



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una Institución Educativa del Distrito de Yamango

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

AUTOR:

Chinchayan Olazo, Irvin Raul (ORCID:0000-0001-6514-8397)

ASESOR:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús (ORCID: 0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La concepción de este proyecto está dedicada a mi madre pilar fundamenta en mi vida. Sin ella, jamás hubiese podido conseguir lo que, hasta hora, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ella un gran ejemplo a seguir y destacar; es por ello mi agradecimiento eterno.

Agradecimiento

A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	1
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.....	18
Tabla 2. Nivel de recepción de alimentos.....	19
Tabla 3. Dimensión recepción de alimentos.....	20
Tabla 4. Nivel de almacenamiento de alimentos.....	21
Tabla 5. Dimensión almacenamiento de alimentos.....	22
Tabla 6. Nivel de distribución de alimentos.....	23
Tabla 7. Dimensión distribución de alimentos.....	24
Tabla 8. Nivel de consumo de alimentos.....	25
Tabla 9. Dimensión consumo de alimentos.....	26
Tabla 10. Nivel de satisfacción de beneficiarios.....	27
Tabla 11. Nivel de expectativas.....	28
Tabla 12. Dimensión: expectativas.....	29
Tabla 13. Nivel de confianza.....	30
Tabla 14. Dimensión confianza.....	31
Tabla 15. Nivel de calidad técnica y funcional.....	32
Tabla 16. Dimensión calidad técnica y funcional.....	33
Tabla 17. Nivel de valor percibido.....	34
Tabla 18. Dimensión valor percibido.....	35
Tabla 19. Prueba de normalidad.....	36
Tabla 20. Prueba de hipótesis.....	36

Índice de figuras

Figura 1. Nivel del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	18
Figura 2. Nivel de recepción de alimentos.....	19
Figura 3. Nivel de almacenamiento de alimentos	21
Figura 4. Nivel de distribución de alimentos	23
Figura 5. Nivel de consumo de alimentos.....	25
Figura 6. Nivel de satisfacción de beneficiarios.....	27
Figura 7. Nivel de expectativas	28
Figura 8. Nivel de confianza.....	30
Figura 9. Nivel de calidad técnica y funcional.....	32
Figura 10. Nivel de valor percibido	34

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existente entre Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango. El estudio es de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional; la muestra estuvo integrada por 87 colaboradores; se emplearon dos cuestionarios estructurados en base a 20 ítems por variable, validados por juicio de expertos, alcanzando una confiabilidad de 0,909 y 0,831 de Alfa de Cronbach, respectivamente. Los resultados revelan que el 55% de los colaboradores aprecian al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en un nivel medio, mientras que el 59% a la satisfacción de beneficiarios; el nivel de significancia encontrado $p=0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$. Por tanto, se admite la hipótesis formulada. Se concluye que las variables se relacionan de manera directa alta, como se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,824$ advirtiéndose un nivel de correlación fuerte entre las variables de estudio.

Palabras clave: Programa nacional, alimentación escolar, Qali Warma, satisfacción, beneficiarios

Abstract

The present research work aimed to determine the level of relationship between the Qali Warma National School Feeding Program and beneficiary satisfaction in an educational institution in the district of Yamango. The study is of basic type, quantitative approach, non-experimental correlational design; the exhibition was made up of 87 collaborators; two questionnaires were used structured based on 20 items per variable, validated by expert judgment, achieving a reliability of 0,909 and 0.831 cronbach's Alpha, respectively. The results reveal that 55% of employees appreciate the Qali Warma National School Feeding Program at a medium level, while 59% appreciate the satisfaction of beneficiaries; the significance level found $p= 0.000$ is less than $\alpha = 0.05$. Therefore, the hypothesis formulated is accepted. It is concluded that the variables are directly related high, as demonstrated with the correlation coefficient of Spearman $Rho = 0.824$ noting a level of strong correlation between the study variables.

Keywords: National programme, school feeding, Qali Warma, satisfaction, beneficiaries

I. INTRODUCCIÓN

Los programas de alimentación escolar se encargan de otorgar una prestación alimentaria óptima que cubra las expectativas sobre todo de estudiantes que están empadronados en inicial y primaria a fin de propiciar y continuación en la entidad y la práctica responsable de costumbres alimenticias.

Sin embargo, en el planeta se ha cuestionado la asistencia que proveen los PAE a los alumnos en la escuela pública, porque aún no tan sabido afrontar con éxito los desafíos contexto y contribuir que las niñas y niños desarrollen un sustento decoroso, observando serias dificultades en su ejercicio, que de acuerdo con Mendoza (2021) no han conseguido aprovisionar las expectativas de los beneficiarios, quienes por el contrario se resisten a la provisión del producto, por no ser pertinente a fase de crecimiento de los menores y por no ayudarlos a convertirse en mujeres y hombres más productivos

En varios países africanos y asiáticos, casi cada uno de 5 escolares inasisten a la IE y sufren escasez de alimentos, por tanto los programas de alimentación para los escolares advierten singular importancia en aras del mejoramiento de la salud de los infantes y de las familias vulnerables, así como ofrecer ayuda al aprendizaje de los estudiantes (Coura et al, 2020). Por su parte, a partir del 2014, los Estados de la UE, se propusieron implementar políticas alimentarias escolares, tras haber identificado que el 53% eran imperativas y el 47% discrecionales a fin de fortalecer la nutrición de los niños, así como inculcarles hábitos alimentarios y estilo de vida saludables (Monroy et al., 2021)

En América Latina, sobre todo, los Programas de Alimentación Escolar se han creado para enfrentar la pobreza extrema y la desnutrición, condición que envuelve a muchas personas, entre ellos los niños, quienes son los más frágiles, que no se les entrega raciones alimenticias variados y que sean de su satisfacción para que los consuman sin limitaciones, las cuales no han sido considerando que, de acuerdo con el informe de la FAO (2019) en toda la región subsisten más de 5 millones de niños desatendidos, fundamentalmente, aquellos que viven en los cinturones rurales

En el acontecer de esta neurálgica situación, en el Perú, aproximadamente, desde el 2012 se establece el ocaso del PRONAA y en su sustitución se crea Qali Warma para proveer de desayuno a estudiantes del nivel inicial y primario en la búsqueda de apropiado desarrollo mental y físico, favoreciendo su apoyo y continuidad en el claustro escolar (Orrego y Vidal, 2019) como una contribución al mejoramiento del nivel de atención de los educandos durante las clases; sin embargo no se ha logrado alcanzar los resultados esperados, en razón de que los beneficiarios se manifiestan renuentes a consumir los productos brindados, los cuales no han cubierto sus expectativas (Rentería, 2022, Cohen et al., 2021)

Asimismo, se advierte que en la nación peruana se destinan recursos estatales en aras de que el menú escolar llegue en forma oportuna a los escolares que se encuentran en condición de matriculados a fin de reducir la malnutrición y el aumento del saber académico, aun así, el interés por cerciorarse si los beneficiarios se muestran satisfechos con lo que se les proporciona resulta muy exiguo e insuficiente, considerando que no se han precisado valoraciones serias de constatación en torno a que todo aquello que proviene de PNAEQW es o no consumido por los estudiantes (Alegría y Rozas, 2020; Ticona, et al., 2020)

En esta línea, de las valoraciones actuales sobre la alimentación escolar suministrada por el PNAEQW a los estudiantes se advierte que sólo el 50% ha sido asimilado, lo cual implica que no reviste ninguna trascendencia que las provisiones, al menos, observen cierto valor nutricional si los beneficiarios no están predispuestos a consumirlo, lo que traería consigo un fracaso para el programa, en la medida que no se aseguraría la continuidad de los alumnos en el centro escolar, menos favorecerán la intervención de los niños en la escuela (Rico et al., 2019)

De acuerdo con Ayala (2022), la apreciación de satisfacción frente a la alimentación escolar está asociada con la percepción ante la prestación y la expectativa frente al desarrollo del servicio, lo cual puede verse incidida por elementos preferentes hacia ciertos alimentos, conductas saludables, edad, familia y nivel social y económico de los beneficiarios, así como el servicio que suministran los seres humanos que atienden al usuario. Al respecto, Niño et al. (2019) refiere que la

apreciación de complacencia que advierten los beneficiarios en un PAE cobra importancia en el sentido que permiten identificar elementos centrales para realizar reajustes y alcanzar mejores resultados

En una entidad educativa del distrito de Yamango se percibe que los estudiantes muestran tendencias orientadas al rechazo de las provisiones alimentarias que les suministra el PNAEQW, por el precario provecho de los beneficiarios, en la medida que la ración alimenticia se presenta de manera monótona y recurrente, además los procesos se realizan sin considerar la idiosincrasia de los niños y niñas de la entidad educativa

Habiendo descrito la problemática se plantea la pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa de Yamango?

La investigación se justifica a partir de la opción teórica, en la medida que mediante su implementación se ha de ofrecer una contribución al saber encaminado al entendimiento de la problemática referido a la asociación que existe entre Qali Warma y satisfacción de beneficiarios. Desde el aspecto práctico se encaminará hacia la búsqueda de hallazgos que adviertan una implementación específica en el contexto y de manera metodológica con el apoyo del empleo de herramientas válidas y fiables podrán, asimismo, ser empleadas en nuevas investigaciones.

Asimismo se formula el objetivo general: Determinar la relación entre el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de beneficiarios en una institución educativa de Yamango? y los objetivos específicos de esta manera: diagnosticar el nivel del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma. Establecer el nivel de satisfacción de beneficiarios. Determinar la relación entre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de beneficiarios.

Igualmente se formula la hipótesis: H_i : Existe relación significativa entre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios en una institución educativa de Yamango H_o : No existe relación significativa entre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios en una institución educativa de Yamango.

II. MARCO TEÓRICO

Diversos estudios relacionados con la temática abordada se han realizado con anterioridad, en el plano internacional, Moyano et al. (2020) efectuaron un estudio respecto de los comedores escolares y el papel de la alimentación saludable en estudiantes de Córdoba, Argentina, mediante una investigación descriptiva y transversal, con la intervención de 341 niños de diez centros de escolaridad en 2013 y otros diez en 2018. Los autores llegaron a concluir que la alimentación escolar debe considerar el fortalecimiento de la idoneidad de los servicios alimentarios y de participación en la manutención y nutrición infantil de todos los colectivos sociales, en especial de aquellos que se muestran más vulnerables, quienes deben convertirse en los destinatarios más comprometidos. Este estudio tiene información relevante que será considerada en la realización del presente trabajo.

Ibarra et al. (2020) realizaron un estudio respecto del grado de relación entre el rendimiento escolar y las prácticas alimentarias de un colectivo de estudiantes adolescentes de Chile, con una investigación descriptiva transversal en la que intervinieron 2 116 escolares, cuyos hallazgos reflejaron que un 59,1% de ellos toma desayuno, 71,4% ingiere hasta cuatro comidas diarias, que revelan rendimiento académico superior a quienes no; llegando a concluir que aquellos estudiantes que muestran apropiados hábitos alimenticios tienen un buen rendimiento escolar, situaciones que realzan la trascendencia de fomentar ejercicios alimenticios de vida saludable en la comunidad educacional. De este estudio se desprende que la alimentación juega un rol protagónico en el proceso educacional, elementos que tienen relevancia para el presente trabajo.

Cambil et al. (2020) efectuaron un trabajo sobre la satisfacción de los beneficiarios directos o no con las actividades técnicas y educacionales efectuadas en el contexto de un programa en Riobamba, Ecuador, a partir de una investigación descriptiva, transversal, en la que participaron 348 colaboradores. Los autores llegaron a concluir que la intervención en el proyecto Manos Seguras contribuye al desarrollo de la formación académica y comunitaria, así como a la prevención de enfermedades, la reducción de peligros en la atención de la salud, asegurando la seguridad de los

pacientes, sin soslayar el verdadero valor que advierten los criterios de satisfacción de los beneficiarios. De lo que se desprende que todo proyecto será posible en la medida que se logre cubrir las expectativas de los usuarios, concepto que servirán para construir el presente estudio.

Rico et al. (2019) realizaron una investigación respecto de las prácticas alimentarias de niños en edad escolar en una intervención educativa alternativa al esquema formal de impulso alimenticio a una entidad con comedor y programa de huerto ecológico en España, a través de una investigación descriptiva, transversal comparativa de 111 niños de 9 y 12 años. Los autores concluyeron que durante la escolaridad, la alimentación se implica como un factor clave para que los estudiantes puedan preservar su salud y lograr un desarrollo apropiado, agregando el direccionamiento de planes alternativos de fomento de la nutrición sana, que por su parte contribuya a generar prácticas saludables en los escolares, comprendiendo en sus programas de escolaridad, no sólo lo que reza el currículo, sino todas las acciones que formen a seres humanos con las mejores condiciones de vida posibles. Este trabajo resulta muy relevante por los datos que evidencia para la estructura del presente estudio.

Niño et al. (2019) se propusieron desarrollar una investigación respecto de la predominancia en la apreciación de complacencia de los usuarios de un PAE en Bucaramanga, Colombia, mediante una investigación cuantitativa, descriptiva, analítica en la que participaron 401 estudiantes. Los autores llegaron a concluir que la valoración de satisfacción que observan los beneficiarios en un PAE advierte singular preponderancia en la medida que contribuye a la identificación de factores clave para reajustar y alcanzar mejores resultados en materia de nutrición escolar, buscando que en el mediano plazo se alcancen elevados estándares de calidad y mejores beneficios para los estudiantes de niveles socioeconómicos bajo y que están plenamente en formación. Estas concepciones serán consideradas en la estructuración del presente trabajo.

