



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

“Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019”.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Bazan Galarreta Mary Carmen Del Pilar
(0000-0002-0824-1699)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña Yoni Mateo
(0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN

Trujillo – Perú

Año 2019

DEDICATORIA

El presente estudio está dedicado a mi madre Carmen Galarreta Barriga y abuelita Zenobia Barriga Vásquez, que me cuidan desde el cielo, y por la formación y cariño que me brindaron.

A mis Hermanos quienes son mi inspiración para cumplir con mis metas.

A Dios por ser la fortaleza en cada momento de mi vida.

MARY CARMEN DEL PILAR BAZÁN GALARRETA

AGRADECIMIENTO

El autor agradece a los docentes del programa de posgrado de la facultad de Ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo sede Trujillo por los conocimientos brindados a lo largo del curso de maestría en Gestión pública, de manera especial al Doctor Valiente Saldaña Yoni Mateo, quien fue el asesor metodológico de la presente investigación.

A la institución educativa San Nicolás de la Ciudad de Huamachuco por brindarme las facilidades para el desarrollo de la investigación, de manera especial a los padres de familia de los alumnos del Cuarto Grado de educación primaria quienes colaboraron de manera activa para el fin de nuestro estudio.

MARY CARMEN DEL PILAR BAZÁN GALARRETA

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina
Presidente

Mg. Víctor Ivan Pereda Guanilo
Secretario

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña
Vocal

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mary Carmen Del Pilar Bazán Galarreta, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede filial Trujillo – Región La Libertad; declaro que el trabajo académico titulado: “Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019”; presentada, en 108 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente estudio de investigación, descrito correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las reglas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 06 de Julio del 2019



Mary Carmen del Pilar

Bazán Galarreta

DNI: 46601090

ÍNDICE

Dedicatoria.....	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	
Página del jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Declaración de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Resumen.....	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Método	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Población, muestra y muestreo.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5. Procedimiento.....	28
2.6. Método de análisis de datos.....	29
2.7. Aspectos éticos.....	29
III. Resultados.....	30
IV. Discusiones	54
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones.....	59
VII. Referencias bibliográficas	0
Anexo.....	
..¡Error! Marcador no definido.2	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Control de los Productos del programa Qali Warma	32
Tabla 2: Desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali warma ...	33
Tabla 3: Nivel de la satisfacción con respecto a la entrega de los productos en institución educativa	34
Tabla 4: Entrega de productos.....	35
Tabla 5: Desarrollo de los programas de capacitación a los CAEs en la preparación de alimentos.	36
Tabla 6: Aplican las enseñanzas aprendidas en las capacitaciones, los miembros del CAE	36
Tabla 7: Miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con padres de familia. ..	37
Tabla 8: Calidad de los productos	38
Tabla 9: Calidad de los productos sobre estándares de calidad de los productos del programa Qali Warma.	39
Tabla 10: Presentación de los productos.	40
Tabla 11: Distribución de los menús semanalmente	41
Tabla 12: Aumento de la diversidad de menús	41
Tabla 13: Calificación de Menús	42
Tabla 14: Percepción del servicio del programa Qali Warma.....	44
Tabla 15: Entrega de los menús	45
Tabla 16: Aceptación de los productos del Programa Qali Warma	45
Tabla 17: Valoración sobre el sabor de los productos.....	46
Tabla 18: Consumo de los menús que se produce durante todo el año.....	47
Tabla 19: Variación de los productos durante el año	48
Tabla 20: Condiciones de la preparación de los alimentos	48
Tabla 21: Cumplimiento de normas básicas de higiene	49
Tabla 22: Condiciones de las instalaciones para la preparación de los alimentos	50
Tabla 23: Condiciones en las que se encuentran los utensilios empleados en la preparación de los alimentos.....	51
Tabla 24: Instalaciones para la preparación de los alimentos	52
Tabla 25: Utensilios necesarios para la preparación de los alimentos	52
Tabla 26: Utensilios necesarios para que los niños reciban sus alimentos.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Control de los Productos del programa Qali Warma	33
Figura 2: Desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma	33
Figura 3: Nivel de satisfacción con respecto a la entrega de los productos en la institución educativa.	34
Figura 4: Entrega de productos	35
Figura 5: Desarrollo de los programas de capacitación a los CAEs en la preparación de alimentos	36
Figura 6: Aplican las enseñanzas aprendidas en las capacitaciones, los miembros del CAE	37
Figura 7: Miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con padres de familia.	37
Figura 8: Calidad de los productos.....	38
Figura 9: Calidad de los productos sobre estándares de calidad de los productos del programa Qali Warma.	39
Figura 10: Presentación de los productos.....	40
Figura 11: Distribución de los menús durante la semana.....	41
Figura 12: Aumento de la diversidad de menús	42
Figura 13: Calificación de Menús	42
Figura 14: Percepción del servicio del programa Qali Warma	44
Figura 15: Entrega de los menús	45
Figura 16: Aceptación de los productos del Programa Qali Warma	46
Figura 17: Valoración sobre el sabor de los productos	46
Figura 18: Consumo de los menús que se produce durante todo el año.....	47
Figura 19: Variación de los productos durante el año.....	48
Figura 20: Condiciones de la preparación de los alimentos	49
Figura 21: Cumplimiento de normas básicas de higiene.....	49
Figura 22: Condiciones de las instalaciones para la preparación de los alimentos	50
Figura 23: Condiciones en las que se encuentran los utensilios empleados en la preparación de los alimentos.....	51
Figura 24: Instalaciones para la preparación de los alimentos	52
Figura 25: Utensilios necesarios para la preparación de los alimentos	53
Figura 26: Utensilios necesarios para que los niños reciban sus alimentos	53

RESUMEN

La investigación titulada “Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019”, tuvo como objetivo principal establecer el nivel de satisfacción de los alumnos de cuarto grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, frente al programa Qali Warma.

Este estudio es de enfoque cuantitativo, método deductivo, con un tipo de investigación descriptivo, y tipo de diseño correlacional. La población estuvo conformada por 184 padres de familia del cuarto grado del nivel primaria de la I.E. San Nicolás, siendo la muestra de solo 125, según la fórmula aplicada. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que estuvieron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach obteniendo 0.731 de confiabilidad.

De este estudio entre los principales resultados tenemos que un 6.4% de los encuestados, calificó como muy malo al Programa Qali Warma, obteniendo también un 19.2% como malo, un 40.08% lo calificó como bueno y un 33.6%, como muy bueno; lo que muestra que más de la mitad de la población encuestada califica como positivo al Programa Qali Warma. Y en relación a la Satisfacción, nos brinda como resultados, que el 5.6% de los encuestados califica como Muy Insatisfecho, el 12% como Insatisfecho, sintiéndose el 47.2% de los encuestados Satisfechos y el 35.2% como Muy Satisfechos; lo cual nos permite comprobar la validez de la hipótesis, pues el Programa Qali Warma tiene nivel de satisfacción positivo en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019.

Palabras claves: Programa Qali Warma, satisfacción, alimentación, Alumnos.

ABSTRACT

The research entitled “Satisfaction level of the Qali Warma Program in the Fourth Grade Students of the Primary Level, of the I.E. San Nicolás, district of Huamachuco, 2019 ”, had as main objective to establish the level of satisfaction of the students of fourth grade of the primary level, of the I.E. Saint Nicholas, in front of the Qali Warma program.

This study is of quantitative approach, deductive method, with a type of descriptive research, and type of correlational design. The population consisted of 184 parents of the fourth grade of the primary level of the I.E. San Nicolás, being the sample of only 125, according to the formula applied. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach Alpha statistic obtaining 0.731 reliability.

