esperan recibir el producto finalmente.
3. Frente al nivel de satisfacción positivo de los usuarios respecto al servicio ofrecido por el Programa, es importante que se siga manteniendo contentos a los mismos pues estos consideran que el Programa cumple con su servicio ofrecido pese a sus deficiencias. Por ello se recomienda a las autoridades de Qali Warma seguir mejorando los aspectos negativos como aprender de las malas experiencias para evitar que vuelvan a suceder y así poder aumentar la satisfacción de sus usuarios.
4. Es importante que los monitores y/o supervisores del Programa den capacitaciones dirigidas a usuarios y/o padres de familia, con el fin de informarse sobre la calidad de producto que se entregan en cada remesa, la información nutricional, la cantidad de alimentos que se entregan y cantidad de beneficiarios. Además, se recomienda a las autoridades del Programa y entidades públicas que se involucren más con el Programa, y ante cualquier especulación o comentarios malintencionados, noticias falsas, que se tomen acciones inmediatas desmintiendo dichas noticias y aclarando a la población por ser de interés público. A los futuros investigadores, se les recomienda evaluar la satisfacción del usuario de Qali Warma en otras regiones o zonas del Perú, para así seguir mejorando

aspectos del Programa ya que con este tipo de estudios se pueden evidenciar problemas que pueden ser pulidos y mejorados.

REFERENCIAS

- Araujo, T. (2022). *Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los comités de alimentación escolar de Piura, 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88986>
- Ayala, S. (2022). Efecto del programa de alimentación escolar Qali Warma en los logros de aprendizaje en Perú. *Comuni@cción*, 13(1). doi:10.33595/2226-1478.13.1.669
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto*. Obtenido de https://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Investigacion_camino_conocimiento.pdf
- Benavides, M., & Gomez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Rev.Colomb.Psiquiatr*, 34(1), 118-124. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502005000100008&script=sci_abstract&tlng=es
- Carbajal, M. (2018). *Actitud del adolescente de cuarto y quinto de educación secundaria frente al consumo de alcohol en la Institución Educativa Nuestra Señora de Altagracia - Ayaviri 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano]. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9881>
- Cardozo, R. (1965). An experimental study of consumer effort, expectations and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2(3), 244-249. doi:10.2307/3150182
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- CONCYTEC. (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del SINACYT*. Recuperado el 20 de setiembre de 2020, de

<http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-090-2021-CONCYTEC-P.pdf>

Costa, F. (2020). *Propuesta de mejora en la gestión logística de los alimentos para la satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma en el distrito de Piura, 2020*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59157>

D. S. N° 008-2012-MIDIS. (31 de mayo de 2012). *Crean el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19017/DS_008_2012MIDIS.pdf

Díaz, D. (2021). *Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2259>

FAO y WFP. (2019). *Fortaleciendo los Programas de Alimentación Escolar: El Trabajo conjunto de FAO y WFP en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://reliefweb.int/attachments/4feb8c92-7965-3783-b5ff-582d8d3c55d6/WFP-0000107361.pdf>

Figueroa, D; Lucema, S. (2005). La alimentación escolar analizada en el contexto de un programa. *Revista Costarricense de Salud Pública*. Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292005000100006&lng=en

Folkes, V., & Kotsos, B. (1986). Buyers' and sellers' explanations for product failure: who done it? *Journal of marketing*, 1(50), 14–34. doi:10.1177/002224298605000206

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201–229. doi:10.20511/pyr2019.v7n1.267

- Gustafsson, A. (2005). The effect of customer satisfaction, relationship commitment dimension and triggers on customer retention. *Journal of Marketing*, 69(4), 210-218. doi:10.1509/jmkg.2005.69.4.210
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hunt, H. (1977). *Overview and Future Research Directions, in Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*.
- Kadir, B., & Shamsudin, M. (2019). A Case Study Analysis of Typhidot: An Example of Market-Oriented R&D Commercialization in Malaysia. *International Journal of Financial Research*, 11(5), 75-81. doi:10.5430/ijfr.v10n5p75
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Obtenido de <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Niño, L., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 240-250. doi:10.18273/revsal.v51n3-2019007
- Nurnatasha, Y., & Syafiqah, M. (2020). Review on customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2(2). Obtenido de <https://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/80>
- OECD. (2019). *PISA 2018 Results: What Students Know and Can Do*. doi:10.1787/5f07c754-en
- Oliver, R. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Retailing*, 5, 25-48. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1984-10995-001>