En el ámbito nacional, Ayala (2022) realizó una investigación respecto del impacto de la alimentación escolar respecto de los logros de aprendizaje, con

información obtenida de las 24 regiones del país, bajo una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional. El autor llegó a concluir que la alternativa de alimentación no ha logrado impactar de manera significativa sobre los aprendizajes en matemática, menos en lectura, por el escaso tiempo dedicado al proceso en el recinto escolar, en la medida que gran parte de la jornada académica se orientaría al consumo de alimentos y además por la ineficiencia e ineficacia de Qali Warma, generando que el estado alimentario de los beneficiarios no se fortalezca, limitando el aprendizaje de los estudiantes. De este estudio se colige que si bien es importante que los alumnos se encuentren asistidos, pero debe hacerse sin descuidar el proceso escolar, lineamientos relevantes que sirven de sustento al presente trabajo.

Rentería (2022) efectuó un estudio sobre la relación entre el PNAEQW y complacencia de beneficiarios en una IE de Sullana, con un estudio básico, positivista, cuantitativo, no experimental correlacional simple, en el que participaron 144 colaboradores; llegando a concluir que el Estado Peruano direcciona recursos públicos a fin de que el menú escolar alcance a todos los niños escolarizados en aras de reducir la malnutrición y alcanzar mejores rendimientos académicos, sin embargo muestra mucho desinterés en percatarse si los beneficiarios han logrado cubrir sus expectativas al no precisar lineamientos responsable de constatación en torno a que todo aquello que proviene del Programa sea consumido por los alumnos. Parámetros que servirán de sustento del presente trabajo.

Valer et al. (2021) realizó una investigación sobre las causales en el marco de la etapa de selección de beneficiarios del PVL y el logro de los propósitos previstos, mediante una investigación descriptiva. Los autores llegaron a la conclusión, que resulta tautológico expresar que el gasto debe focalizarse en los más vulnerables, priorizándolos escrupulosamente en urgencias sociales, sin embargo en la entidad de intervención, el gasto público llega en gran magnitud a quienes no califican dentro de la colectividad objetivo, produciéndose elevadas brechas de cobertura, implicando que no se cumpla con el propósito de fortalecer el nivel alimentario de la gente situación vulnerable. Esta información resulta muy importante para el fundamento del presente estudio.

Quispe et al. (2020) efectuó una investigación respecto de los determinantes de la administración de Qali Warma en una entidad educacional de Puno, mediante una investigación básica, cuantitativa, no experimental. Los autores llegaron a la conclusión que los factores que han permitido la participación de los PPF en la gestión del PNAEQW son tres otros, el elevado índice de poder adquisitivo de las familias, el escenario de trabajo, la estructura organizacional del CAE y el efecto desfavorable del direccionamiento del Programa. Elementos relevantes que servirán de sustento al presente estudio.

Ticse, et al. (2020) desarrolló un estudio sobre el impacto del PAEQW en el desarrollo integral y cognoscitivo de los alumnos de IIEE en las zonas alto andinas centrales del Perú, a través de una estudio cuasi experimental. Los autores llegaron a la conclusión que, si bien los PAE son muy populares, no existe prueba concreta respecto de su afectación al desarrollo cognitivo de los alumnos, fundamentalmente, en países subdesarrollados que evidencian elevados porcentajes de pobreza e inequidades, considerando que la accesibilidad a la educación es muy limitada, especialmente en el ámbito rural, no obstante los hallazgos demuestran el PNAEQW ostenta un efecto favorable en la atención que ofrecen los estudiantes durante sus labores educacionales. Este trabajo advierte información muy importante que servirá de base para la materialización de la presente investigación.

En este ámbito adquiere singular relevancia, a su vez, considerar las conceptualizaciones teóricas que fundamentan la variable PNAEQW. Implica un programa social que propicia el desarrollo humano, mediante el otorgamiento de un servicio alimentario idóneo a niños registrados en inicial, primaria y secundaria de colectivos indígenas de la Amazonía del país en cogestión con la comunidad local, como una contribución al mejoramiento de la atención y asistencia a clases, así como las prácticas alimenticias (MIDIS, 2017)

El PNAEQW ofrece una prestación alimenticia progresiva, saludable, sostenible y adecuada a las prácticas de consumo locales, con la cogestión de la colectividad, a los escolares permitiéndoles que ingieran un producto de condiciones inocuas, nutritivas, diversificadas y aceptables de modo diario durante el año escolar,

encaminado a la atención del aprendizaje de los escolares posibilitando la continuidad y asistencia, evitando la deserción escolar y propiciando las prácticas alimenticias sanas y saludables (PCM, 2019).

Qali Warma es un programa social del MIDIS que otorga prestación alimentaria en forma diaria durante el año lectivo a los escolares de las entidades educacionales estatales de inicial y primaria en todas las circunscripciones de la nación y de secundaria en la ciudadanía nativa amazónica (Francke y Acosta, 2021), a partir de un servicio de alimentación progresiva, adecuada a los hábitos locales de consumo en cogestión con la colectividad (MIDIS, 2019).

En el ámbito de la variable de estudio, acorde con la RDE 0000145-2021-MIDIS/PNAEQW-DE estas son las dimensiones del PNAEQW: recepción de alimentos, involucra la participación realizada por al menos de un integrante del CAE o en todo caso, de modo excepcional, por alguna persona autorizada, quienes son los responsables de revisar los productos, efectuar la comprobación de las fechas de prescripción, percatarse que los recipientes que contienen las provisiones se encuentren en condiciones óptimas, destinar el espacio adecuado para la disposición de los alimentos, así como registrarlos en el documento pertinente, sin soslayar la limpieza y desinfección del área de acopio de suministros (PNAEQW, 2021).

El almacenamiento de los alimentos se encuentra asociado con el hecho de que las provisiones deben ser depositadas en un ambiente especial, aséptico, purificado, impermeable, adecuado y dispuesto buscando, fundamentalmente su correcto mantenimiento y salvaguarda para impedir una posible contaminación, para ello se debe desinfectar e imposibilitar el acopio de desechos. Es más se tiene que verificar y actualizar la entrada y salida de los productos (PNAEQW, 2021).

La distribución de alimentos comprende el proceso otorgamiento de las provisiones alimenticias a los beneficiarios, que corre bajo la responsabilidad de los integrantes del CAE, quienes deben encontrarse en buenas condiciones de salud preservando la higiene individual, garantizando que los beneficiarios reciban las

raciones en situaciones ordenadas, ante ello las provisiones deben ser trasladadas con suma diligencia (PNAEQW, 2021).

El consumo de alimentos involucra el hecho que los beneficiarios consuman las provisiones facilitadas por el CAE cumpliendo y respetando los horarios previstos, propiciando la mejores destrezas de limpieza en el transcurrir del dispendio, compromiso que en cierta medida recae en el mismo usuario (PNAEQW, 2021).

Al respecto Moscovici (1961), citado por Dávila (2019) gestionó una estructura de saberes vinculados con la representatividad social que estructuran una manera de conocimientos producido socialmente que ejercen influencia en el fomento escenario usual en el contexto, frente a lo cual, la manutención es productor de representación en la medida que se transforme en generadora de concepciones, dogmas e ideas que operan en el entorno y que generalmente logran impactar en las nociones alimenticias de la gente, por lo que el ofrecimiento de nutrientes comprenden factores de representatividad en la mirada que se adopte como productora de consideraciones, convencimientos y certidumbres que configuran el contexto social e inciden en la distribución, preparación y suministro de alimentación, cuya ampliación debería ser la más adecuada.

En la misma línea, la representatividad social de la gente está vinculada con una forma innata de efectuar el consumo de alimentos, de ahí que se necesita del fomento de mejores hábitos alimentarios en los estudiantes de una IE del distrito de Yamango.

Igualmente el CAE y el CC participan como componentes de representación y participación de la comunidad, naturalmente regulado por el PNAEQW, uno, conformado por distintas representatividades como el director, los docentes y los PFFF, quienes ostentan el compromiso de implementar las dinámicas de adquisición, verificación y abastecimiento de los servicio alimentarios de la escuela (MIDIS, 2018)

De acuerdo con Quispe (2021) se requiere que el CAE implemente actividades encaminadas a que los estudiantes de una entidad educativa del distrito de Yamango consuman alimentos saludables y nutritivos que coadyuven el desarrollo de sus

facultades que contribuyan al mejoramiento de la atención en clases, la asistencia a la escuela y la buena práctica de hábitos alimentarios propiciando la integración y la corresponsabilidad de la colectividad.

De acuerdo con el enfoque de cogestión, el PNAEQW se sostiene en un formato configurado sobre la base de hasta tres etapas, una de ellas está ligada a la programación del menú que se ha de suministrar a los estudiantes; otra de las cuales, se vincula con el procedimiento de adquisiciones y la contigua, con la administración del servicio alimentario (Mariño, 2019). La primera comprende un escenario primordial para la implementación de los procedimientos de compra y suministro del servicio alimenticio (Arias, 2017).

El enfoque de cogestión indica que subsiste un área que se encarga de la realización selectiva y negociadora quienes están expeditos para proporcionar las raciones a las instituciones educativas, cuya representación recae en el comité de adquisiciones, al mismo tiempo que existe otro que tiene la responsabilidad de la entrega adecuada de los productos a los alumnos (Rentería, 2022), siendo que el CAE comprende una instancia de intervención representativa constituida por integrantes de la comunidad educacional, cuyo compromiso radica en la ejecución y cautela del suministro del servicio alimenticio en la entidad educativa (MIDIS, 2022)

La satisfacción de los beneficiarios como variable de estudio comprende una experiencia cognitiva conceptualizada en términos de divergencia apreciada entre pretensiones y resultados procedentes del establecimiento de comparaciones de las expectativas y la actuación del producto o prestación, haciendo que la complacencia sea distinta para distintas personas y para las mismas en contextos disímiles (Hernández et al., 2021; Meesala y Paul, 2018; Reyes et al., 2022, Braden et al., 2018), difiere del nivel de satisfacción del interesado respecto de los demás, aun cuando hayan sido tenidos en consideración en el mismo escenario (Montalvo et al., 2020).

La satisfacción es percibida como el corolario de un procedimiento de apreciación de los datos que median entre las expectativas del favorecido y lo que recepciona de las prestaciones otorgadas (Becerra y Condori, 2019), ocurre cuando

un servicio supera las expectativas (Huamán, 2017).mostrándose en función del total de seres humanos, cuyas experiencias rebasan ciertas demarcaciones de satisfacción (Castañeda, 2018). Implica la valoración individualizada o apreciada del interesado ante la utilización de una prestación o producto intangible, incidida por la predisposición o no del usuario, el espacio en el que se desarrolla (Fabián et al., 2022)

La satisfacción implica la sensación que la persona experimenta al alcanzar la restitución de la ponderación entre una insuficiencia o colectivo de insuficiencias y la finalidad que la reducen, condicionada por el ejercicio de elevados estándares de despliegues hacia los objetivos respaldados por el esfuerzo de complacer alguna necesidad personal (Oré et al., 2022; Del Campo y Silva, 2021).

Según el Midis (2016), la complacencia involucra el grado de expresión vinculada con la prosperidad asume quien recibe las provisiones alimentarias que el Estado suministra a través del PNAEQW, siendo que los alimentistas necesitan advertir comportamientos respecto del valor nutritivo de los productos que consumen y del nivel de satisfacción que estos producen al ingerirlos.

Las expectativas que comprenden las probabilidades y aspiraciones de los interesados por lograr algo (Quispe y Terrones, 2021), ante lo cual constituye un imperativo hacer entrega de un inmejorable servicio a fin de que los favorecidos satisfagan lo que esperan y se estructura conforme se va imponiendo seguridad en las prestaciones que han de suceder (Boquín, 2022), sobre la base que de todas formas se conseguirá el servicio llegando a ejercer influencia en la actuación y en el papel de adaptación a la realidad (Conde et al., 2017).

La confianza comprende la percepción del interesado respecto del nivel de desempeño de los responsables en lo que significa la provisión de una prestación aceptable, así como mantener satisfechos a los beneficiarios y valorar la sensación que postulan en lo que se refiere al servicio que reciben, por lo que se requiere que la entidad muestre caracteres verosímiles que cubren las necesidades de los interesados (Sanz et al., 2018).

La calidad técnica y funcional incluye, por una parte, la prestación idónea y operacional que recibe el beneficiario que contribuye a la cobertura de las necesidades, bajo la gestión de una serie de estrategias que buscan forjar mayor dinamismo en la organización, reduciendo las insuficiencias próximas de los usuarios en peculiaridades valorables, prácticas y significativas (Quispe y Terrones, 2021), por otra lado implica una gama de procesos, regulaciones y protocolos que se llevan a cabo en torno a la revelación de una prestación que cubra las expectativas de los favorecidos, que en esencia persevera en el tiempo, demostrando garantía, particularidades eficientes y eficaces, buscando el perfeccionamiento, tratando de ofrecer respuestas innovadoras a los usuarios (Gonzales y Huanca, 2020).