From this study, among the main results, we have that 6.4% of respondents rated the Qali Warma Program as very bad, also obtaining 19.2% as bad, 40.08% rated it as good and 33.6%, as very good; which shows that more than half of the population surveyed rate the Qali Warma Program as positive. And in relation to Satisfaction, it gives us as results, that 5.6% of respondents rate as Very Dissatisfied, 12% as Dissatisfied, feeling 47.2% of Satisfied respondents and 35.2% as Very Satisfied; which allows us to verify the validity of the hypothesis, since the Qali Warma Program has a positive level of satisfaction in the Fourth Grade Students of the Primary Level, of the I.E. San Nicolás, district of Huamachuco, 2019.

Keywords: Qali Warma Program, satisfaction, food, Students.

I. INTRODUCCIÓN

Las cantidades de dinero invertidas en programas sociales de alimentación vienen acrecentando en los últimos años, el objetivo de esta medida es lograr al Hambre Cero, la nutrición apropiada ayuda a cambiar vidas y a romper el ciclo de la pobreza, es importante tomar medidas para proporcionar asistencia alimentaria a los más vulnerables del mundo que serían los niños. (WFP, 2018)

El Programa Mundial de Alimentos informa que a pesar de los significativos cambios que se vienen formando en las últimas décadas, la nutrición deficiente sigue siendo un grave problema universal, una de cada tres personas viene siendo afectada por alguna forma de malnutrición. La mala nutrición, energía o nutrientes inadecuados, sigue perjudicando a más de 150 millones de infantes en todo el mundo; las tasas de sobrepeso y obesidad también han sufrido un aumento. Los conflictos sociales y desastres naturales agravan esta situación. (WFP, 2018)

La malnutrición extrema que se desarrolla en diversos países es un asunto de vida o muerte, y en otros casos a largo plazo puede retrasar a las personas y a los países, lo que desmejora las economías y el desarrollo. (WFP, 2018)

En el continente Latino Americano, aproximadamente ochenta y cinco millones de niños se favorecen con diversos programas de alimentación escolar, a los que se les está reconociendo como las iniciativas de amparo social más importantes. Estos programas cobran renombre dado que los Gobiernos deben detectar mejores oportunidades para garantizar que el desarrollo de estos resulte sostenible y con el tiempo se los pueda ampliar. (Rivero, 2007)

En el Perú el incremento económico promedio por año y el aumento del gasto público social influyeron de manera significativa en la disminución de la tasa de escasez total y escasez extrema. La pobreza se encuentra claramente ligada a la desnutrición crónica, ya que se sujeta a la posibilidad de acceder a una canasta de alimentos, además de otros factores como es el acceso a servicios de salud y saneamiento, considerados como factores determinantes de la desnutrición crónica; la acción del Estado está orientada a la lucha contra la pobreza, la cual se refleja en distintos programas y proyectos, varios de ellos con más de un objetivo. (Alcázar, 2012)

El estado peruano, en la actualidad, cuenta con diversos programas de ayuda social, los cuales están dirigidos a un sector de la población que no cuenta con

ciertas necesidades cubiertas y buscan mejorar sus condiciones de vida; estos programas están enfocados en ayudar a la población de diversas edades tales como niños, jóvenes y adultos. Uno de los principales proyectos tenemos, PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, el cual ofrece ayuda mediante alimentos a los niños en etapa escolar de instituciones educativas del sector público; CUNA MÁS, que brinda ayuda a las familias y niños a través del servicio de cuidado diurno de los mismos; PROGRAMA JUNTOS, el cual brinda incentivos económicos a las familias, las cuales tiene que cumplir con determinados condiciones en educación y salud; PENSIÓN 65, el cual se origina para dar protección la población más vulnerable, los cuales son, los adultos mayores a los 65 años de edad y que viven en extrema pobreza, a los cuales se les entrega una ayuda monetaria; entre otros programas de ayuda social que existen en el estado peruano. (MIDIS, 2019)

Uno de los programas sociales más representativos y con el cual trabajaremos es el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) Qali Warma tiene la visión de ayudar a los infantes en etapa de formación estudiantil de escuelas públicas, a través de un plan alimentario balanceado y nutritivo. (PNAE QALI WARMA, 2019)

El objeto del programa es disminuir el índice de desnutrición en nuestro país, fomentar buenas costumbres alimenticias, aumentar la concentración, mejorar las aptitudes académicas en su centro de estudios y contribuir con el rendimiento académico, logrando que los productos sean aceptados por los usuarios, tengan aceptación y el nivel de satisfacción sea positivo.

La cognición se forma en la niñez, influyendo netamente en el aprendizaje, o en las capacidades de procesar y entender. El rendimiento académico va de la mano con la alimentación, al carecer de una dieta optima, se puede generar problemas de aprendizaje, psicológicos, sociales y motrices. Por medio, del programa Qali Warma, los niños de cuarto de primaria de la institución educativa, San Nicolás presentan una mejora significativa en su rendimiento académico, ello favorece a sus actitudes para poder lograr un mejor rendimiento escolar y éxito profesional en un futuro. (Quijada, 2017)

En la actualidad, se tiene en cuenta la respuesta de los usuarios por los servicios recibidos ya que el nivel de satisfacción y aceptación del usuario es el eje central e indispensable pues está en la actitud de las personas de la organización y su

responsabilidad con la visión que la organización quiere dar a este concepto de usuario para cautivarlo, cuidarlo y mantenerlo.

Desde hacía un buen tiempo a esta parte se ha mencionado y empleado la prestación a los usuarios como una estrategia efectiva para diferenciarse de los potenciales competidores de las empresas o instituciones. El nivel de satisfacción del usuario constituye un elemento muy relevante en la actividad que realizan los seres humanos, la cual permite realizarse de mejor manera como trabajadores, como miembros de equipos colaborativos y como personas, sin escatimar esfuerzos respecto al escenario en el que se desarrolla. Esto, indudablemente, conlleva a convertirse en una las potencialidades más significativas de las medianas empresas en el mundo, en la circunscripción nacional y local, en cuyo contexto compiten por captar el máximo de usuarios viables, puesto que, sin ellos, la empresa se extinguiría; por tanto, no solamente su preocupación radica en la gestión de la calidad de los productos, sino, por el ofrecimiento del buen servicio para que se encuentren a gusto plasmando sus intereses y expectativas. (Quijada, 2017).

Por lo tanto, mediante el presente trabajo de investigación teniendo en cuenta el Programa Qali Warma, sirvió para poder realizar un análisis de nuestra realidad y poder comprobar si este programa influye de manera positiva en la formación de los niños en etapa escolar del Perú y evaluamos el nivel de satisfacción que dicho programa viene presentando.

En la actualidad, la realidad es muy diferente a lo que muchas veces indican los números y estadísticas, que muestran en ocasiones diversas situaciones irreales, y para eso, en este estudio, teniendo como base algunas experiencias, se realiza la investigación para saber el nivel de satisfacción de los alumnos de un determinado grado de una institución educativa, asimismo, tenemos que indicar que la realidad a nivel nacional es muy diferente, pues para saber el nivel de satisfacción influyen diversos indicadores, tales como por ejemplo, el tipo de preparación y recetas de los alimentos, el espacio para la preparación de los mismos, los utensilios que utilizan, etc.

Para el proceso de esta investigación se tomó el aula de cuarto (4) grado “B” del nivel primario, de la institución educativa “San Nicolás”, ubicada en el distrito de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión, departamento de La Libertad, con la

que se realizó la indagación, para demostrar el nivel de Satisfacción del Programa Qali Warma, en los alumnos del aula mencionada, y si de esta forma logra cumplir con los objetivos establecidos como programa así poder identificar el beneficio que trae consigo.