- Oliver, R. (1989). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach. *Journal of Marketing*, 3(4), 53–67. doi:10.2307/1251411
- Programa Mundial de Alimentos. (2013). *Realizaciones del Programa Mundial de Alimentos en 2013*. Obtenido de <https://es.wfp.org/publicaciones/realizaciones-del-programa-mundial-de-alimentos-en-2013>
- Programa Mundial de Alimentos. (25 de febrero de 2021). *El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial 2020*. Obtenido de <https://reliefweb.int/attachments/5dd0e53a-a810-391b-8318-bc53ae54459b/WFP-0000124233.pdf>
- Quispe, M. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1), 69-102. doi:10.15381/pc.v22i1.14022
- R.V. N° 083-2019-MINEDU. (2019). *Norma para la cogestión del Servicio Alimentario implementado con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas y Programas No Escolarizados Públicos de la Educación Básica*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/308014/RVM_N__083-2019-MINEDU.pdf
- Ramos, I. (2016). *Satisfacción de los beneficiarios del Programa Social Programa Articulado Nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Moquegua]. Obtenido de <http://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/30>
- Redacción La Cámara. (15 de febrero de 2021). Programas sociales son fundamentales en tiempos de pandemia. *La Cámara*. Obtenido de <https://lacamara.pe/programas-sociales-son-fundamentales-en-tiempos-de-pandemia/#:~:text=Los%20programas%20sociales%20son%20recursos,de%20vida%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.

- Rubin, H., & Rubin, I. (2005). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4135/9781452226651>
- Sagástegui, O. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36000>
- Sirgy, J. (2012). *The Psychology of Quality of Life: Hedonic Well-Being, Life Satisfaction, and Eudaimonia*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=tTSGbDAAKGkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Obtenido de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Umar, A., & Bahrún, R. (2017). The mediating relationship of customer satisfaction between brand trust, brand social responsibility image with moderating role of switching cost. *Advanced Science Letters*. doi:10.1166/asl.2017.10015
- Universidad Cesar Vallejo. (2017). *Código de ética en investigación*. Trujillo. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Velasco, O; Leonardo, F; Guío, F. (2019). El Programa de Alimentación Escolar mas alla de educar y nutrir. Caso Sogamoso, Boyaca. Colombia. *Educere*, 23(76), 779-810. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459009/html/>
- Verona, J. (15 de diciembre de 2020). Qali Warma: comités de alimentación escolar, aliados del servicio alimentario, deben conformarse en lo que resta del año. *Grupo Verona*. Obtenido de <https://grupoverona.pe/qali-warma-comites-de-alimentacion-escolar-aliados-del-servicio-alimentario-deben-conformarse-en-lo-que-resta-del-ano/>

- Weiner, B. (2000). Attributional thoughts about consumer behavior. *Journal of Consumer Research*, 27(1), 34-39. doi:10.1086/317592
- Yi, Y. (1990). *A Critical Review of Consumer Satisfaction*. [Working paper. University of Michigan]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/2027.42/36290>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Categorización de Variables

Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos – Guía de Entrevista Para Miembros del CAE.

Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos – Guía de Entrevista Para Expertos.

Anexo 4. Autorización De La Entidad Para Realización De Investigación.

Anexo 5. Consentimiento Informado para los Miembros CAE.

Anexo 6. Consentimiento Informado para los Expertos.

Anexo 7. Fotos.