El valor percibido comprende la apreciación del favorecido al precisar contrastaciones con las bondades de la prestación otorgada y los costos manifiestos (García et al., 2018), por tanto la organización necesita transformarse en suministradora de valor a los interesados, estimando integralmente la percepción del beneficiario en torno al empleo y desarrollo de un servicio relacionado con la competencia y fundamentada en las apreciaciones de lo que recibe y de lo que se le otorga (Rentería, 2022).

Al respecto Vroom (1979) citado por Peña y Villón (2017) gestionó la teoría de las expectativas, por la que advierte que en cada persona subsisten hasta tres elementos que precisan los factores motivantes encaminados al alcance de los propósitos personales que entrañan la energía de la apreciación del sujeto entre lo que realiza y logra, cuya preponderancia subyace en la necesidad que se percibe de lo individual y variable del impulso estimulante; esto es la expectativa, la valencia y la instrumentación. La expectativa comprende la posibilidad reflexiva de que un evento se produzca, no implica que se encuentre reflejado en un simple espejismo, sino en un hecho idóneo con sustento. La valencia se encuentra asociada con las apreciaciones que se asume en mérito del acontecimiento que origina las expectativas. La instrumentación se vincula con que cada individuo se convertirá un factor importante en la bisagra que contribuya al desarrollado adecuado de una determinada realidad.

Ante ello la complacencia de los usuarios de PNAEQW en una institución educativa del distrito de Yamango ocurrirá en la medida en que, precisamente se coberturen las expectativas cifradas desde las percepciones que como miembros de la comunidad educativa desarrollen los niños de la entidad.

La teoría de la disconfirmación esperada de Oliver (1997) citado por Tinco (2022) refiere que un beneficiario que ha logrado cubrir sus aspiraciones con el servicio que receptiona se muestra más dispuesto a emplearla próximamente y recomendarlo a posibles usuarios. La complacencia se logra desde un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de sus expectativas a priori al hecho de haber conseguido la prestación, que una vez logrado y utilizado se contrastan, justamente, con lo que pretende y se genera coincidencias entre ellos, produciéndose la ratificación; no obstante si se evidencian contradicciones entre los resultados y las expectativas, lo que prosigue, en consecuencia, es la disconfirmación, presentándose la posibilidad de que sea desfavorable, en la medida que el rendimiento sea menor a lo que espera, o en todo caso favorable, si es que supera lo previsto.

Según Ramírez y Almeida (2020), la disconfirmación positiva involucra la discrepancia entre la percepción de la prestación otorgada por la entidad y las expectativas del beneficiario, fenómeno que se pone de manifiesto a posteriori a la provisión del servicio, ante lo cual los usuarios instituyen parangones entre sus anhelos primigenios con la calidad de la prestación recibida en aras de precisar la subsistencia de cierta controversia, por ello en la medida que las percepciones del desempeño rebasen las expectativas se produce la disconfirmación positiva, en tanto que, en la medida que la percepción cumple con las expectativas se genera la corroboración y cuando las apreciaciones incumplen con las intenciones que se advertían de la entidad se presenta la disconfirmación negativa.

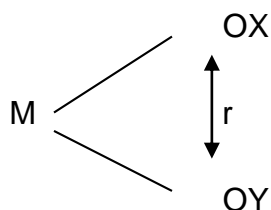
En efecto de acuerdo con este cuerpo de conocimientos la IE de Yamango se encuentra en el imperativo de esforzarse en la perspectiva de proveer una prestación que cubra las expectativas de los beneficiarios, quienes han de confirmar o no si los cuales garantizan el cumplimiento de las aspiraciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es básico encaminado a propiciar el saber en torno a hechos perceptibles (Haradhan, 2020), en torno a la relación entre PNAEQW y satisfacción de beneficiarios.

Asimismo, el estudio se desarrolló en función del diseño no experimental correlacional supeditado a la percepción de las variables sin operarlas, menos ejercer control sobre ellas, sólo se perciben los hechos acorde cómo se observan naturalmente, estableciendo el grado de relación entre las cuales en un espacio determinado (Hernández y Mendoza, 2018). Se detalla a continuación:



Donde:

M : Muestra

Ox: O1

Oy: O2

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

El PNAEQW es el responsable de ofrecer un servicio alimentario apropiado, asociado con los hábitos de consumo de la comunidad en cogestión con la colectividad de modo sano y sustentable a los escolar de las IIEE públicas (MIDIS, 2021). Se ha operado en razón de la recepción, almacenamiento, distribución y consumo de alimentos. Se produjo la valoración respectiva, considerando la aplicación de las herramientas correspondientes.

A su vez, la satisfacción de beneficiarios comprende una experiencia cognitiva conceptualizada en términos de divergencia apreciada entre pretensiones y resultados

procedentes del establecimiento de comparaciones de las expectativas y la actuación del producto o prestación, haciendo que la complacencia sea distinta para distintas personas y para las mismas en contextos disímiles (Hernández et al., 2021). Ha sido desagregada desde las dimensiones correspondientes, que se midieron teniendo como punto de partida los instrumentos pertinentes.

De la misma manera se consideraron los indicadores, los cuales han permitido realizar valoraciones de los atributos de las variables en razón de las dimensiones pertinentes. Se empleó la escala ordinal precisando los datos en razón de jerarquías vinculadas con las propiedades que se valoraron (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018) la población está constituida por todos los participantes que advierten particularidades similares. Se consideró en razón de criterios de inclusión que configuraron a la que ha sido seleccionada. Estuvo conformada por 87 colaboradores de una IE del distrito de Yamango, entre mujeres y hombres, cuyas edades oscilan entre 20 a 65 años, escolaridad superior y secundaria.

Del mismo modo, el grupo de estudio fue considerado en función de criterios de exclusión, asociados con particularidades que no evidencian los colaboradores y que por tanto genera su excepción del estudio (Hernández y Mendoza, 2018), que sobre el particular comprende a los menores de 20 y mayores de 60 años con secundaria incompleta. La unidad de análisis se circunscribe a los colaboradores de una entidad educativa del distrito de Yamango.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica implica una gama de procedimientos y reglas orientadas al establecimiento de la vinculación con el propósito del estudio (Sánchez et al., 2018). Se empleó la técnica de la encuesta que orientó a conseguir datos fehacientes a partir de la participación de los colaboradores con el propósito de manera muy próxima la importancia de la problemática de investigación.

Para la compilación de la información se empleó el cuestionario conformado por una mala de preguntas vinculadas con cada variable (Hernández y Mendoza, 2018), que a partir del mismo se obtuvieron datos muy importantes y significativos, evidenciando elementos pertinentes y coherentes.

Se efectuó validación de contenido juicio de expertos, quienes precisaron la importancia y congruencia de los reactivos. Participaron, al menos, tres jueces con grado académico de doctor o maestro, cuyas opiniones realizadas darán la conformidad, considerando que se midió lo que en realidad se pretendió valorar (Hernández y Mendoza, 2018).

La confiabilidad se precisó, a través del Alfa de Cronbach, instrumento cuyas apreciaciones se encuentran determinadas entre 0 y 1, que a partir de la obtención de un coeficiente 0 se percibe como nula la fiabilidad y al obtener 1 expresa una confiabilidad significativa (Hernández y Mendoza, 2018)

3.5. Procedimientos

Después de la validez del cuestionario se implementó la prueba piloto para la determinación de la confiabilidad, a través del Alfa de Cronbach a fin de desarrollar adecuadamente el cuestionario correspondiente.

Previamente al acopio de información se tuvo que solicitar la autorización a la entidad pertinente, después se dispuso a interaccionar con los colaboradores para ofrecerles disposiciones sobre la temática y requerirle su apoyo en el desarrollo y aplicación del cuestionario en lapso de hasta dos semanas.

Tras la implementación sincrónica del cuestionario a través de mecanismos concretos se produjo la codificación de los datos y el procesamiento en el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de la información compilada tuvo lugar, tras la realización de estimaciones anticipadas a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov establecida en razón de los individuos que comprenden la unidad de análisis a partir

del establecimiento de precisiones respecto de la normalidad de la data y continuar con los procedimientos inherentes. Se estructuró una data con la información conseguida mediante Excel y procesada en SPSS.

En razón de la metodología de investigación y los propósitos establecidos se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman, con un análisis bivariable de perspectiva cuantitativa, asociada con el positivismo. Diseño correlacional. Los resultados se manifestaron acorde con los estándares de las dimensiones planteadas, cuya representación se efectuó en tablas y figuras

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se respetó la integridad de los participantes a partir de lineamientos discretos preservando el anonimato de los participantes que comprenden la muestra representativa.

El derecho de autor ha sido incólume de todas las fuentes de datos que se citaron. Los hallazgos se han presentado acorde con el procesamiento correspondiente en cumplimiento del principio de inalterabilidad propiciando el potenciamiento de los conocimientos.

Se ha tratado en todo momento de evitar el plagio acorde con lo dispuesto por la Universidad César Vallejo sobre el tema protegiendo la autoría, actuando al amparo de los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia: todo acto en contrario es de responsabilidad del investigador que se tiene que sujetar al cuerpo ético correspondiente.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

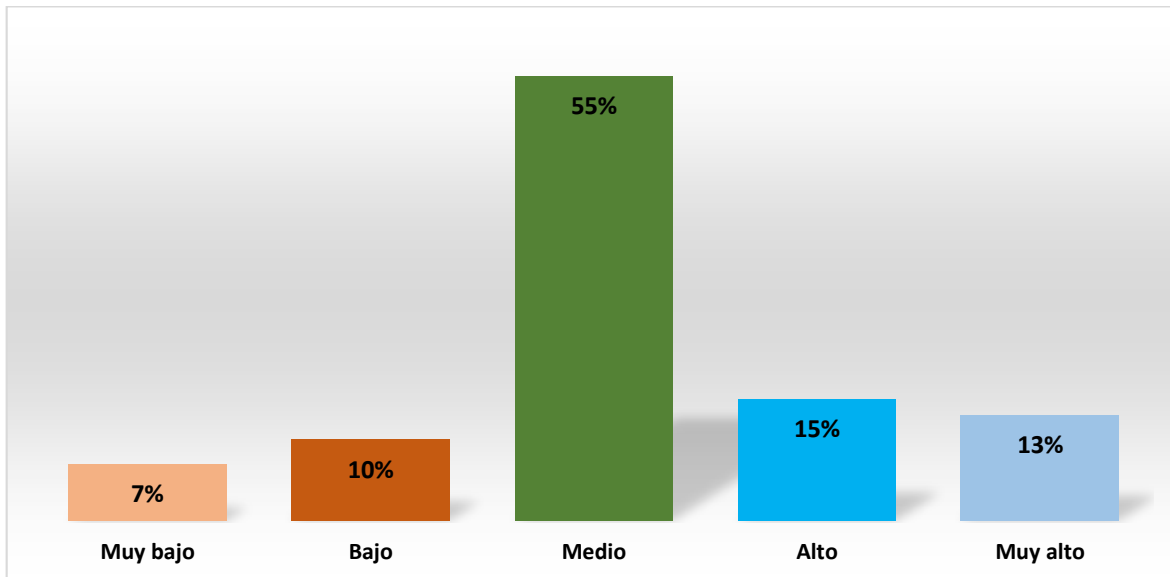
Nivel del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Nivel	f	%
Muy bajo	6	7%
Bajo	9	10%
Medio	48	55%
Alto	13	15%
Muy alto	11	13%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 1

Nivel del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma



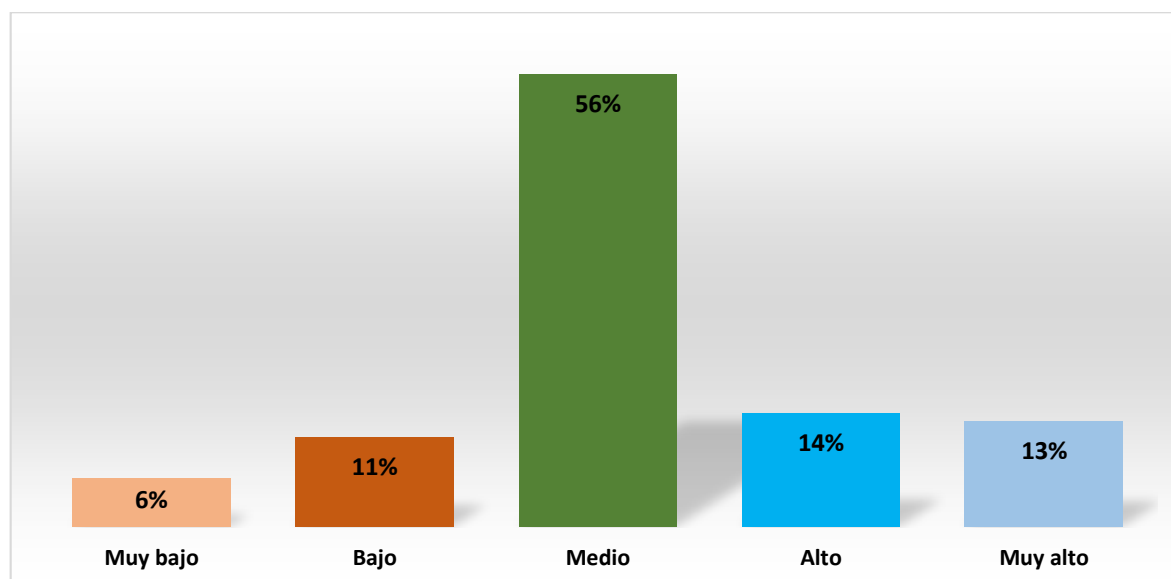
La tabla precedente muestra que el 13% de los colaboradores perciben al PNAEQW en un nivel muy alto, mientras que el 15%, en un nivel alto; el 55% en un nivel medio; el 10% en un nivel bajo y el 7% en un nivel muy bajo.