Con el fin de realizar el presente estudio se vio conveniente el uso de los siguientes **antecedentes:**

Según, Contreras & Suárez, en su tesis de nombre: *“Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el programa “centros de distribución de desayunos escolares fríos” que otorga el SMDIF de Metepec, 2012”*, concluye que:

El Índice de Masa Corporal fue un indicador muy sencillo de conseguir y supo ayudar a obtener una apreciación por parte del estado sobre la alimentación rápida y eficaz de los beneficiarios con el programa “Centros de distribución de desayunos escolares fríos” del SMDIF de Metepec; al generar el análisis los datos, respecto al Índice de Masa Corporal mediante el puntaje Z se obtuvo que un 74% se hallan en niveles estándar, seguidos por un 13% en sobrepeso, 9% obesidad y un 4% bajo peso. Las niñas presentaron mayor incidencia de sobrepeso con un 14% a diferencia de los niños que obtuvieron un 12% sin embargo estos obtuvieron mayores índices de obesidad con un 10% y las niñas un 8%.

En el Perú, Quijada (2017), en su trabajo de investigación de nombre: *“La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la escuela Manuel Scorza, distrito de la Oroya”*, concluye que:

Esta tesis ha demostrado que la satisfacción de los beneficiarios y la aceptabilidad en el Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, distrito La Oroya, están hondamente relacionadas con el coeficiente de Spearman de 0.900; lo que demuestra que a un servicio de desayuno con una alta satisfacción de sus beneficiarios le concierne una alta aceptabilidad y contrariamente a un servicio de desayuno con una baja satisfacción de sus beneficiarios le pertenecerá una baja aceptabilidad. También, se ha encontrado que fue posible medir la aceptabilidad del Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, de dos formas no estipulados, una mediante el conocimiento de los padres de familia sobre las

extensiones de la aceptabilidad y otra, mediante una observación continua presencial, en los dos casos utilizando instrumentos válidos y confiables.

(p. 224).

Según Cruz & Tutuy (2017), en tesis de nombre: *“La eficacia de los Programas de Alimentación Escolar del PRONAA y QALI WARMA y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014”*, concluye que: Conforme a los resultados del trabajo de campo, procesados a nivel estadístico, se ha concluido que el programa de alimentación escolar QALI WARMA, tuvo gran satisfacción que el PRONAA. Lo mismo ocurrió en relación a la eficacia de ambos programas, medida a través del indicador oportunidad.

(p. 125).

Según Ascencios & Carrasco (2017), en su tesis de nombre: *“Nivel de satisfacción de padres de niños beneficiarios del Programa Qali Warma, I. E. 32529, caserío de Topa, Tingo María, Huánuco – 2016”*, concluye que:

Se estableció que el nivel de complacencia de los padres sobre la repartición y consumo de los alimentos del programa Qali Warma en la I.E. N° 32529, Caserío de Topa, Tingo María, Huánuco, es muy satisfecho. (tcalc=99,97; p=0,000)

(p. 62).

Según, Lescano (2017), en su tesis de nombre: *“Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017”*, concluye que:

Los resultados concluyeron que coexisten relaciones significativas entre las dos variables, que son aptitud de servicio y satisfacción de necesidades, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna.

(p. 77).

Machaca (2018), en su trabajo de investigación de nombre: *“Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018”*, concluye que:

Se ha logrado determinar que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona efectivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se

refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,685$ y un nivel de validez de 0,000 menor a la región crítica 0,05. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2 = 0,4692$; señala que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye significativamente en un 46,72% sobre la satisfacción en comisiones de alimentación escolar, pero no lo determina en su comportamiento global.

(p. 63).

Según, Solís & Álvarez (2015), en su Tesis de nombre: *“Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014”*, concluye que:

La puesta en ejecución es la fundamental fortaleza del desarrollo de abastecimiento es su diseño y también es la principal debilidad. Este proceso abastecedor se encuentra igualado a nivel nacional, lo cual no admite ajustarse a las diferentes situaciones de cada localidad, tal es el caso de los establecimientos educativos del nivel primario del distrito de Acomayo.

El proceso de abastecimiento se ve perjudicada por los inconvenientes que se presentan en la repartición y acopio de los productos que son facilitados en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de Acomayo en las áreas rurales críticas de difícil acceso debido a los contextos agrestes del terreno y climatológicas.

Los padres de familia de los beneficiarios se ven perjudicados en la parte económica, al tener que asumir costos que no son considerados por el PNAEQW como: alimentos frescos, especias, combustible para cocinar, cancelación de cocineras (os), entre otros.

La apreciación de los docentes y padres de familia es negativa referente a la fiscalización y control que hace el programa en el distrito de Acomayo.

(p. 49).

Guimaray (2017), en su trabajo de investigación de nombre: *“Análisis de las características de gestión e implementación del programa de Qali Warma y su contribución en el estado de salud y aprendizaje de los escolares de la Institución Educativa N° 86289, Virgen de Natividad, distrito de Amashca, provincia de Carhuaz, Ancash 2014-2015”*, concluye que:

El programa muestra un alto grado de estimación por parte de los beneficiarios, es más apreciable, de las madres de familia, al ofrecer alimentos que por su situación económica no pueden ofrecer todos los días, significando para estas mujeres un aporte invaluable en el progreso de sus hijos.

La función desempeñada por los docentes en el proceso de elaboración de alimentos es significativo, efectivamente hay guías de preparación de alimentos, ellos realizan combinaciones basándose en estos documentos para no repetir los mismos menús de manera diaria y poder estimular su consumo dentro de los escolares beneficiarios.

En cuestión a la formación de costumbres saludables, se pudo verificar que el más practicado es el lavado de manos, en el caso de la higiene bucal es escasa la realización y no se pudo verificar plenamente, en la mayor parte de los casos no cuentan con los implementos necesarios para realizarla.

(p. 95).

En el ámbito local, Según, Zambrano & Manay (2017), en su tesis de nombre: *“El Programa Qali Warma y los factores que influyen en el nivel nutricional de los estudiantes de cuarto grado B de la Institución Educativa N° 82314 de Araqueda”*, concluye que:

El Programa Social Qali Warma sí es un complemento que aporta al rendimiento escolar. Los miembros del CAE, educativos y padres de familia de la I.E. informan que hay una supervisión de al menos una vez al mes por parte del personal de Qali Warma para comprobar el estado y la preparación de los alimentos.

La colaboración de diversos actores en el CAE es muy meritoria para el desempeño del programa, pues saben la realidad local y ayudan en la preparación y supervisión de los alimentos, asimismo, reportan que los alimentos están en ambientes adecuados para el almacenamiento y refrigeración, para su mantenimiento y buen estado. (p. 28).

Para el desarrollo de la investigación se fundamentó en los siguientes **conceptos**:

La **SATISFACCIÓN**, Según Pezoa nos dice que “Es un juicio sobre una característica del producto o servicio, o un producto y servicio en uno mismo, que genera un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. En este sentido se detecta la relación entre la satisfacción con el efecto que genera el

cumplimiento de una expectativa; en conclusión, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (Pezoa 2012, p. 17).

Por otro lado, también encontramos a Phillip Kotler quien definió la satisfacción del usuario como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”, es decir se hace referencia a la sensación experimentada en seguida de la adquisición de un producto, que los consumidores atraviesan.

Así mismo se identifican tres NIVELES O GRADOS DE SATISFACCIÓN dados por: 1) Insatisfacción, que se origina cuando el desempeño del producto no colma las expectativas del usuario. 2) Satisfacción, esta se produce debido al desempeño percibido del producto concuerda con las expectativas del usuario y 3) Complacencia, este nivel se da cuando el desempeño apreciado excede a las expectativas del usuario.