ANEXO 1

Tabla de categorización de variables

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos	Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas	Códigos
Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa	¿Cómo es la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa	PE1: ¿Cuál es el rendimiento percibido de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa	OG: Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo.	Rendimiento Percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Punto de vista del usuario. - Resultados que el usuario obtiene. - Opiniones que influyen en el usuario. 	<p>Clave 1. A: La percepción de los rendimientos de los trabajadores es buena por diferentes motivos (por los recursos usados).</p> <p>Clave 1. B: Relevan el trabajo de los CAE.</p> <p>Clave 1. C: Aprecian los canales de comunicación y retroalimentación.</p> <p>Clave 2. A: El Programa presta un buen servicio.</p> <p>Clave 2. B: Aun deberían mejorar aspectos en el Programa.</p>

N°14860, Querecotillo	N°14860 de Querecotillo?	Educativa N°14860 de Querecotillo?	OE1: Evaluar el rendimiento percibido de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860			<p>Clave 2. C: El servicio ofrecido por el Programa es de mucha ayuda para las familias.</p> <p>Clave 3. A: Existen comentarios negativos en las redes sociales sobre la calidad de los alimentos que brinda Qali Warma.</p> <p>Clave 3. B: Cuidado en el tema de la entrega del producto y de su estado de conservación, así como la calidad.</p> <p>Clave 3. C: Maleficencia, especulaciones, desinformación o noticias falsas</p>
		PE2: 2) ¿Cuál es la expectativa de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860 de Querecotillo?	OE2: Analizar la expectativa de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> - Promesas que realiza el Programa. - Experiencias anteriores. - Bases de la expectativa. 	<p>Clave 4. A: No se cumple con la expectativa del usuario respecto al servicio ofrecido por Qali Warma.</p> <p>Clave 4. B: En las redes se muestran productos que difieren de lo que al final ofrece Qali Warma.</p> <p>Clave 4. C: El Programa cumple con entregar el producto tal y como se ofrece en las diferentes publicidades.</p> <p>Clave 5. A: Coinciden que Qali Warma es un buen programa</p> <p>Clave 5. B: Ayuda a mejorar la nutrición de los niños.</p> <p>Clave 5. C: Qali Warma necesita mejorar en algunos aspectos</p> <p>Clave 6. A: La expectativa está basada en la calidad de sus productos.</p>

						<p>Clave 6. B: La expectativa está basada en cumplir con parámetros nutricionales</p> <p>Clave 6. C: La expectativa está basada en cumplir con el procedimiento del servicio alimentario</p>
		<p>PE3: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860 de Querecotillo?</p>	<p>OE3: -Describir el nivel de satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo.</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de la satisfacción. - Experiencias positivas. - Experiencias negativas. 	<p>Clave 7. A: Están satisfechos y su estado de ánimo es bueno.</p> <p>Clave 7. B: El servicio es bueno, pero aún puede mejorar.</p> <p>Clave 7. C: Los niños reciben lo que necesitan.</p> <p>Clave 8. A: Qali Warma es un gran apoyo en estos tiempos de pandemia.</p> <p>Clave 8. B: Se siente satisfacción al apoyar a los niños.</p> <p>Clave 8. C: Se han optimizado los procedimientos de entrega de alimentos.</p> <p>Clave 9. A: Especulaciones e información malintencionada.</p> <p>Clave 9. B: No se garantizaba un correcto protocolo/procedimiento de entrega de alimentos.</p> <p>Clave 9. C: No han sentido que Qali Warma les haya brindado experiencias negativas.</p>

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

GUIA DE ENTREVISTA PARA RECOPIAR INFORMACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Entrevistador: Morales Santos, Jhon Cristhian

Entrevistado: _____

Cargo/Función del entrevistado: _____

Fecha: _____

SOBRE EL RENDIMIENTO PERCIBIDO

- 1) ¿Qué opinión tiene al respecto del rendimiento de los trabajadores del Programa Qali Warma? ¿Cómo lo percibe?
- 2) ¿Cómo describe y califica al servicio brindado por el Programa Qali Warma?
- 3) ¿Ha escuchado por personas ajenas opiniones noticias, redes sociales, comentarios negativos sobre la eficacia del programa Qali Warma? Cuénteme su experiencia

SOBRE LAS ESPECTATIVAS

- 4) ¿Considera que lo ofrecido a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que se viene brindando en las Instituciones Educativas?
- 5) En base a su experiencia ¿Considera usted que el programa Qali Warma es uno de los mejores programas de alimentación?
- 6) ¿Podría describir como el servicio alimentario ofrecido por el Programa cumple con sus expectativas?

SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

- 7) ¿Cómo describe a su estado de ánimo al momento de recepcionar los alimentos que distribuye el Programa Qali Warma? ¿Está satisfecho con el servicio?
- 8) ¿Nos podría contar sobre alguna experiencia positiva que haya tenido con el servicio brindado por el Programa Qali Warma?
- 9) ¿Nos podría contar sobre alguna experiencia negativa que haya tenido con el servicio brindado por el Programa Qali Warma?

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

GUIA DE ENTREVISTA PARA EXPERTOS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Entrevistador: Morales Santos, Jhon Cristhian

Entrevistado: _____

Cargo/Función del entrevistado: _____

Fecha: _____

SOBRE EL RENDIMIENTO PERCIBIDO

- 1) ¿Cómo considera el rendimiento de los trabajadores del Programa Qali Warma?
- 2) ¿Cómo describe y califica al servicio brindado por el Programa Qali Warma?
- 3) ¿Ha escuchado por personas ajenas opiniones noticias, redes sociales, comentarios negativos sobre la eficacia del programa Qali Warma? Cuénteme su experiencia

SOBRE LAS ESPECTATIVAS

- 4) ¿Lo que se ofrece a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que viene brindando Qali Warma en las Instituciones Educativas?
- 5) En base a su experiencia ¿Considera usted que el programa Qali Warma es uno de los mejores programas de alimentación?
- 6) ¿Cree usted que el Programa Qali Warma viene cumpliendo con las expectativas de sus usuarios respecto al servicio alimentario? Explique

SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

- 7) ¿Cómo percibe la satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma al momento de recepcionar los alimentos? ¿Sienten que están satisfechos con el servicio?
- 8) ¿Nos podría contar sobre alguna experiencia positiva que haya tenido con el servicio brindado por el Programa Qali Warma?
- 9) ¿Nos podría contar sobre alguna experiencia negativa que haya tenido con el servicio brindado por el Programa Qali Warma?

ANEXO 4. AUTORIZACIÓN DE LA IDENTIDAD PARA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20398241321
Institución Educativa N°14860 "DIVINO CORZARÓN DE JESÚS"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos RUTH PEREZ QUISPE	DNI: 03664859

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Satisfacción de los usuarios del Comité de Alimentación Escolar, Respecto a Qali Warma en la Institución Educativa 14860 Divino Corazón de Jesús, Querecotillo – 2022	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jhon Cristhian Morales Santos	46876360

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: QUEREOTILLO, 09 DE JUNIO DEL 2022

Firma: _____



R. Pérez Quispe
Ruth Pérez Quispe
DIRECTORA
I. E. 14860 "Divino Corazón de Jesús"

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato al nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LOS MIEMBROS CAE.

Entrevistado 1:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una Investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas *serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma*. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: jmoralesa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, RUTH PEREZ QUISPE, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

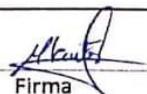
Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (*marcar una de las siguientes opciones*):

<input type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

RUTH PEREZ QUISPE Nombre completo del (de la) participante
 Ruth Pérez Quispe Firma
DIRECTORA
I.E. N. 14860 "Divino Corazón de Jesús"
09-06-22 Fecha

Correo electrónico del participante: _____

Jhon Cristhian Morales Santos Nombre del Investigador responsable
 Firma
09/06/22 Fecha

Entrevistado 2:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas *serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma*. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: jmoralesa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, Luz Charito Rojas Suarez, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (*marcar una de las siguientes opciones*):

<input type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Luz Charito Rojas Suarez [Firma] 09/06/22
Nombre completo del (de la) participante Firma Fecha

Correo electrónico del participante: _____

Jhon Cristhian Morales Santos [Firma] 09/06/22
Nombre del Investigador responsable Firma Fecha

Entrevistado 3:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: jmoralesa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, Wilson Manuel Gallo Gutiérrez, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (marcar una de las siguientes opciones):