Tabla 2
Nivel de recepción de alimentos

Nivel	f	%
Muy bajo	5	6%
Bajo	10	11%
Medio	49	56%
Alto	12	14%
Muy alto	11	13%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 2
Nivel de recepción de alimentos



Los resultados de la tabla 2 y figura 2 advierten que el 56% de los colaboradores aprecian a la recepción de alimentos del PNAEQW en un nivel medio, el 11% en un nivel bajo; el 13% en muy bajo; sin embargo, el 14% lo percibe en un nivel alto y el 13% en un nivel muy alto

Tabla 3
Dimensión recepción de alimentos

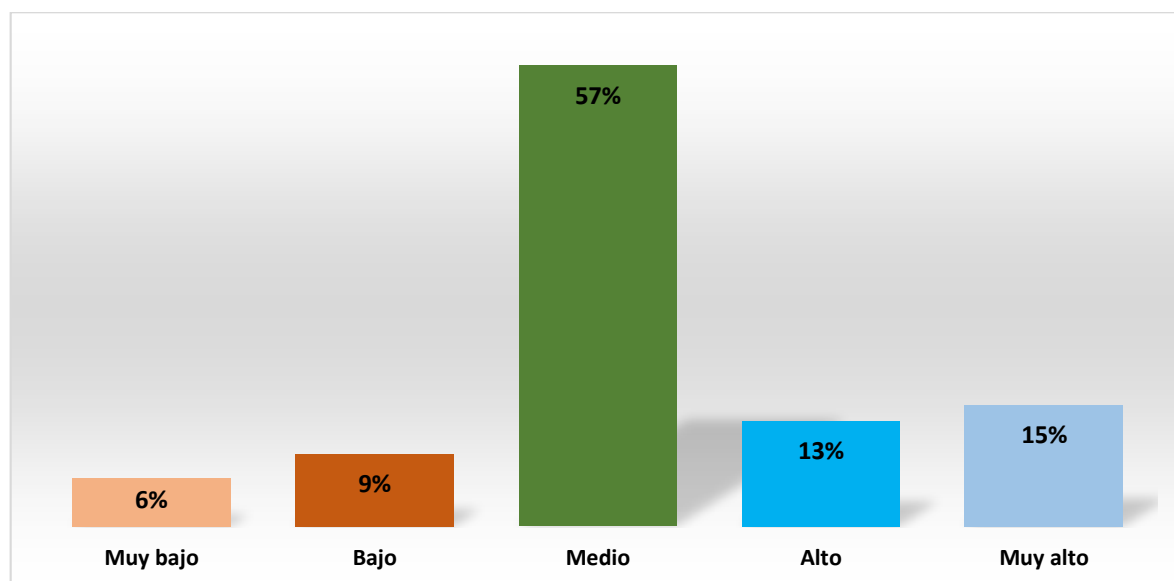
Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El CAE verifica los productos que se reciben	0	0,0%	10	11,4%	54	62,0%	12	14,0%	11	13,0%
Se constata las fechas en la que se vencen los nutrientes	0	0,0%	9	10,3%	53	61,0%	11	13,0%	14	16,1%
Se constata el envase y empaque de los productos	2	2,3%	7	8,0%	55	63,2%	10	11,4%	9	10,3%
Se predisponen de modo adecuado los escenarios para la colocación de los productos	2	2,3%	8	9,2%	53	61,0%	13	15,0%	11	13,0%
La institución establece el registro de ingreso y salida del almacén	1	1,1%	10	11,4%	53	61,0%	12	14,0%	11	13,0%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De la tabla 3 se advierte que respecto de la dimensión recepción de alimentos, el resultado más importante revela que, el 62,0% aprecia que a veces el CAE revisa los alimentos que recepciona, así como el 61,0% en el mismo nivel percibe que se constata el envase y empaque de los productos; el 63,2%, observa que se predisponen de modo adecuado los escenarios para la colocación de los productos y el 61,0% refiere que a veces La institución establece el registro de ingreso y salida del almacén

Tabla 4*Nivel de almacenamiento de alimentos*

Nivel	f	%
Muy bajo	5	6%
Bajo	8	9%
Medio	50	57%
Alto	11	13%
Muy alto	13	15%
Total	87	100%

*Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio***Figura 3***Nivel de almacenamiento de alimentos*

Los resultados de la tabla 4 y figura 3 advierten que el 57% de los colaboradores aprecian el almacenamiento de alimentos del PNAEQW en un nivel medio, el 9% en un nivel bajo; el 6% en muy bajo; sin embargo, el 13% lo percibe en un nivel alto y el 15% en un nivel muy alto

Tabla 5
Dimensión almacenamiento de alimentos

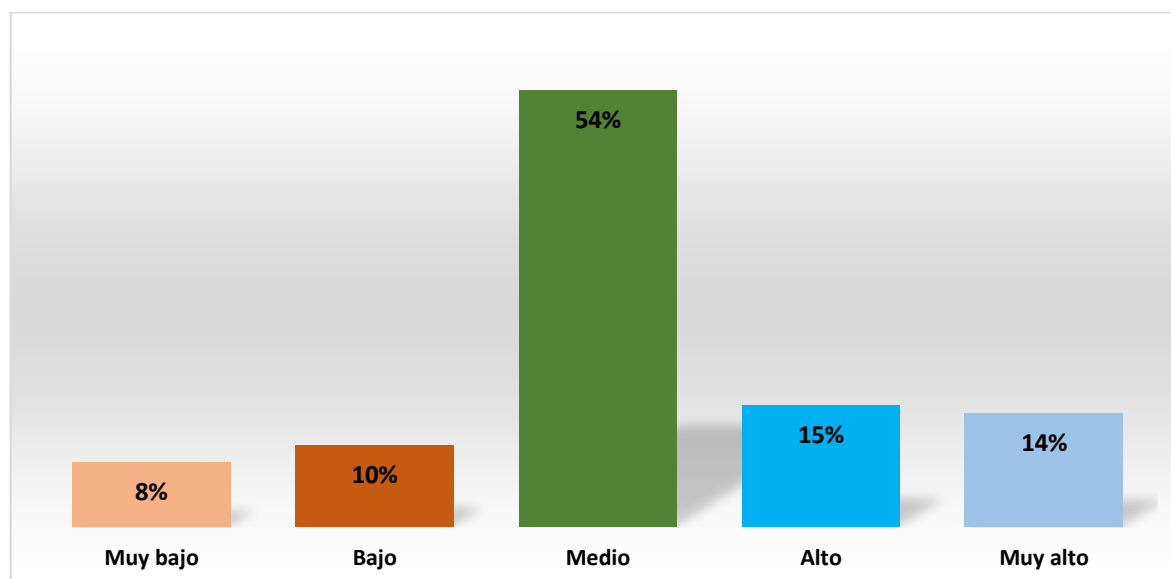
Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La institución dispone de un espacio exclusivo para el resguardo de los alimentos	2	2,3%	10	11,4%	53	61,0%	12	14,0%	10	11,4%
Se realiza la asepsia y la del almacén	0	0,0%	9	10,3%	56	64,3%	10	11,4%	12	14,0%
Se realiza la disposición de los productos	0	0,0%	7	8,0%	56	64,3%	12	14,0%	12	14,0%
La institución advierte la contaminación de los productos	0	0,0%	6	6,9%	55	63,2%	12	14,0%	10	11,4%
Se verifica el ingreso y salida de los productos	3	3,4%	8	9,2%	57	66,0%	10	11,4%	9	10,3%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De la tabla 5 se advierte que respecto de la dimensión almacenamiento de alimentos, el resultado más importante revela que, el 61,0% aprecia que a veces la La institución dispone de un espacio exclusivo para el resguardo de los alimentos, así como el 64,3% en el mismo nivel percibe que Se realiza la asepsia y la del almacén; el 64,3%, observa que Se realiza la disposición de los productos; el 63,2% refiere que se previene la contaminación de los alimentos y el 66,0% percibe que Se verifica el ingreso y salida de los productos.

Tabla 6*Nivel de distribución de alimentos*

Nivel	f	%
Muy bajo	7	8%
Bajo	9	10%
Medio	47	54%
Alto	13	15%
Muy alto	12	14%
Total	87	100%

*Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio***Figura 4***Nivel de distribución de alimentos*

Los resultados de la tabla 6 y figura 4 advierten que el 54% de los colaboradores aprecian la distribución de alimentos del PNAEQW en un nivel medio, el 10% en un nivel bajo; el 8% en muy bajo; sin embargo, el 15% lo percibe en un nivel alto y el 14% en un nivel muy alto

Tabla 7
Dimensión distribución de alimentos

Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Se constata la existencia de los productos en almacén	0	0,0%	0	0,0%	57	66,0%	15	17,2%	15	17,2%
Se elabora la canasta de productos	0	0,0%	0	0,0%	58	66,7%	13	15,0%	12	14,0%
La institución distribuye de modo igualitario los productos	3	3,4%	8	9,1%	51	58,7%	13	15,0%	13	15,0%
La institución realiza la difusión de la entrega de productos	0	0,0%	7	8,0%	49	56,3%	15	17,2%	16	18,3%
La distribución se efectúa acorde con el número de beneficiarios registrados	4	4,6%	9	10,3%	50	57,4%	12	14,0%	12	14,0%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

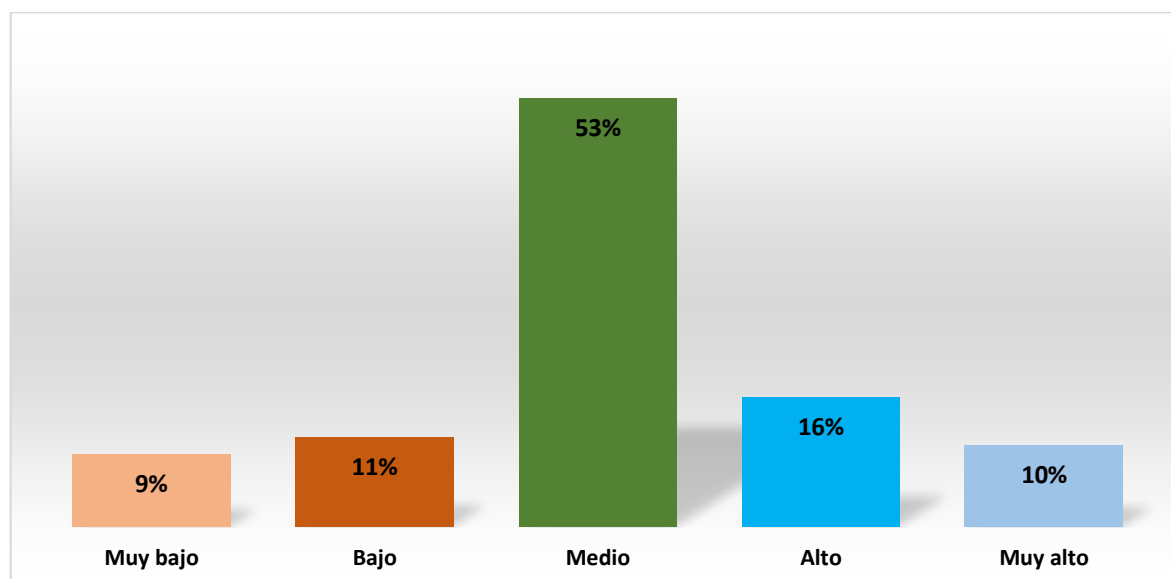
De la tabla 7 se advierte que respecto de la dimensión distribución de alimentos, el resultado más importante revela que, el 66,0% aprecia que a veces la entidad Se constata la existencia de los productos en almacén, así como el 66,7% en el mismo nivel percibe que se estructura la canasta de alimentos; el 58,7%, observa que la institución distribuye de modo igualitario los productos; el 56,3% refiere que la institución fomenta la difusión del otorgamiento de nutrientes y el 57,40% percibe que la distribución se efectúa acorde con el número de beneficiarios registrados

Tabla 8
Nivel de consumo de alimentos

Nivel	f	%
Muy bajo	8	9%
Bajo	10	11%
Medio	46	53%
Alto	14	16%
Muy alto	9	10%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 5
Nivel de consumo de alimentos



Los resultados de la tabla 8 y figura 5 advierten que el 53% de los colaboradores aprecian el consumo de alimentos del PNAEQW en un nivel medio, el 11% en un nivel bajo; el 9% en muy bajo; sin embargo, el 16% lo percibe en un nivel alto y el 10% en un nivel muy alto

Tabla 9
Dimensión consumo de alimentos

Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Se cumple con los formas establecidas para el consumo de los productos	4	5,0%	0	0,0%	56	64,3%	14	16,0%	13	15,0%
Los interesados consumen los productos del programa	0	0,0%	4	5,0%	58	66,7%	13	15,0%	12	14,0%
Se ingieren raciones en los términos previstos	3	3,4%	8	9,1%	52	60,0%	13	15,0%	11	13,0%
Los interesados intervienen de modo responsable en el consumo de los productos en el consumo de alimentos	0	0,0%	7	8,0%	53	61,0%	13	15,0%	14	14,0%
Los responsables cumplen con los horarios establecidos	0	0,0%	2	2,3%	58	66,7%	14	16,0%	13	15,0%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De la tabla 9 se advierte que respecto de la dimensión consumo de alimentos, el resultado más importante revela que, el 64,3% aprecia que a veces la entidad Se cumple con los formas establecidas para el consumo de los productos, así como el 66,7% en el mismo nivel percibe que a veces los beneficiarios consumen los alimentos de Qali Warma ; el 60,0%%, observa que se consumen los alimentos en los plazos establecidos; sin embrago el 61,1%% refiere que los interesados intervienen de modo responsable en el consumo de los productos en el consumo de alimentos y el 66,7% percibe que los responsables cumplen con los horarios establecidos