Las características de satisfacción precisa de la existencia de un objetivo que el consumidor quiera alcanzar, a la prestación de un servicio o entrega de un bien. La consecuencia de este objetivo, solo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación, de allí que se identifique con la percepción que tenga el usuario al recibir lo que necesita El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación, por lo que resulta medible después de la prestación del servicio o entrega del bien.

En la satisfacción se identificas DIMENSIONES, estas, según Cronin y Taylor (1992, 1994) citado por Fermín y Solano (2011) hace referencia a Las 22 preguntas las que aluden a las percepciones corresponden a las cinco dimensiones de la Calidad lo cual se utilizan para medir el nivel de satisfacción del usuario.

De este modo considera cinco dimensiones: a) Fiabilidad, la que Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso. (Preguntas del 01);b) Capacidad de Respuesta, esta dimensión habla de la habilidad de servir a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; c) Seguridad donde se evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza; d) Empatía que es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las

necesidades del otro; y e) Aspectos Tangibles que no es otra cosa que los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

En tal sentido la satisfacción es IMPORTANTE porque Al conocer el grado de satisfacción permite conocer y mejorar la calidad del servicio que se está brindando a los clientes, de igual manera la retroalimentación realizada ayuda a optimizar los resultados obtenidos por parte las personas y mejorar los procesos realizados por la organización para el alcance de metas y objetivos trazados.

Según Ivan Thompson “Existen varios beneficios que toda empresa u organización puede conseguir al lograr la satisfacción de sus clientes. El primero el cliente satisfecho y conforme, generalmente, regresa a comprar. Por tanto, la empresa logra fidelizar a un cliente y crea la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en un futuro; En el Segundo Beneficio: El cliente satisfecho transmite a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa logra una difusión gratuita que el cliente hace con sus familiares, amistades y conocidos, finalmente en el Tercer Beneficio el cliente satisfecho ya no tiene en la mente a la competencia. Por tanto, la empresa consigue como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Otro concepto que es importante conocer es del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE QALI WARMA). Por ello definimos en primera instancia al programa social que viene a ser las iniciativas que promociona el estado, el que tiene la obligación de hacer frente a las necesidades de las personas, para la mejora de la calidad de vida del a población, este tipo de programas está destinado al beneficio total de la población, o a un determinado sector donde se identifica necesidades básicas a satisfacer.

Estos programas pueden tratarse de educación, salud, de mejoras en la calidad de vida de los pobladores, campañas de prevención o programas para combatir la inadecuada alimentación como es el caso del Programa Qali Warma.

Así también los fundamentos de acuerdo al Programa QALI WARMA (2017) menciona que Qali Warma es un vocablo quechua que significa “niño vigoroso” o “niña vigorosa” en quechua el género se diferencia con la palabra warmi o qari, es decir hombre o mujer. Tal y como el nombre lo indica, el Programa Qali Warma, busca otorgar un servicio alimentario de calidad para niños y niñas del nivel inicial

(a partir de los 3 años de edad) y primario de las instituciones educativas públicas en toda la nación. El programa qali warma fue creado mediante Decreto Supremo 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012, desarrollándose y mejorando desde esa fecha hasta el día de hoy.

El PNAE QALI WARMA (2017) señala que la misión del PNAE Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda un servicio alimentario con complementos nutricionales orientado a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial, primaria y algunos de secundaria, con el objetivo de colaborar al mejoramiento de la capacidad de concentración de estos escolares, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, ayudando a promover la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

También señala su visión del PNAE Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local.

En este con texto el PNAE Qali Warma define 3 objetivos: 1) Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; 2) Contribuir a mejorar la atención de usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y 3) Promover a mejorar los hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

La modalidad de cogestión está definida por PNAE QALI WARMA (2017) donde refiere que la modalidad de cogestión para la atención del servicio alimentario del programa Qali Warma compone un mecanismo que incluye la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del programa Qali Warma.

El proceso para la atención del servicio alimentario abarca las siguientes fases: planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio. El programa Qali Warma supervisa y otorga asistencia técnica permanente durante las fases que abarca el proceso de atención del servicio alimentario mediante la modalidad de cogestión, a través de sus unidades territoriales. En la modalidad de cogestión para la atención del servicio alimentario del Programa Qali Warma se involucran los Comités de Compra y los Comités de Alimentación Escolar.

Otro concepto de importancia es el de Comités de Alimentación Escolar (CAES) conceptualizado por Programa QALI WARMA (2017) donde se aduce que un Comité de Alimentación Escolar es un grupo de personas que brindan y vigilan el servicio alimentario en instituciones educativas públicas.

El Comité de Alimentación Escolar está formado por el director, dos representantes de padres de familia y un personal administrativo o apoyo, si lo hubiere, en cada institución educativa pública. Además, las funciones del Comité de Alimentación Escolar son:

- ✓ Implementar un centro de acopio y almacenamiento de los productos o raciones que son brindados por los proveedores seleccionados por el Comité de Compra, según corresponda.
- ✓ Suscribir las guías de remisión para la conformidad de la recepción de los productos o raciones.
- ✓ Programar la preparación de los alimentos para los menús escolares aprobada por Qali Warma, cuando corresponda.
- ✓ Otorgar y distribuir los alimentos a los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública.
- ✓ Establecer la vigilancia del consumo de los alimentos por parte de los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública.
- ✓ Cumplir las buenas prácticas de manipulación de alimentos, que promoverá Qali Warma, de acuerdo a la regulación del sector salud,
- ✓ Participar en las capacitaciones, cursos y talleres brindados por Qali Warma.
- ✓ Realizar una guía de reporte la entrega de los alimentos a los usuarios de Qali Warma e informar si sucede alguna incidencia en relación a la entrega o prestación del servicio alimentario, por medio de las Unidades Territoriales de Qali Warma.
- ✓ Formar un registro de los números de los niños beneficiados y las raciones o productos entregados.
- ✓ Otras funciones admitidas por QALI WARMA, vinculadas al ejercicio de sus funciones.

En este contexto se creyo conveniente plantearse la **problemática** de ¿Cuál es el nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los alumnos de Cuarto grado del nivel primaria de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019?

La presente investigación se **justifica** de forma **teórica**, pues servirá a otras investigaciones como antecedentes, además permite poner a prueba la eficiencia de los objetivos del Programa Qali Warma y visualizar la satisfacción de los usuarios en estudio. Por otro lado, la **metodológica** permite justificar la investigación al evaluar el cumplimiento de uno de los objetivos del Programa Qali Warma, sirviendo como base teórica para investigaciones. Se justifica de forma **práctica** al demostrar que los beneficiarios del Programa Qali Warma tiene aceptación hacia los productos ofrecidos, lo cual aumenta la confiabilidad en los programas de alimentación y permitiendo conocer la importancia de estos programas en la educación; de forma **social** se justifica al elevar la calidad de vida de los alumnos beneficiados por el programa, mejorando su calidad de educación y de alimentación, el cual repercute en desarrollo de la comunidad, así mismo tiene un beneficio para el Programa Qali Warma, pues va demostrar que consigue cumplir con sus objetivos propuestos como programa social. La justificación **económica** se visualiza en el desarrollo de la población beneficiaria del programa quienes al tener mayor satisfacción hacia el Programa Qali Warma, mejoran su grado de nutrición su nivel de rendimiento también aumentara y con esto se espera mejorar su nivel de ingresos promoviendo el desarrollo del capital humano.