<input type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesisista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Nombre completo del (de la) participante		Fecha
Correo electrónico del participante:	<u>Wilsongallo9@hotmail.com</u>	<u>09/06/2022</u>
Jhon Cristhian Morales Santos		<u>09/06/2022</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

Entrevistado 4:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: jmorales4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, *Vannia Berenitza Cisneros Chunga* doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (marcar una de las siguientes opciones):

<input type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Vannia Berenitza Cisneros Chunga *[Firma]* 09-06-22
Nombre completo del (de la) participante Firma Fecha

Correo electrónico del participante: _____

Jhon Cristhian Morales Santos *[Firma]* 09-06-22
Nombre del Investigador responsable Firma Fecha

Entrevistado 5:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "*Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo*", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas *serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma*. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: jmoralesa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, *Suzely Magaly More Abad* doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (marcar una de las siguientes opciones):

<input type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Suzely Magaly More Abad *Suzely Magaly More Abad* 09-06-22
Nombre completo del (de la) participante Firma Fecha

Correo electrónico del participante: _____

Jhon Cristhian Morales Santos *Jhon Cristhian Morales Santos* 09/06/22
Nombre del Investigador responsable Firma Fecha

Entrevistado 7:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas *serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma*. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: jmorales4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, Edith Eliana Sanchez Quiño, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (marcar una de las siguientes opciones):

<input checked="" type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Edith Eliana Sánchez Quiño [Firma] 09/ Junio 2022
Nombre completo del (de la) participante Firma Fecha

Correo electrónico del participante: elianasanguini@hotmail.com

Jhon Cristhian Morales Santos [Firma] 09/ Junio 2022
Nombre del Investigador responsable Firma Fecha

Entrevistado 8:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Crísthian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: jmoralessa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, GABRIELA FLORES CUAJLOS, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (marcar una de las siguientes opciones):

<input type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

GABRIELA FLORES CUAJLOS [Firma] 16-06-22
Nombre completo del (de la) participante Firma Fecha

Correo electrónico del participante: _____

Jhon Crísthian Morales Santos [Firma] 16-06-22
Nombre del Investigador responsable Firma Fecha

Entrevistado 9:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas *serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma*. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: imoralessa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, Nathaly Shari's Siñcas Chunga, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (marcar una de las siguientes opciones):

<input type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input checked="" type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Nathaly Shari's Siñcas Chunga [Firma] 16-06-22
Nombre completo del (de la) participante Firma Fecha

Correo electrónico del participante: _____

Jhon Cristhian Morales Santos [Firma] 16-06-22
Nombre del Investigador responsable Firma Fecha

ANEXO 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS EXPERTOS.

Entrevistado 10:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas *serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma*. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: lmoralessa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

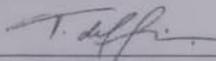
Yo, TOMAS DELFIN RENTERIA NOLE, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (*marcar una de las siguientes opciones*):

<input checked="" type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

TOMAS DELFIN RENTERIA NOLE



24/06/2022

Nombre completo del (de la) participante

Firma

Fecha

Correo electrónico del participante:

Jhon Cristhian Morales Santos

tomyrenterianole@gmail.com



Nombre del investigador responsable

Firma

Fecha

Entrevistado 11:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "*Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo*", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022.

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas *serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma*. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: lmoralessa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, LIZT PAMELA BARRANZUELA LÓPEZ, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

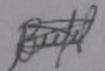
Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (*marcar una de las siguientes opciones*):

	<u>Declarada</u> , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
X	<u>Confidencial</u> , es decir, que en la tesis <u>no</u> se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

LIZT PAMELA BARRANZUELA LÓPEZ

Nombre completo del (de la) participante



Firma

24-06-2022

Fecha

Correo electrónico del participante: barranzuela22@gmail.com

Jhon Cristhian Morales Santos

Nombre del Investigador responsable



Firma

Fecha

Entrevistado 12:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por *Jhon Cristhian Morales Santos*, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública, en La Universidad Cesar Vallejo, asesorada por el docente *Luis Rolando Alarcón Llontop*. La investigación, denominada "Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo", que tiene como propósito Determinar la Satisfacción de los Usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Institución Educativa N°14860, Querecotillo en el año 2022

Se le ha contactado a usted en calidad de actor social. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por el investigador en su computador personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: imoralessa4@ucvvirtual.edu.pe o al número 996557810.