Tabla 10

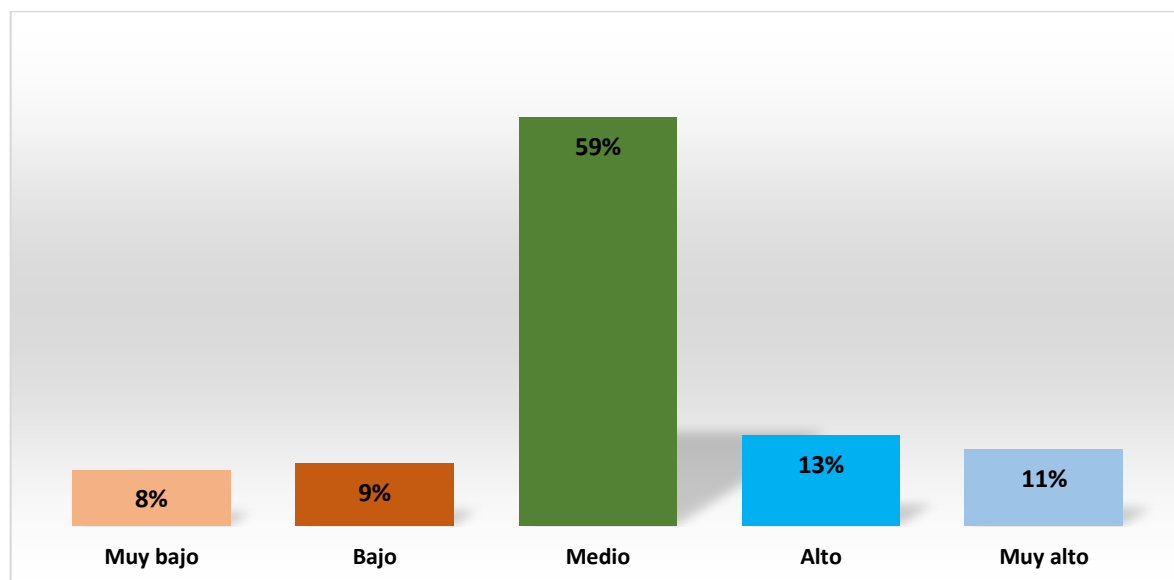
Nivel de satisfacción de beneficiarios

Nivel	f	%
Muy bajo	7	8%
Bajo	8	9%
Medio	51	59%
Alto	11	13%
Muy alto	10	11%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 6

Nivel de satisfacción de beneficiarios



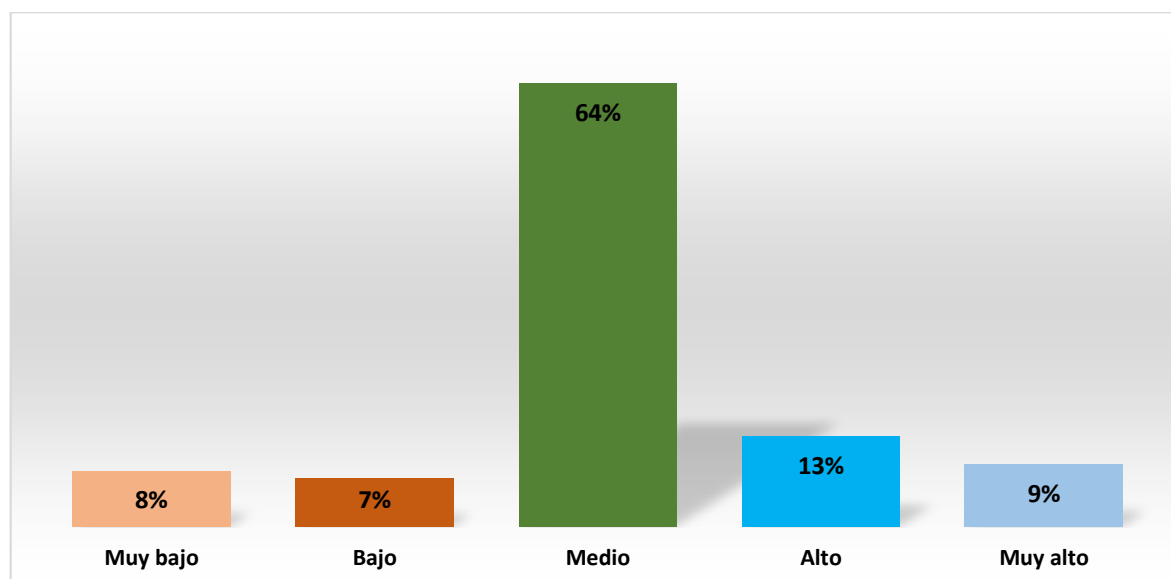
La tabla y figura precedentes muestran que el 11% de los colaboradores perciben a la satisfacción de los beneficiarios en un nivel muy alto, mientras que el 13%, en un nivel alto; el 59% en un nivel medio; el 9% en un nivel bajo y el 8% en un nivel muy bajo.

Tabla 11
Nivel de expectativas

Nivel	f	%
Muy bajo	7	8%
Bajo	6	7%
Medio	56	64%
Alto	11	13%
Muy alto	8	9%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 7
Nivel de expectativas



Los resultados de la tabla 11 y figura 7 advierten que el 64% de los colaboradores aprecian a las expectativas de los beneficiarios del PNAEQW en un nivel medio, el 7% en un nivel bajo; el 8% en muy bajo; sin embargo, el 13% lo percibe en un nivel alto y el 9% en un nivel muy alto

Tabla 12
Dimensión: expectativas

Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La prestación se adecúa a las insuficiencias de los interesados	0	0,0%	0	0,0%	57	66,0%	15	17,2%	15	17,2%
Los responsables proporciona datos claros a los usuarios	0	0,0%	0	0,0%	58	66,7%	13	15,0%	12	14,0%
Los responsables conocen el desarrollo Qali Warma	3	3,4%	8	9,1%	51	58,7%	13	15,0%	13	15,0%
Los interesados aprecian de modo favorable a Qali Warma	0	0,0%	7	8,0%	49	56,3%	15	17,2%	16	18,3%
Qali Warma cobertura las expectativas de los usuarios	4	4,6%	9	10,3%	50	57,4%	12	14,0%	12	14,0%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

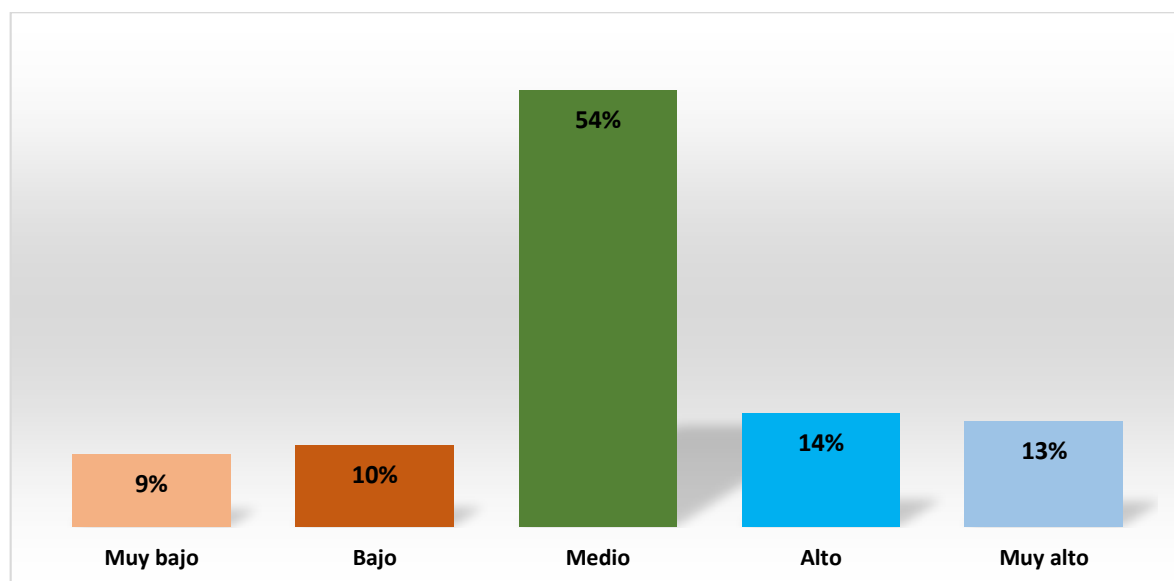
De la tabla 12 se advierte que respecto de la dimensión expectativas, el resultado más importante revela que, el 66,0% aprecia que a veces el La prestación se adecúa a las insuficiencias de los interesados, así como el 66,7% en el mismo nivel percibe que el Los responsables proporciona datos claros a los usuarios; el 58,7%, observa que el personal responsable tiene conocimiento sobre Qali Warma; el 56,3% refiere que Los interesados aprecian de modo favorable a Qali Warma y el 57,40% aprecia que Qali Warma Qali Warma cobertura las expectativas de los usuarios

Tabla 13
Nivel de confianza

Nivel	f	%
Muy bajo	8	9%
Bajo	9	10%
Medio	47	54%
Alto	12	14%
Muy alto	11	13%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 8
Nivel de confianza



Los resultados de la tabla 13 y figura 8 advierten que el 54% de los colaboradores aprecian a la confianza de los beneficiarios del PNAEQW en un nivel medio, el 10% en un nivel bajo; el 9% en muy bajo; sin embargo, el 14% lo percibe en un nivel alto y el 13% en un nivel muy alto

Tabla 14
Dimensión confianza

Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El programa otorga una prestación fiable	4	5,0%	0	0,0%	56	64,3%	14	16,0%	13	15,0%
Se soluciona las dificultades oportunamente	0	0,0%	4	5,0%	58	66,7%	13	15,0%	12	14,0%
La institución advierte preocupación por las insuficiencias de los interesados	3	3,4%	8	9,1%	52	60,0%	13	15,0%	11	13,0%
Se fomenta una recepción aceptable del servicio	0	0,0%	7	8,0%	53	61,0%	13	15,0%	14	14,0%
Qali Warma crea confianza en los usuarios	0	0,0%	2	2,3%	58	66,7%	14	16,0%	13	15,0%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

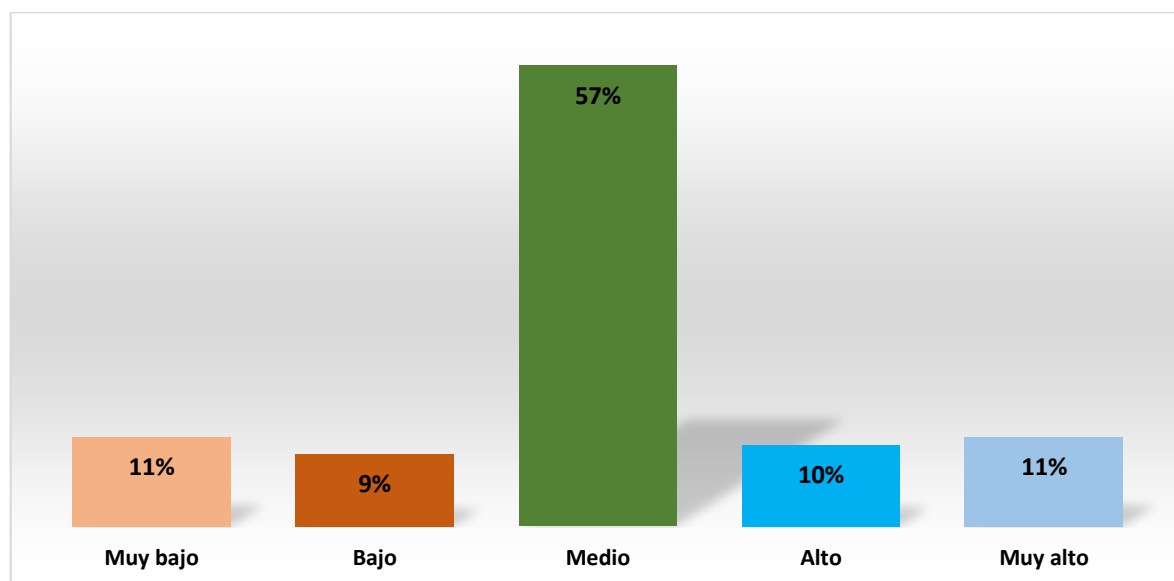
De la tabla 14 se advierte que respecto de la dimensión confianza de los beneficiarios del PNAEQW, el resultado más importante revela que, el 64,3% aprecia que a veces el programa ofrece un servicio confiable y accesible, así como el 66,7% en el mismo nivel percibe que a veces se resuelve los inconvenientes en forma oportuna; el 60,0%, observa que la institución advierte preocupación por las insuficiencias de los interesados; sin embargo el 61,1% refiere que se promueve una aceptable recepción del servicio y el 66,7% percibe que Qali Warma crea confianza en los usuarios