Para poder desarrollar la presente investigación se plantea como **objetivo general** el Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco frente al Programa Qali Warma; así mismo se generó como **Objetivos Específicos** los siguientes:

- Determinar el nivel del Programa Qali Warma en los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco.
- Determinar el nivel de satisfacción en los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco.
- Determinar el nivel del Programa Qali Warma, en sus dimensiones: Entrega de productos Qali Warma, Capacitación a los CAEs en la preparación de alimentos, Calidad de los productos, Variedad de menús.
- Determinar el nivel de satisfacción en sus dimensiones Calidad del Servicio, Calidad del Producto, Fiabilidad, Seguridad, Tangible.

Estos objetivos permiten comprobar la **hipótesis** de investigación de que el Programa Qali Warma tiene nivel de satisfacción positivo en los Alumnos de Cuarto Grado del nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

✓ **Tipo de investigación:**

Por el fin que persigue, aplicada; Debido a que aplica el conocimiento teórico de satisfacción empleando metodologías de la investigación, la cual permitirá dar solución a mi realidad problemática planteada.

Por su enfoque de investigación, Cuantitativo; Debido a que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

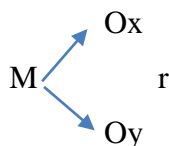
Por el Nivel o alcance, Descriptivo: Dado a que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno en análisis.

Por la evolución del fenómeno estudiado, transversal; Dado a que los datos de la presente investigación fueron recopilados en un momento determinado.

Por su régimen, libre; el tema en estudio fue elegido por decisión del autor de una manera independiente.

✓ **Diseño de investigación:**

El diseño que se va a emplear en este estudio, es un diseño correlacional, por qué, está orientado a establecer el grado de relación, que existe entre dos o más variables en una misma muestra.



Donde:

M: Padres de familia de los alumnos de Cuarto Grado del nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco.

Ox: Observaciones obtenidas de la variable independiente - Programa Qali Warma.

Oy: Observaciones obtenidas de la variable dependiente – Satisfacción.
r: correlación entre las variables.

Aquí observamos que, la variable independiente es el Programa Qali Warma y la variable dependiente es el nivel de satisfacción en los alumnos de Cuarto Grado del nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco.

2.2. Variables, Operacionalización:

Variable independiente (VI):

- **Programa Qali Warma:** Qali Warma es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social “MIDIS” que tiene como objetivo brindar un servicio de calidad, garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial, primaria y secundaria de las escuelas públicas de todo el país

Variable dependiente (VD):

- **Satisfacción:** Es el grado que experimenta un usuario después de haber consumido algún determinado producto o servicio. También se define como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe una experiencia.

Operacionalización de las variables:

Variables	Definiciones	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
VI: Programa Qali Warma	Qali Warma es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social “MIDIS” que tiene como objetivo brindar un servicio de calidad, garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial, primaria y secundaria de las instituciones educativas públicas de todo el país.	Se aplicó un cuestionario dirigido a los beneficiarios del Programa Qali Warma, de la institución educativa para evaluar su efectividad.	Entrega de productos Qali Warma	<ul style="list-style-type: none"> • Control de los productos. • Entrega de Productos. • Desempeño del CAE. 	ORDINAL Muy Bueno (4) Bueno (3) Malo (2) Muy Malo (1)
			Capacitación a los CAEs, en la preparación de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de Alimentos. • Capacitaciones 	
			Calidad de los productos	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los productos. • Presentación de productos. 	
			Variedad de menús	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de menús. • Tipos de Menús. 	
VD: Satisfacción	Es el grado que experimenta un usuario después de haber consumido algún determinado producto o servicio. También se define como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe una experiencia.	La variable será medida con el instrumento de encuesta adaptándolo a la realidad en estudio.	Calidad Del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del Servicio. 	ORDINAL Muy Satisfecho (4) Satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1)
			Calidad Del Producto	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación del producto. • Percepción del sabor 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene el consumo de los productos durante todo el año. • Variación de los productos. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de Higiene. • Manipulación de alimentos (Preparación). 	
			Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones. • Utensillos. 	

2.3. Población y muestra:

2.3.1. Población:

La población, está conformada por todos los padres de familia de los niños y niñas del Cuarto Grado de educación Primaria, de la I.E. San Nicolás.

Tabla 1: Cantidad de padres de familia del cuarto grado de educación primaria de la I.E. San Nicolás.

Población en estudio		
Grado	N° de padres	%
4° Grado A	35	19.0%
4° Grado B	31	16.8%
4° Grado C	30	16.3%
4° Grado D	32	17.4%
4° Grado E	29	15.8%
4° Grado F	27	14.7%
	184	100%

2.3.2. Muestra

La muestra es de 125 padres de familia de los alumnos de Cuarto Grado de educación Primaria, de la I.E. San Nicolás, del distrito de Huamachuco. Esta cantidad fue obtenida de aplicar la siguiente fórmula de muestreo para una población finita.

Según la teoría estadística, indica, que el tamaño de la muestra depende de tres factores:

1. Error permitido.
2. Nivel de confianza.
3. Carácter finito o infinito de la población.

La muestra de este trabajo fue probabilística, ya que, se pudo considerar a padres de familia de otros grados. La muestra estaría dada por:

$$n_o = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

N = Población Objetivo (184).

Z = Nivel de Confianza (1.95)

p = proporción de éxito (0.5)

q = proporción de fracaso (0.5)

E = margen de error permitido (0.05)

$$\text{Muestra} = \frac{184 * 1.95^2 (0.5 * 0.5)}{(184 - 1) (0.05)^2 + 1.95^2 (0.5 * 0.5)} = \mathbf{125} \text{ padres de familia}$$

Esta muestra incluye de manera aleatoria a los padres de familia de los alumnos de Cuarto Grado de educación Primaria, de la I.E. San Nicolás.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Con el fin de recolectar datos y proceder a su respectiva evaluación e implementación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos.

- ✓ Para determinar las dimensiones del Programa Qali Warma y su satisfacción percibida por los alumnos se realizó un análisis de información y la elaboración de encuestas para los padres de familia.
- ✓ Con el fin recopilar datos del programa se realizaron diferentes preguntas sobre la satisfacción a la muestra de la población en estudio.
- ✓ El análisis de la información que se obtuvo en las encuestas se realizó mediante la tabulación que se muestran en los anexos, que se hizo en Excel.
- ✓ Se identifica el nivel de satisfacción de los alumnos de acuerdo a los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados.

Validez y confiabilidad

- a) **Validez del instrumento de investigación:** en el presente estudio el instrumento utilizado es la encuesta para el nivel de satisfacción y para el programa Qali Warma, en este caso, para calificar de manera autónoma la relevancia y coherencia de lo propuesto con el adjunto teórico, la claridad en la escritura y la imparcialidad en la formulación de los ítems, la validez se

realizó por tres expertos, tales como son:

- ✓ Dr. VICTOR IVAN PEREDA GUANILO
- ✓ Dr. YONI MATEO VALIENTE SALDAÑA
- ✓ Mg. KARENT MENDOZA MONTENEGRO

b) Confiabilidad del instrumento de investigación: para valorar la confiabilidad o la igualdad de las preguntas o ítems, es habitual utilizar el Coeficiente Alfa de Cronbach, esto, cuando se abarca de alternativas de respuestas. El coeficiente α de Cronbach puede ser calculado por medio de la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total (Hernández Sampieri et al, 2003).

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, mayor será el Alfa de Cronbach.