Yo, Ivan Gimencio Huidobro Ujeda, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en éste.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera (marcar una de las siguientes opciones):

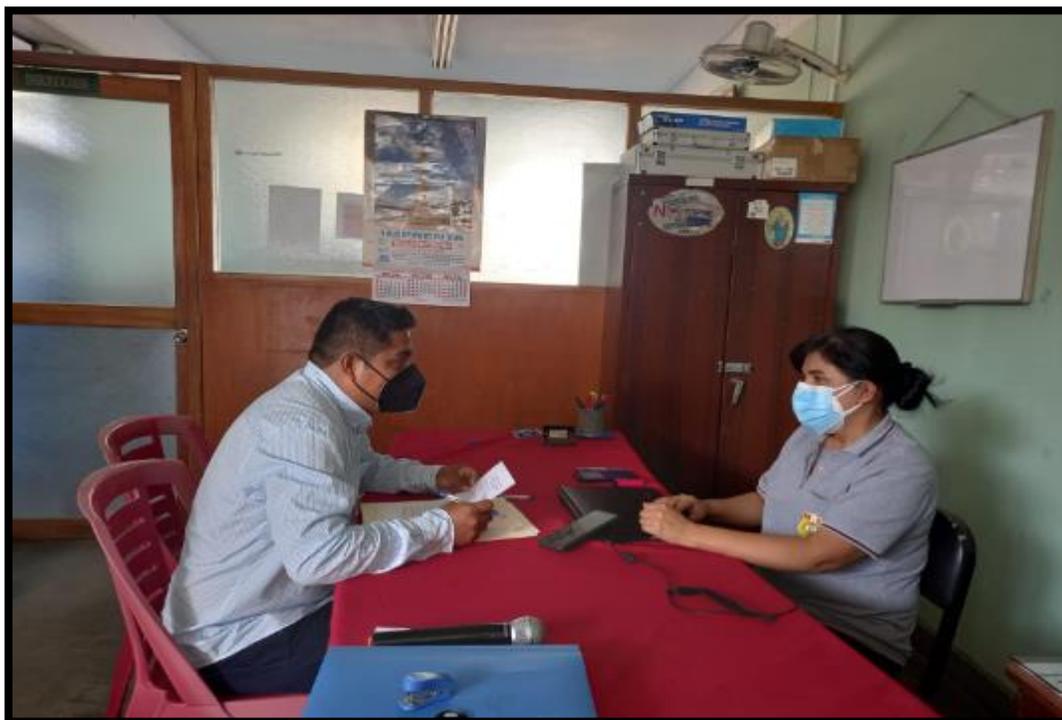
<input checked="" type="checkbox"/>	Declarada , es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
<input type="checkbox"/>	Confidencial , es decir, que en la tesis no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

<u>Ivan Gimencio Huidobro Ujeda</u>	<u>[Firma]</u>	
Nombre completo del (de la) participante	Firma: Ivan Gimencio Huidobro Ujeda	Fecha
Correo electrónico del participante: <u>gihuidob@ucvvirtual.edu.pe</u>	SÚPREFECTO DISTRITAL DE SALIERA MINISTERIO DEL INTERIOR	<u>26/07/2022</u>
<u>Jhon Cristhian Morales Santos</u>	<u>[Firma]</u>	<u>26/07/2022</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

ANEXO 7: FOTOS

Entrevistado 1:



Entrevistado 2:



Entrevistado 3:



Entrevistado 4:



Entrevistado 5:



Entrevistado 6:



Entrevistado 7:



Entrevistado 8:



Entrevistado 9:



Experto 01:



Experto 02:



Experto 03:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción de los usuarios del Comité de Alimentación Escolar respecto a Qali Warma en la Institución Educativa 14860 Divino Corazón de Jesús, Querecotillo – 2022", cuyo autor es MORALES SANTOS JHON CRISTHIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 13- 08-2022 10:03:19

Código documento Trilce: TRI - 0391693