Tabla 15
Nivel de calidad técnica y funcional

Nivel	f	%
Muy bajo	10	11%
Bajo	8	9%
Medio	50	57%
Alto	9	10%
Muy alto	10	11%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 9
Nivel de calidad técnica y funcional



Los resultados de la tabla 15 y figura 9 advierten que el 57% de los colaboradores aprecian a la calidad técnica y funcional en un nivel medio, el 9% en un nivel bajo; el 11% en muy bajo; sin embargo, el 10% lo percibe en un nivel alto y el 11% en un nivel muy alto

Tabla 16
Dimensión calidad técnica y funcional

Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Qali Warma otorga la prestación que se prevé	0	0,0%	10	11,4%	54	62,0%	12	14,0%	11	13,0%
Qali Warma ofrece un servicio satisfactorio	0	0,0%	9	10,3%	53	61,0%	11	13,0%	14	16,1%
Los responsables evidencian eficacia en la prestación que otorgan	2	2,3%	7	8,0%	55	63,2%	10	11,4%	9	10,3%
Qali Warma cubre en forma satisfactoria el servicio	2	2,3%	8	9,2%	53	61,0%	13	15,0%	11	13,0%
Se observa mejoras en el servicio ofrecido	1	1,1%	10	11,4%	53	61,0%	12	14,0%	11	13,0%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

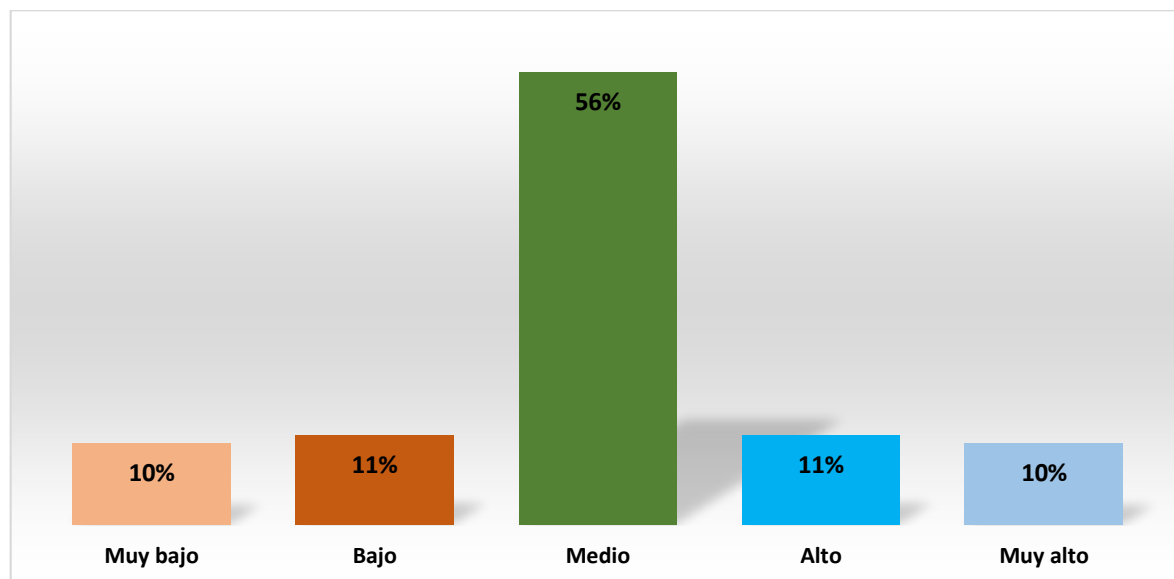
De la tabla 16 se advierte que respecto de la dimensión calidad técnica y funcional, el resultado más importante revela que, el 62,0% aprecia que a veces el programa ofrece el servicio que se espera, así como el 61,0% en el mismo nivel percibe que a veces Qali Warma ofrece un servicio satisfactorio; el 63,2%, observa que los responsables advierten eficiencia en la prestación que otorga; sin embargo el 61,0% refiere que Qali Warma cobertura de modo satisfactorio la prestación y el 61,0% percibe mejoras en el servicio ofrecido

Tabla 17
Nivel de valor percibido

Nivel	f	%
Muy bajo	9	10%
Bajo	10	11%
Medio	49	56%
Alto	10	11%
Muy alto	9	10%
Total	87	100%

Nota. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Figura 10
Nivel de valor percibido



Los resultados de la tabla 17 y figura 10 advierten que el 56% de los colaboradores aprecian valor percibido en un nivel medio, el 11% en un nivel bajo; el 10% en un nivel muy bajo; sin embargo, el 11% lo percibe en un nivel alto y el 10% en un nivel muy alto

Tabla 18
Dimensión valor percibido

Aspectos	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Las propiedades de los alimentos son percibidos por los usuarios	2	2,3%	10	11,4%	53	61,0%	12	14,0%	10	11,4%
Los beneficiarios tienen preferencia por Qali Warma	0	0,0%	9	10,3%	56	64,3%	10	11,4%	12	14,0%
Los responsables atienden cortésmente a los interesados	0	0,0%	7	8,0%	56	64,3%	12	14,0%	12	14,0%
Los interesados experimentan sensaciones de conformidad	0	0,0%	6	6,9%	55	63,2%	12	14,0%	10	11,4%
Los usuarios se identifican con Qali Warma	3	3,4%	8	9,2%	57	66,0%	10	11,4%	9	10,3%

Nota: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De la tabla 18 se advierte que respecto de la dimensión valor percibido, el resultado más importante revela que, el 61,0% aprecia que a veces Las propiedades de los alimentos son percibidos por los usuarios, así como el 64,3% en el mismo nivel percibe que a veces los beneficiarios tienen preferencia por Qali Warma; el 64,3%, observa que los responsables atienden de manera cortés a los usuarios; sin embargo el 63,2% refiere que Los interesados experimentan sensaciones de conformidad y el 66,0% percibe Los usuarios se identifican con Qali Warma

Tabla 19
Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
PNAEQW	,268	87	,000
Satisfacción de beneficiarios	,196	87	,000

De la tabla 19 se infiere la implementación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es mayor que 50 participantes, nivel de significancia inferior a 0,05; se emplea Rho Spearman

Tabla 20
Prueba de hipótesis

Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)

		V1: PANEQW	V2: Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	V1: PNAEQW	Coefficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.824
	N		.000
	V2: Satisfacción de beneficiarios	Coefficiente de correlación	87
	Sig (bilateral)		.824
	N		1.000

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

De la tabla 20 se colige la significatividad encontrada $p=0,000$, inferior a 0,05; se asume la hipótesis formulada y en conclusión se presenta una relación directa alta como se corrobora con $Rho= 0,824$, advirtiéndose un grado de relación fuerte entre variables

V. DISCUSIÓN

En este apartado realiza la discusión de los resultados encontrados que se han derivado del estudio desarrollado respecto del PNAEQW en una institución educativa de Yamango, tal como se deduce en la tabla 1, puntualizando que el hallazgo más relevante asume que el funcionamiento del programa está en un nivel medio (55%), ante lo cual constituye un imperativo que la institución fortalezca los mecanismos de recepción de los alimentos verificando el ingreso y salida de los productos, buscando que se almacenen en forma apropiada, así como que se implemente una distribución equitativa, tratando en lo posible que los beneficiarios consuman los alimentos que les proporciona el PNAEQW; no obstante se contrasta con las apreciaciones de Mendoza (2021) cuando afirma que la asistencia que proveen los PAE a los alumnos en la escuela pública, se encuentran en tela de juicio, porque aún no han sido capaces de afrontar con éxito los restos del contexto y coadyuvar a que los niños y niñas desarrollen un sustento decoroso, observando serias dificultades en su ejercicio, en la medida que no han conseguido aprovisionar las expectativas de los beneficiarios, quienes por el contrario se resisten a la provisión del producto, por no ser pertinente a cada fase de crecimiento de los menores y por no ayudarlos a convertirse en mujeres y hombres más productivos

Se condice con los aportes de Moyano et al. (2020) quienes refieren que se requiere del impulso de una política apropiada de alimentación escolar en la búsqueda urgente del mejoramiento de los indicadores de calidad de las prestaciones alimentarias y de participación en la manutención y nutrición infantil de todos los colectivos sociales, en especial de aquellos que se muestran más vulnerables, quienes deben convertirse en los destinatarios más involucrados; se corresponde con las ideas de Rico et al. (2019) en el sentido que observan la necesidad de que durante la escolaridad, la alimentación se implica como un factor clave para que los estudiantes puedan preservar su salud y lograr un desarrollo apropiado, agregando el direccionamiento de planes alternativos de fomento de la manutención sana, que por su parte contribuya a generar prácticas saludables en los escolares, comprendiendo

en sus programas de escolaridad, no sólo lo que reza el currículo, sino todas las acciones que formen a seres humanos con las mejores condiciones de vida posibles.

Al respecto Dávila (2019) desarrolló un estudio asociado con el PNAEQW, en cuyo contexto cita a Moscovici (1961) para fundamentarlo teóricamente, que se armoniza con la presente investigación, centrándose en una serie de saberes vinculados con la representatividad social que estructuran una manera de conocimientos producido de modo social que ejercen influencia en el fomento de un escenario usual en el contexto, ante lo cual, la manutención es productora de representatividad en tanto se transforme en generadora de concepciones, dogmas e ideas que operan en el entorno y que generalmente logran impactar en las nociones alimenticias de la gente, por lo que el ofrecimiento de nutrientes comprenden factores de representación que configuran el contexto social e inciden en la distribución, preparación y suministro de nutrientes, cuya ampliación debería ser la más adecuada.

En la misma línea, la representatividad social de la ciudadanía está vinculada con una forma innata de efectuar el consumo de alimentos, de ahí que se necesita del fomento de mejores hábitos alimentarios en los estudiantes de una IE del distrito de Yamango; se asocia con las perspectivas de Francke y Acosta (2021), quienes postulan que Qali Warma como programa social se encuentra en el imperativo de ofrecer una prestación alimentaria de calidad en forma diaria durante el año lectivo a los escolares de las entidades educacionales estatales de inicial y primaria en todas las circunscripciones de la nación y de la población nativa de secundaria amazónica, a partir de un servicio de alimentación progresiva, adecuada a las costumbres locales de consumo en cogestión con la localidad

Al respecto el Midis (2017) sugiere que el PNAEQW necesita desarrollar acciones con miras a propiciar el desarrollo humano, mediante el otorgamiento de un servicio alimentario idóneo a alumnos registrados en inicial, primaria y secundaria de colectivos indígenas de la Amazonía del país en cogestión con la comunidad local, como una contribución al mejoramiento de la atención y asistencia a clases, así como las prácticas alimenticias; para lo cual según Valer et al. (2021) el gasto debe

focalizarse en los más vulnerables, priorizándolos escrupulosamente en urgencias sociales, sin embargo muchas veces llega en gran magnitud a quienes no califican dentro de la colectividad objetivo, produciéndose elevadas brechas de cobertura, implicando que no se cumpla con el propósito de fortalecer el nivel alimentario de los alumnos cuyos familiares están en condiciones de pobreza y pobreza extrema.

En la misma línea los hallazgos revelan que el 56% de los colaboradores perciben a la recepción de alimentos en el nivel medio, el 57% en almacenamiento de alimentos, el 54% en distribución de alimentos y el 53% en consumo de alimentos, ante ello la entidad necesita orientarse a la disposición de espacios adecuados para colocar los alimentos a fin de preservarlos con limpieza, previniéndoles de la contaminación, garantizando la distribución inmediata estructurando una canasta de alimentos acorde con las expectativas de los beneficiarios reflejadas en el consumo que se produzca en los plazos previstos, fomentando que los interesados participen responsablemente del consumo de las raciones alimentarias; se confirma con las percepciones de Orrego y Vidal (2019) en el sentido que Qali Warma, en momentos críticos que atraviesa la sociedad, sobre todo los que menos tienen necesita proveer de desayuno a estudiantes del nivel inicial y primario en la búsqueda de apropiado desarrollo mental y físico, favoreciendo su apoyo y continuidad en el claustro escolar como una contribución al mejoramiento del nivel de atención de los educandos durante las clases; se contrapone con Rentería (2022) cuando afirma que no se ha logrado alcanzar los resultados esperados, en razón de que los beneficiarios se manifiestan renuentes a consumir los productos brindados, los cuales no han cubierto sus expectativas.

Sobre el tema de acuerdo con el propio PNAEQW (2021) la institución educativa del distrito de Yamango requiere realizar una buena recepción de alimentos comprometiendo la participación de los integrantes del CAE, quienes se convierten en los responsables de revisar los productos, efectuar la comprobación de las fechas de prescripción, percatarse que los recipientes que contienen las provisiones se encuentren en condiciones óptimas, destinar el espacio adecuado para la disposición

de los alimentos, así como registrarlos en el documento pertinente, sin soslayar la limpieza y desinfección del área de acopio de suministros; reforzando las actividades asociadas con un correcto almacenamiento de los productos, los cuales deben ser depositados en un ambiente especial, aséptico, purificado, impermeable, adecuado y dispuesto buscando, fundamentalmente su correcto mantenimiento y salvaguarda para impedir una posible contaminación; sin soslayara la apropiada entrega de las provisiones alimenticias a los beneficiarios, que corre bajo la responsabilidad de los integrantes del CAE, quienes deben encontrarse en buenas condiciones de salud preservando la higiene individual, garantizando que los beneficiarios reciban las raciones en situaciones ordenadas, posibilitando que los beneficiarios consuman las provisiones facilitadas por el CAE cumpliendo y respetando los horarios previstos, propiciando la mejores destrezas de limpieza en el transcurrir del dispendio, compromiso que en cierta medida recae en el mismo usuario.