Dando como resultado en nuestra aplicación de encuesta:

Tabla N° 2: Resultados de Confiabilidad del Coeficiente del Alfa de Cronbach – **Variable Independiente** (Programa Qali Warma)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	59	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de ítems
,718	13

Tabla N° 3: Resultados de Confiabilidad del Coeficiente del Alfa de Cronbach – **Variable Dependiente** (Satisfacción)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	59	100,0
	Excluido ^a	0	,0

Total	59	100,0
-------	----	-------

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de ítems
,756	13

En este estudio, para verificar la confiabilidad del instrumento utilizado, se realizó una prueba piloto de 59 padres de familia y se determinó el nivel de confiabilidad con el Coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual fue aplicado mediante el programa de estadística de nombre SPSS STATISTICS 23, consiguiendo como resultados 0.708 y 0.756. Sin embargo, según el autor George D. & Mallery.P (1995) indican que el coeficiente del Alfa de Cronbach, se mide según niveles, como por ejemplo: si están por debajo de 0,5 indica un nivel de fiabilidad no aceptable, si el valor fuera entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre; si se ubicara entre 0,6 y 0,7 se estaría frente a un nivel aceptable; en caso de estar entre 0,7 y 0,8 éste sería un nivel muy aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría considerar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente. Por lo tanto, el nivel de confiabilidad de nuestro estudio, estaría dentro de un nivel muy aceptable de confiabilidad.

2.5. Procedimiento

- ✓ Se realizó una planificación para iniciar la investigación.
- ✓ Se organizó las tareas de investigación y se solicitó permiso para tomar datos de los alumnos y de los padres de familia de cuarto grado de la I.E. San Nicolás del Distrito de Huamachuco.
- ✓ Se programó la ejecución del proyecto.
- ✓ De las fuentes de información seleccionadas se recolectó información para ejecutar proyecto.
- ✓ Se definió conceptos que, para la base teórica de la investigación, permitiendo determinar las dimensiones de las variables en estudio: Programa Qali Warma

y de la Satisfacción.

- ✓ Se elabora instrumentos para la recolección de datos.
- ✓ Con la colaboración de los docentes del cuarto grado de educación primaria de la I.E. San Nicolás se aplica encuesta de satisfacción a la muestra de la población en estudio.
- ✓ Se realiza la tabulación de los cuestionarios y se procede a analizarlo a través de tablas y gráficos lo que permite identificar el nivel de satisfacción de los alumnos.
- ✓ Se redacta los resultados obtenidos, las conclusiones y se discute con los antecedentes.

2.6. Método de análisis de datos

Análisis descriptivos

Los datos logrados en las encuestas aplicadas a los padres de familia de los alumnos de cuarto grado fueron analizados mediante tablas, gráficos estadísticos y matrices de Investigación, en base a los objetivos planteados.

Análisis de hipótesis.

En este estudio, el método de investigación que se utilizó fue deductivo, asimismo, a nivel inferencial de la hipótesis, el estudio de los datos será descriptivo.

- ✓ Estadística descriptiva: es la que permitió realizar la descripción de las dos variables y dimensiones, por medio de los baremos y de acuerdo a la elaboración de tablas, gráficos y porcentajes.
- ✓ Estadística inferencial en donde: se procedió a analizar la prueba de normalidad para verificar si la muestra alcanzaba una distribución normal o no; y, un resultado estadístico. Asimismo, se realizó la contrastación de la hipótesis, a través de la prueba estadística de **“Correlación de Spearman”** utilizando el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel; lo cual, permitió medir el grado de correlación que existe del análisis de las dos variables (x, y).

2.7. Aspectos

Aspecto Ético:

Este trabajo mantuvo respeto de la propiedad intelectual, la veracidad de los resultados, con la confiabilidad de los datos obtenidos por los encuestados, así mismo no se reveló la identidad de los individuos que participaron en el estudio, solo se empleó los datos consentidos por los encuestados.

III. RESULTADOS:

De acuerdo a las encuestas realizadas y aplicadas a la población del presente estudio, se llegó a los siguientes resultados:

Los resultados obtenidos fueron analizados en concordancia con los objetivos e hipótesis formuladas inicialmente; para los cuales se empleó una metodología cuantitativa y con apoyo estadístico; para el mejor entendimiento y estudio de los mismos, se realizó la debida tabulación de la información recolectada y se graficó para tener una mejor apreciación de los mismos, la validación del cuestionario se realizó mediante el alfa de Cronbach. Toda esta investigación se desarrollo teniendo en cuenta el objetivo general el cual es determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco frente al programa Qali Warma. Y, para ello se recopiló de forma eficiente la información y los datos estadísticos necesarios, los cuales se mostrarán de forma claro y precisa a continuación.

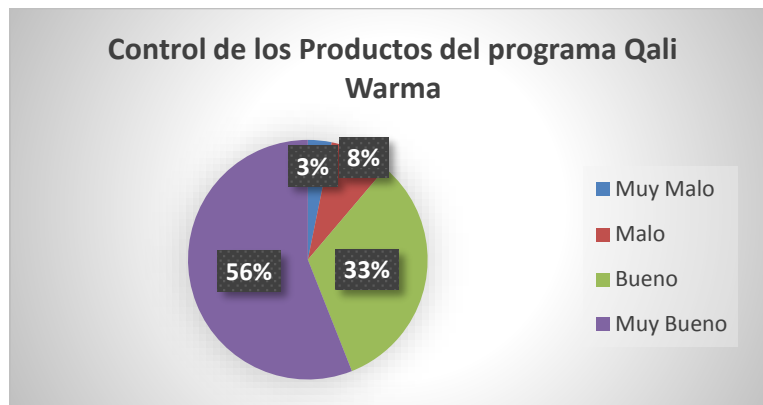
A. Análisis Descriptivo – Variable Independiente: Programa Qali Warma

Tabla 4: Control de los Productos del programa Qali Warma

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	6	5%
Malo	10	8%
Bueno	38	30%
Muy Bueno	71	57%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Control de los Productos del programa Qali Warma



Fuente: Tabla N° 4

Interpretación:

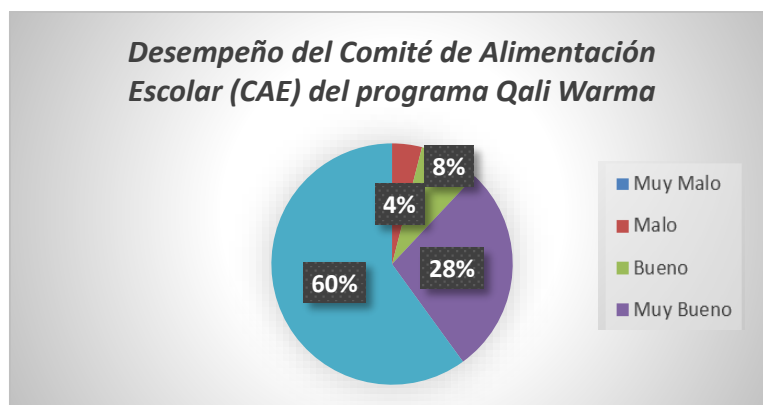
En la Tabla N° 1, el 56% de la población califica de Muy Bueno el control de los productos que brinda el programa Qali Warma en la institución educativa, mientras que solo un 3% lo considera como Muy Mala.

En consecuencia, los padres de familia, califican como adecuado el control de los productos por parte del Programa Qali Warma, confiando en las medidas tomadas por parte del mencionado programa.

Tabla 5: Desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	5	4%
Malo	11	9%
Bueno	32	26%
Muy Bueno	77	62%
Total	125	100%

Figura 2: Desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación:

En la Tabla N° 2; el 60% de la población, valora el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) como muy bueno, pues se encuentran satisfechos con su desempeño, mientras que un 8% califica como Malo el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma en la institución educativa.

Tabla 6: Nivel de la satisfacción con respecto a la entrega de los productos en institución educativa

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	3	2%
Malo	40	32%
Bueno	60	48%
Muy Bueno	22	18%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Nivel de satisfacción con respecto a la entrega de los productos en la institución educativa.