Respecto de la satisfacción de los beneficiarios del PNAEQW en una IE del distrito de Yamango, el hallazgo más importante advierte que está en un nivel medio (59%), por tanto, la institución se encuentra en la necesidad de cubrir las expectativas de los interesados ofreciéndoles un servicio de calidad buscando que sea favorable la percepción ante el programa, otorgando, a su vez, una prestación confiable y accesible que satisfaga en forma apropiada las necesidades de los usuarios, que realmente sean valorados con una gran nivel de aceptación, para lo cual advierte Niño et al. (2019) que la valoración de satisfacción que observan los beneficiarios en un programa de alimentación escolar advierte singular preponderancia en la medida que contribuye a la identificación de factores clave para reajustar y alcanzar mejores resultados en materia de manutención escolar, buscando que en el mediano plazo se alcancen elevados estándares de calidad y mejores beneficios para los estudiantes de niveles socioeconómicos bajo y que están en formación. Estas concepciones serán consideradas en la estructuración del presente trabajo, se contrapone con las iniciativas de Ayala (2022), cuyos resultados de sus estudio revelan que esta alternativa de alimentación no ha logrado impactar de manera significativa sobre los aprendizajes en matemática, menos en lectura, por el escaso tiempo dedicado al

proceso en el recinto escolar, en la medida que gran parte de la jornada académica se orientaría al consumo de alimentos y además por la ineficiencia e ineficacia de Qali Warma, generando que el estado alimentario de los beneficiarios no se fortalezca, limitando el aprendizaje de los estudiantes.

Sin embargo Ticse et al. (2020) concluyeron que, si bien los programas de alimentación escolar son muy populares, no existe prueba concreta respecto de su afectación al desarrollo cognitivo de los alumnos, fundamentalmente, en países subdesarrollados que evidencian elevados porcentajes de pobreza e inequidades, considerando que la accesibilidad a la educación es muy limitada, especialmente en el ámbito rural, no obstante los hallazgos demuestran el PNAEQW ostenta un efecto favorable en la atención que ofrecen los estudiantes durante sus labores educacionales, llegando de alguna manera a satisfacer las expectativas de los beneficiarios; se condice con lo vertido por Hernández et al. (2021) en la medida que la satisfacción de los beneficiarios implica una experiencia cognitiva conceptualizada en términos de divergencia apreciada entre pretensiones y resultados procedentes del establecimiento de comparaciones de las expectativas y la actuación del producto o prestación, haciendo que la complacencia sea distinta para distintas personas y para las mismas en contextos disímiles; puesto acorde con Montalvo et al. (2020) difiere del nivel de satisfacción del interesado respecto de los demás, aun cuando hayan sido tenidos en consideración en el mismo escenario.

Se corresponde con las apreciaciones de Becerra y Condori (2019) quienes refieren que la satisfacción es percibida como el corolario de un procedimiento de apreciación de los datos que median entre las expectativas del favorecido y lo que receptiona de las prestaciones otorgadas, ocurre cuando un servicio supera las expectativas mostrándose en función del total de seres humanos, cuyas experiencias rebasan ciertas demarcaciones de satisfacción; así lo advierten Fabián et al. (2022) en la idea que implica la valoración individualizada o apreciada del interesado ante la utilización de una prestación o producto intangible, incidida por la predisposición o no del usuario, el espacio en el que se desarrolla; ante lo cual la complacencia de los

usuarios de PNAEQW en una institución educativa del distrito de Yamango ocurrirá en la medida en que, precisamente se coberturen las expectativas cifradas desde las percepciones que como miembros de la comunidad educativa desarrollen los niños de la entidad.

En torno al nivel de expectativas de los beneficiarios se advierte como resultado importante que, el 64% lo aprecian en un nivel medio y propiamente en el mismo estándar, el 54% en confianza; el 57% en calidad técnica y funcional; el 56% en valor percibido, por lo que la entidad se encuentra en la obligación de fomentar acciones por las que los beneficiarios perciban en forma alentadora al programa, porque observan que de algún modo cubre sus aspiraciones, puntualizando que debe resolver los problemas que se presentan con bastante diligencia, buscando que los usuarios se sientan satisfechos en todo momento de la prestación que reciben; se corrobora con los aportes de Oré et al. (2022) en el entendido que la satisfacción que los beneficiarios experimentan se orientan a alcanzar la restitución de la ponderación entre una insuficiencia o colectivo de insuficiencias y la finalidad que la reducen, condicionada por el ejercicio de elevados estándares de despliegues hacia los objetivos respaldados por el esfuerzo de complacer alguna necesidad personal

Se corresponde con las apreciaciones de Quispe y Terrones (2021) al afirmar que constituye un imperativo hacer entrega de un inmejorable servicio a fin de que los favorecidos satisfagan lo que esperan; se concuerda con Sanz et al. (2018) quien refiere que es preciso mantener satisfechos a los beneficiarios y valorar la sensación que postulan en lo que se refiere al servicio que reciben, por lo que se requiere que la entidad muestre caracteres creíbles de cobertura de las necesidades de los interesados, mediante una prestación idónea y operacional que cubra las necesidades de los beneficiario de la IE del distrito de Yamango.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra en un nivel medio (55%), de acuerdo con la percepción de la muestra; ante ello es necesario que una institución educativa del distrito de Yamango realice una apropiada recepción, almacenamiento, distribución y consumo de alimentos, respetando los protocolos y los plazos establecidos.
2. Se determinó que la satisfacción de beneficiarios se encuentra en un nivel medio (59%) tal como lo precisa la muestra representativa; ante lo cual la entidad se encuentra en la necesidad de cubrir las expectativas de los interesados ofreciéndoles un servicio de calidad buscando que sea favorable la percepción ante el programa, otorgando, a su vez, una prestación confiable y accesible que satisfaga en forma apropiada las necesidades de los usuarios, que realmente sean valorados con una gran nivel de aceptación.
3. Los resultados reflejan un correlación positiva alta entre variables de estudio; se corrobora con $Rho=0,824$, que implica que a mayor nivel del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se observa mayor grado de satisfacción de beneficiarios en una IE del distrito de Yamango.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al señor director de una IE de Yamango se recomienda disponer a quien corresponda asegurar el funcionamiento del PNAEQW con una adecuada recepción, almacenamiento, distribución y consumo de los alimentos incentivando de manera permanente a los beneficiarios sobre la necesidad de aceptar las raciones alimentarias que se les proporciona diariamente.
2. Al Comité de Alimentación escolar se recomienda desarrollar acciones orientadas a generar la cobertura de las expectativas de los beneficiarios otorgando una prestación fiable y accesibilidad buscando que sientan identificados con el PNAEQW
3. Al personal docente y administrativo de una IE de Yamango se recomienda colaborar con el desarrollo de las actividades del PNAEQW en el imperativo de que los beneficiarios ingieran un producto de condiciones inocuas, nutritivas, diversificadas y aceptables de modo diario durante el año escolar, encaminado a la atención del aprendizaje de los escolares posibilitando la continuidad y asistencia, evitando la deserción escolar y propiciando las prácticas alimenticias sanas y saludables
4. A los beneficiarios del PNAEQW se recomienda a participar de manera responsable y activa sobre todo en el consumo de las provisiones facilitadas por el CAE cumpliendo y respetando los horarios previstos, propiciando la mejores destrezas de limpieza en el transcurrir del dispendio de los productos alimenticios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alegría, C., y Rozas, C. (2020). *El efecto de los desayunos escolares sobre los aprendizajes*. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2662/AlegriaCamila_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, W.R. (2017). Análisis del proceso de abastecimiento y distribución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la provincia de Parinacochas, región Ayacucho. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13274>
- Ayala, S. R. (2022). Efecto del programa de alimentación escolar Qali Warma en los logros de aprendizaje en Perú. *Comuni@cción*. 13(1), 29-41. <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/669>
- Becerra, B., y Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 36(4), 658-663. <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es>
- Boquín, M. S. (2022). Una mirada descriptiva sobre las expectativas de inserción laboral y/o educativa de jóvenes que egresan de la escuela secundaria. *Revista de Educación*. 1(32), 51-65. <https://www.redalyc.org/journal/3845/384568494004/html/>
- Braden, N., Van Leer, E., McConville., K., y Blakeslee, S. D. M. (2018). Patient, Parent, and Speech-Language Pathologists' Perceptions of Pediatric Voice Therapy Through Interviews. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 27(4), 1385-1404. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30087986/>
- Cambil, J., Herrera, A. S., Salazar, Y. E., Gafas, C., Lalón, L. M., & Quishpe, V. C. (2020). *Revista Cubana de Salud Pública*. 46(4), 1-16. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e1786/es>

- Castañeda, F.A. (2018). Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Cajamarca-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27875/casta%C3%B1eda_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cohen, J. F. W., Hecht, A. A., McLoughlin, G. M., Turner, L., & Schwartz, M. B. (2021). Universal school meals and associations with student participation, attendance, academic performance, diet quality, food security, and body mass index: A systematic review. *Nutrients*, 13 (3), (911),. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33799780/>
- Conde, A., Deaño, M., Pinto, D., Iglesias, V., Alfonso, S., Limia, S., y Tellado, F. (2017). Expectativas académicas y planificación. Claves para la interpretación del fracaso y el abandono académico. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. 1(1), 167-176. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349852544017.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], (2018). Investigación básica. Lima-Perú. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec#>
- Coura, T., Viana, M., y Martins, R. (2020). Food (in)security in Brazil in the context of the SARS-CoV-2 pandemic. *Cuadernos de Saude Pública*. 36(4), 1-6. <https://www.scielo.br/j/csp/a/TBP3jQfHtrcNpYJ4zQvXzQk/?format=pdf&lang=en>
- Dávila, N. E. (2019). Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62514/Davila_TNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Del Campo, M., y Silva, A. P. (2021). Satisfacción usuaria asociada a la atención fonoaudiológica en organizaciones de Salud Familiar y Comunitaria. *Revista de Investigación en Logopedia*. 12(1), 1-10.
<https://revistas.ucm.es/index.php/RLOG/article/view/73677/4564456559042>
- Fabián, A. C., Podestá, L. E., Ruiz, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*. 22(1), 1-8.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
- Febres, R. J., y Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 20(3), 397-403.
<https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- Francke, P., y Acosta, G. (2021). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil. *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, 48(88), 151-190.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0252-18652021000100151&script=sci_arttext
- García, F., Molina, N., y Mundina, J. (2018). Influence of the satisfaction and the perceived value related to the “Word of Mouth” in costumers of sports center. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 8(1), 29-36.
<https://revistas.um.es/sportk/article/view/362291/257671>
- Gonzales, L. M., y Huanca, E. D. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Munich Personal RePEc Archive*, 9(4), 52-79.
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf

- Hernández, L. L., León, C. A., Miranda, A de J., Hernández, L. C. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*. 37(4), 1-24. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/>
- Huamán, R.J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1
- Ibarra, J., Hernández, C. M., Vall, C. V. (2020). Hábitos alimentarios y rendimiento académico en escolares adolescentes de Chile. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética*. 23(4), 292-301. <https://scielo.isciii.es/pdf/renhyd/v23n4/2174-5145-renhyd-23-04-292.pdf>
- Mariño, B.E. (2019). Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma y proceso de abastecimiento en la Institución Educativa N° 10003, Chiclayo. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63215?show=full>
- Meesala A, Paul J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 261(9), 261-269. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057?via%3Dihub>

- Mendoza, A. Y. (2021). Fundamentos teóricos que sustentan el desarrollo de un protocolo de investigación dirigido al favorecimiento de una buena nutrición y su impacto en el rendimiento escolar de los alumnos del 2do grado de la escuela primaria Ignacio Ramírez de Cocula, Guerrero. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(2), 1-35. <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8n2/2007-7890-dilemas-02-00010.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2022). Resolución de Dirección Ejecutiva 000201, que aprueba el Protocolo para la Prestación del Servicio Alimentario por los Actores Vinculados a las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Lima-Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3062352/ilovepdf_merged.pdf.pdf
- Ministerio de Inclusión Social (2017). Resolución Ministerial 283, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Lima-Perú. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per176788.pdf>
- Monroy, D. X., Prieto, L., Ordaz, E., Bosqued, M. G., Rodríguez, F., y Royo, M. A. (2021). Mapa de las políticas nutricionales escolares en España. *Gac. Sanit.* 35(2), 123-129. <https://www.scielosp.org/pdf/gs/2021.v35n2/123-129/es>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. Lima-Perú. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Moyano, D., Rodríguez, E. R., y Perovic, N. R. (2020). Análisis de la intervención de la política de comedores escolares y el rol en la nutrición saludable de niños y niñas de Córdoba, Argentina. *Salud Colectiva*. (16). <https://www.scielosp.org/pdf/scol/2020.v16/e2636/es>

- Niño, L., Gamboa, E. M., 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. <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v51n3/0121-0807-suis-51-03-240.pdf>
- Oliver, R. L., y Swan, J. E. (1989). Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions : A Field survey approach. *Journal of Marketing,* 53(2), 21–35. <https://www.jstor.org/stable/1251411>
- Oré, J. J., y Hoces, Z. P. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia.* 12(22), 71-188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570969250013>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, (2020). Alimentación escolar y las posibilidades de compra directa de la agricultura familiar. Estudio de caso en ocho países. Brasil: Cooperación Brasil-FAO. <https://www.fao.org/family-farming/detail/es/c/1041702/>
- Orrego, V., y Vidal, P. (2019). Composición nutricional del desayuno del Programa Qali Warma, brindado a niños peruanos. In *Archivos Argentinos de Pediatría* 117 (1), 104-105. <https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2019/v117n1a30.pdf>
- Peña, H., y Villón, S.G. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo. *Revista Cientific,* 3(7), 177–192. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/issue/view/20/scientific-issn-2542-2987-2018-3-7

- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Lima-Perú. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per197805.pdf>
- Quispe, I. M., y Terrones, W. P. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf?sequence=1
- Quispe, J. C., Marca, H. R., Mamani, V. Y. F., Arce, R. R., y Mamani, A. (2020). Analysis of the determinants of the management of the Qali Warma Program at the María Auxiliadora Initial Educational Institution of the city of Puno. 2(2), 57-68. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/bitstream/handle/UNAJ/82/78-232-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, M. O., y Almeida, R. (2020). Análisis del nivel de influencia de los factores determinantes en la recompra y el word of mouth positivo en el sector del transporte pesado. *Perspectivas*. 23(46), 9,46. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n46/n46_a02.pdf
- Rentería, T. D. (2022). Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en la Institución Educativa Inicial 1502, Sullana. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83811/Renteria_NTD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, M., Ceballos, O., Medina, R. E., Rojo, J. A..., y López Esquerro, L. E. (2022). Calidad, satisfacción y valor percibido en usuarios de servicios deportivos en México. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*. 11(17), 1-17. <https://revistas.um.es/sportk/article/view/475801/322281>

- Rico, N., Galiana, M. E., Bernabeu, J., Trescastro, E. M., y Moncho, J. (2019). Efectos de un programa alternativo de promoción de la alimentación saludable en comedor escolar. *Ciencia y Saúde Coletiva*. 24(11), 4071-4082. <https://www.scielo.br/j/csc/a/sk7qcQGymJhRYVW8qLSb5HS/?format=pdf&lang=es>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/>
- Ticona, L., Cabrera, A., Apaza, C., y Villegas, M. (2020). Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en niños y niñas de edad escolar. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* 8(2), 259-270. <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/477/572>
- Ticse, J. C., Arroyo, M. A., Ccencho, G., & Bullón, V. (2020). ¿El programa de alimentación escolar mejora el desarrollo integral de los estudiantes de instituciones educativas en las zonas altas centrales del Perú? Una evaluación empírica. *Revista Espacios*. 41(16), 17. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n16/a20v41n16p17.pdf>
- Tinco, L. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1
- Valer, L., Amaro, E. E. Unchupaico, Sh, A. (2021). Proceso de selección de beneficiarios del programa del vaso de leche en la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3159/ValerLisette_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Velasco, O., Leonardo, F., Guío, F. (2019). El Programa de Alimentación Escolar más allá de educar y nutrir. Caso Sogamoso, Boyacá. Colombia. *Educare*. 23(76), 779-810. <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459009/html/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una Institución Educativa del distrito de Yamango

Autor: Chinchayan Olazo, Irvin Raúl

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	
¿Qué relación existe entre Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango?	Determinar la relación que existe entre Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa de Yamango	H ₁ : Existe relación significativa entre Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa de Yamango. H ₀ : No existe relación significativa entre Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa de Yamango.	V1: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas	V2: Satisfacción de beneficiarios
¿Qué relación existe entre recepción de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango?	Diagnosticar la relación entre recepción de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	Existe relación significativa entre recepción de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	
¿Qué relación existe entre almacenamiento de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango?	Señalar la relación entre almacenamiento de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	Existe relación significativa entre almacenamiento de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	
¿Qué relación existe entre distribución de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango?	Establecer la relación entre distribución de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	Existe relación significativa entre distribución de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	
¿Qué relación existe entre consumo de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango?	Determinar la relación entre consumo de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	Existe relación significativa entre consumo de alimentos y satisfacción de beneficiarios en una institución educativa del distrito de Yamango	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo</p> <p>La investigación será básica, porque se orientará a la comprensión de los hechos perceptibles o de las vinculaciones que se precisan entre ellos (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], 2018) en torno a la relación entre Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios.</p> <p>Diseño</p> <p>La investigación utilizará el diseño no experimental correlacional sujeto a la apreciación de las variables, pero sin manipularlas, tampoco controlarlas; sólo se perciben los fenómenos conforme se presentan en el entorno natural, precisándose el nivel de relación existente entre dos variables en un escenario en específico (Hernández y Mendoza, 2018).</p>	<p>La población la integran todos los sujetos con características similares (Hernández y Mendoza, 2018). Será considerada en razón de criterios de inclusión que demarcarán a la elegible. Está conformada por 87 colaboradores, cuyos rasgos son: hombres y mujeres, con edades entre 20 a 70 años, grado de escolaridad: secundaria y superior. En función de los criterios de exclusión asociados con las características que adolecen los participantes y que por consiguiente produce excepción de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018), involucrando a los mayores de 70 y menores de 20 y con estudios secundarios incompletos</p>	<p>Variable 1: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Chinchayan Olazo, Irvín Raúl</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de aplicación:</p> <p>Una institución educativa del distrito de Yamango</p> <p>Variable 1: Satisfacción de beneficiarios</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autora: Chinchayan Olazo, Irvín Raúl</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de aplicación:</p> <p>Una institución educativa del distrito de Yamango</p>	<p>La validación de los instrumentos se realizará a juicio de expertos</p> <p>La confiabilidad se determinará, a través del coeficiente Alfa de Cronbach</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. ST^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Al respecto Hauke & Kossowski (2011), precisan que el Rho de Spearman es un estadístico no paramétrico que se propone como una medida que expresa la fuerza de asociación entre dos variables</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	El PNAQEQW es el encargado de ofertar una prestación alimenticia de calidad apropiada a las costumbres de consumo de la localidad en cogestión con la comunidad, de manera sana y sostenible, a los estudiantes de inicial y primaria en IIEE estatales (MIDIS, 2021)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones recepción de alimentos, almacenamiento de alimentos, , distribución de alimentos y consumo de alimentos, a partir de la implementación del instrumento correspondiente	Recepción de alimentos	Revisión de alimentos	Ordinal	Cuestionario
				Verificación de fechas de vencimiento		
				Verificación de envases		
				Disposición de espacios		
				Registro de ingreso		
			Almacenamiento de alimentos	Ambiente exclusivo		
				Limpieza y desinfección del almacén		
				Colocación y estiba de alimentos		
				Prevención de contaminación		
			Distribución de alimentos	Confirmación de entrada y salida		
				Control de alimentos en almacén		
				Estructura de la canasta de alimentos		
				Distribución equitativa		
				Difusión de la entrega de alimentos		
			Consumo de alimentos	Traslado de raciones		
				Respeto de protocolos		
				Aceptación de consumo		
				Consumo de raciones		
				Participación responsable		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Satisfacción de beneficiarios	Comprende una experiencia cognitiva conceptualizada en términos de divergencia apreciada entre pretensiones y resultados procedentes del establecimiento de comparaciones de las expectativas y la actuación del producto o prestación, haciendo que la complacencia sea distinta para distintas personas y para las mismas en contextos disímiles (Hernández et al., 2021).	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones expectativas, confianza, calidad técnica y funcional, valor percibido, a partir de la implementación del instrumento correspondiente	Expectativas	Servicio acorde a necesidades	Ordinal	Cuestionario
				Explicaciones e informaciones claras		
				Personal preparado		
				Percepción de los servicios prestados		
				Cobertura de expectativas		
			Confianza	Confiable y accesibilidad		
				Resolución de inconvenientes		
				Interés en necesidades de beneficiarios		
				Recepción del servicio		
			Calidad técnica y funcional	Creación de confianza		
				Servicio esperado		
				Servicio satisfactorio		
				Personal eficiente		
				Necesidades satisfechas		
			Valor percibido	Mejoras del servicio ofrecido		
				Atributos de los productos o servicios		
Preferencia por Qali Warma						
Atención agradable						
Conformidad del servicio						
				Identificación con Qali Warma		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Autor: Chinchayan Olazo, Irvin Raúl

Se agradece anticipadamente la colaboración de participantes de una institución educativa del distrito de Yamango

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
Variable 1: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma				
Dimensión: Recepción de alimentos				
1	El CAE revisa los alimentos que recepciona			
2	Se verifica las fechas de vencimiento de los alimentos			
3	Se verifica los envases y empaques de los alimentos			
4	Se dispone de los espacios adecuados para colocar los alimentos			
5	La entidad registra el ingreso y salida del almacén			
Dimensión: Almacenamiento de alimentos				
6	La entidad muestra un ambiente exclusivo para el almacenamiento de los alimentos			
7	Se cumple con la limpieza y desinfección del almacén			
8	Se disposición y carga los alimentos como corresponde			
9	La entidad previene la contaminación de los alimentos			
10	Se controla la entrada y salida de los alimentos			
Dimensión: Distribución de alimentos				
11	Se verifica la existencia de los alimentos en almacén			
12	Se estructura la canasta de alimentos			
13	La entidad distribuye de manera equitativa los alimentos			
14	La entidad promueve la difusión de la entrega de alimentos			
15	La distribución se realiza de acuerdo al número de beneficiarios registrados			
Dimensión: Consumo de alimentos				
16	Se respeta los protocolos establecidos para el consumo de alimentos			
17	Los beneficiarios consumen los alimentos de Qali Warma			
18	Se consumen las raciones en los plazos establecidos			
19	Los beneficiarios participan responsablemente en el consumo de alimentos			
20	Los responsables cumplen con los horarios establecidos			

Cuestionario de Satisfacción de beneficiarios

Autor: Chinchayan Olazo, Irvin Raúl

Se agradece anticipadamente la colaboración de participantes de una institución educativa del distrito de Yamango

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
Variable 1: Satisfacción de beneficiarios				
Dimensión: Expectativas				
1	El servicio se adapta a las necesidades de los beneficiarios			
2	El personal ofrece información clara a los beneficiarios			
3	El personal responsable tiene conocimiento sobre Qali Warma			
4	Los beneficiarios perciben en forma favorable a Qali Warma			
5	Qali Warma cubre las expectativas de los beneficiarios			
Dimensión: Confianza				
6	Qali Warma ofrece un servicio confiable y accesible			
7	Se resuelve los inconvenientes en forma oportuna			
8	La entidad se preocupa por las necesidades de los beneficiarios			
9	Se promueve una aceptable recepción del servicio			
10	Qali Warma genera confianza en los beneficiarios			
Dimensión: Calidad técnica y funcional				
11	Qali Warma ofrece el servicio que se espera			
12	Qali Warma ofrece un servicio satisfactorio			
13	El personal muestra eficiencia en el servicio que ofrece			
14	Qali Warma cubre en forma satisfactoria el servicio			
15	Se observa mejoras en el servicio ofrecido			
Dimensión: Valor percibido				
16	Los atributos de los productos son apreciados por los beneficiarios			
17	Los beneficiarios tienen preferencia por Qali Warma			
18	El personal atiende con cortesía a los beneficiarios			
19	Los beneficiarios se sienten conformes con el servicio que reciben			
20	Los beneficiarios se sienten identificados con Qali Warma			

Anexo 4. Validación y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Edgar Daniel Alarcón Díaz, con DNI 16703281 con grado de doctor desempeñándome actualmente como directivo en educación básica por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

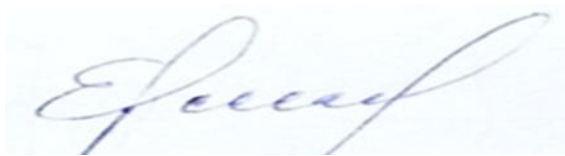
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 9 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres: ALARCÓN DÍAZ EDGAR DANIEL

DNI : 16703281

Especialidad : Educación

E-mail : edgardaniel1970@hotmail.com>



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Jorge Alberto Alva Mori, con DNI 33432722 con grado de doctor desempeñándome actualmente como directivo en educación básica por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 9 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres: ALVA MORI JORGE ALBERTO

DNI : 33432722

Especialidad : Gestión pública y gobernabilidad

E-mail : jorgealvamori@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Cinthia Gonzales Vasquez, con DNI 41742230 con grado de doctor desempeñándome actualmente como directivo en educación básica por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

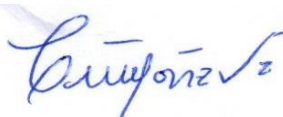
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 9 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres: GONZALES VASQUEZ CINTHIA

DNI : 41742230

Especialidad : Gestión pública y gobernabilidad

E-mail : ivialva2904@gmail.com



Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Matriz de datos de la variable Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
7	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
12	3	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
17	3	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

Matriz de datos de la variable satisfacción de beneficiarios

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1 : ID Visible: 21 de

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1
2	.	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	.	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1
7	.	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
9	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
12	.	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	.	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1
17	.	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	20



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE YAMANGO", cuyo autor es CHINCHAYAN OLAZO IRVIN RAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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, 23 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS : 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 23- 11-2022 12:15:48

Código documento Trilce: INV - 1019594