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación:

En la Tabla N° 3; la población se encuentra poco satisfecha con la entrega de los productos en la institución educativa, pues un 24% lo considera como Malo, siendo un porcentaje alto de insatisfacción y solo el 19% como Muy Bueno, adicionándole a esto que hay un 54% de la población que lo considera como Bueno.

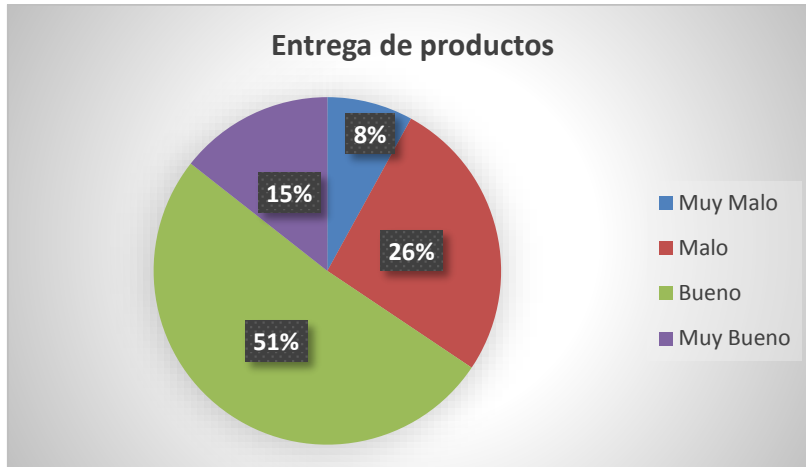
Todo esto puede deberse a que, en ocasiones se presentan inconvenientes con respecto a las fechas y horas de entrega, que no son coordinadas con anticipación.

Tabla 7: Entrega de productos

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	10	8%
Malo	42	34%
Bueno	59	47%
Muy Bueno	14	11%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Entrega de productos



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación:

En la Tabla N° 4; del total de encuestados el 51% de la población encuestada se encuentra satisfecha con el proveedor que les hace entrega de los productos pues lo considera bueno y solo el 8% lo califica de muy malo.

En consecuencia, se puede indicar que la gran parte de la población se encuentra satisfecha con el proveedor que realiza la repartición de los productos, ocurriendo en algunos casos inconvenientes que hacen que tengan una calificación negativa.

Tabla 8: Desarrollo de los programas de capacitación a los CAEs en la preparación de alimentos.

Alternativa	Porcentaje
Muy Malo	4%
Malo	27%
Bueno	51%
Muy Bueno	18%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Desarrollo de los programas de capacitación a los CAEs en la preparación de alimentos



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación:

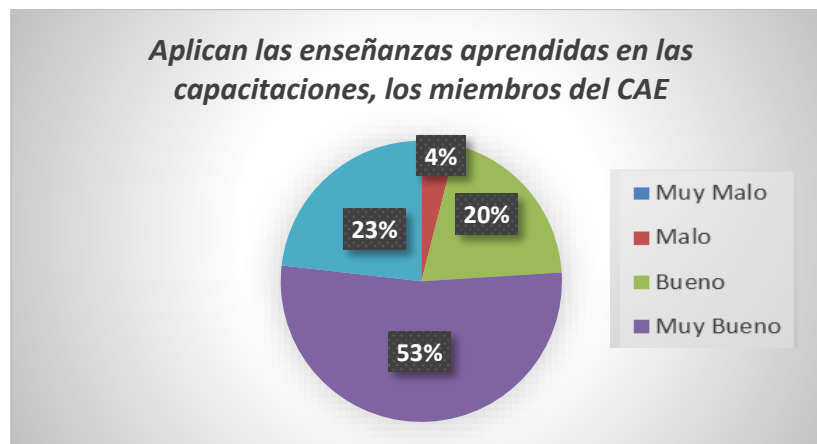
En la Tabla N° 5; de un total de la población encuestada, se verifica que un 4%, calificó como Muy Malo el desarrollo de los programas de capacitaciones a los CAEs, siendo un 18% el que calificó como Muy Bueno; todo esto se debe muchas veces a que no se realiza la réplica de las capacitaciones con los padres de familia.

Tabla 9: Aplican las enseñanzas aprendidas en las capacitaciones, los miembros del CAE

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	7	6%
Malo	40	32%
Bueno	59	47%
Muy Bueno	19	15%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Aplican las enseñanzas aprendidas en las capacitaciones, los miembros del CAE



Fuente: Tabla N° 9

Interpretación:

En la Tabla N° 6; encontramos que un 53% de la población en estudio califica como Bueno que los miembros CAE, apliquen las enseñanzas aprendidas en las capacitaciones, tanto que, un 4% califica como Muy Malo; esto puede deberse que en algunos casos los padres de familia no son los que asisten a las réplicas de las capacitaciones que se realizan, sino, al contrario, mandan a algún representante.

Tabla 10: Miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con padres de familia.

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	5	4%
Malo	28	22%
Bueno	64	51%
Muy Bueno	28	22%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con padres de familia.



Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

En la Tabla N° 7; se muestra que el 26% de los encuestados coloca como calificativo Bueno a que los miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con los padres de familia en la institución educativa, siendo calificado como Muy Malo solo el 13%.

En consecuencia, se entiende que los padres de familia dieron como calificativo bueno y muy bueno, se encuentran satisfechos con las réplicas de las capacitaciones que reciben los miembros del CAE.

Tabla 11: Calidad de los productos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Muy Malo	22	18%
Malo	40	32%
Bueno	26	21%
Muy Bueno	37	30%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Calidad de los productos



Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

En la Tabla N° 8; el 51% de la población califica como bueno y muy bueno la calidad de productos que reciben en su institución educativa, siendo el 2% calificado como Muy Malo.

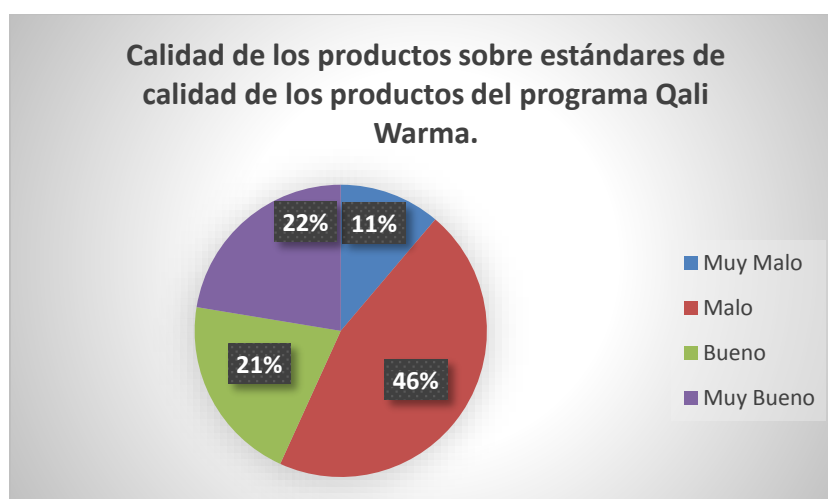
Siendo quizás el calificativo negativo, por motivo de que, en muchos casos, los padres se guían por lo que dicen en redes sociales, a veces, también porque no saben la preparación correcta de los productos, o por que los niños y niñas no consumen en muchas ocasiones lo que no comen en casa.

Tabla 12: Calidad de los productos sobre estándares de calidad de los productos del programa Qali Warma.

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	3	2%
Malo	6	5%
Bueno	62	50%
Muy Bueno	54	43%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Calidad de los productos sobre estándares de calidad de los productos del programa Qali Warma.



Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

En la Tabla N° 9; el 21% de la población califica como bueno, el 22% como muy bueno en la calidad de productos que reciben en su institución educativa, siendo el 11% calificado como Muy Malo.

Siendo quizás el calificativo negativo, por motivo de que, en muchos casos, los padres se guían por lo que dicen en redes sociales, a veces, también porque no saben la preparación correcta de los productos, o por que los niños y niñas no consumen en muchas ocasiones lo que no comen en casa.

Tabla 13: Presentacion de los productos.

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	17	14%
Malo	67	54%
Bueno	13	10%
Muy Bueno	28	22%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Presentacion de los productos.



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

En la Tabla N° 10; el 28% de las personas encuestadas, cree que la calidad del producto se encuentra en un estándar muy bueno, por otro lado, el 58% califica este estándar como bueno, sin embargo, existe un 11% de la población los que consideran como malo, y el 3% como muy malo, respecto al estándar que verifica la calidad del producto.

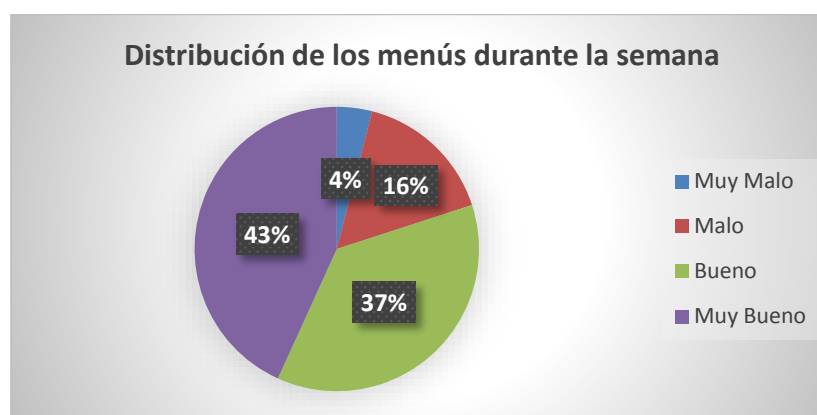
Existiendo quizás esta inconformidad, ya que la calidad del programa debe mejorar, para el consumo estudiantil

Tabla 14: Distribución de los menús semanalmente

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	4	3%
Malo	17	14%
Bueno	72	58%
Muy Bueno	32	26%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Distribución de los menús durante la semana



Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

En la Tabla N° 11; el 37% de las personas encuestadas, cree que la distribución de los menús durante la semana es buena, por otro lado, el 43% lo califica como muy bueno, pero existe un 16% de la población los que suponen como malo, y solo el 4% como muy malo.

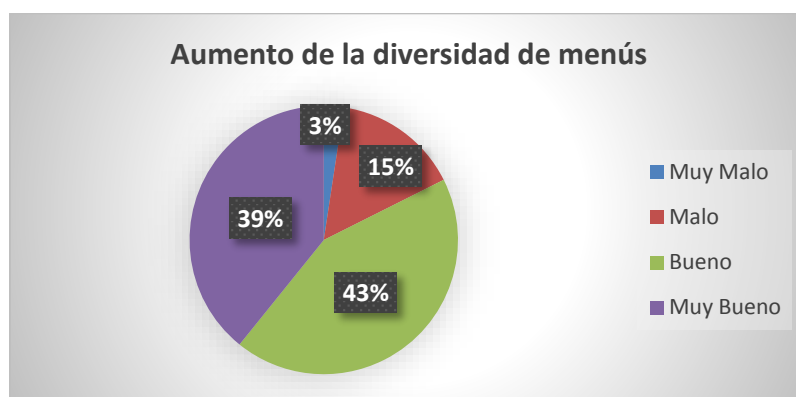
Es por ello que, se piensa que hay gran acogida respecto a la distribución de los menús por semana, sin embargo, el porcentaje negativo se cree que es debido a la falta de colores y cambios semanales en los platos.

Tabla 1: Aumento de la diversidad de menús

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	5	4%
Malo	23	18%
Bueno	42	34%
Muy Bueno	55	44%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Aumento de la diversidad de menús



Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

En la Tabla N° 12; el 39% de las personas encuestadas, cree que el aumento de la variedad de los menús durante la semana es muy bueno, por otro lado, el 43% lo califica como bueno, pero existe un 15% de la población los que suponen como malo, y solo el 3% como muy malo.

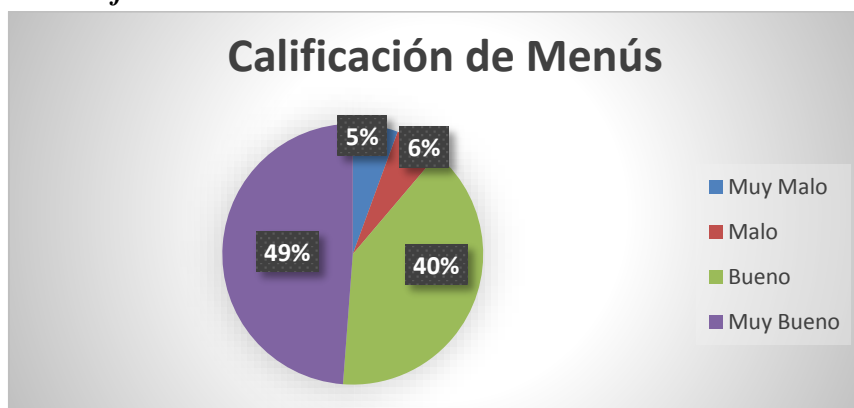
Existe gran aceptación por la variedad de los menús durante la semana, pero aún existe un pequeño porcentaje que lo califica como malo.

Tabla 16: Calificación de Menús

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	3	2%
Malo	21	17%
Bueno	52	42%
Muy Bueno	49	39%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Calificación de Menús



Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

Se muestran los valores de calificación de los menús, donde 49% de la población Considera que es muy bueno, mientras que tan solo el 5% lo considera muy malo.

A.1. Tabla 17: Analisis de resultados del Programa Qali Warma.

Niveles	Programa Qali Warma	
	Padres de Familia	Porcentaje
Malo	2	3%
Muy malo	0	0%
Bueno	64	51%
muy bueno	59	46%
Total	125	100%

Se indica que en los resultados totales el Programa Qali Warma tiene un nivel del 51% como calificativo bueno, mientras que un 3% de la población lo califica como malo. Con lo cual da como resultado que el programa Qali Warma viene cumpliendo con lo estipulado en sus objetivos como programa del estado.

A.2. Tabla 18: Analisis de los resultados en sus dimensiones.

Niveles	Entrega de productos Qali Warma		Capacitacion a los CAE. En la preparacion de producto		Calidad de producto		Variedad de menús	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	53	42%	82	66%	79	63%	54	43%
Malo	6	5%	17	14%	8	6%	1	1%
Muy Bueno	66	53%	26	21%	38	30%	68	54%
Muy Malo	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%
Total	125	100%	125	100%	125	100%	125	100%

Interpretacion: El 53% indican que el nivel de la dimensión de entrega de productos del progama Qali Warma es muy alto, mientras que el 5% opina que es malo. En cuanto a la dimensión de capacitación a los CAE. En la preparación de producto, el 66% opina que es bueno mientras que el 14% opina que es malo. En la dimensión de calidad de producto el 63% opina que la calidad es buena mientras que el 6% opina que la calidad es mala. En cuanto a la dimensión de Variedad de menú el 43% opina que es buena mientras que el 2% opina que es muy mala.

Ante lo cual queda en evidencia que el Programa Qali Warma viene ejecutando de manera positiva en sus diferentes dimensiones.

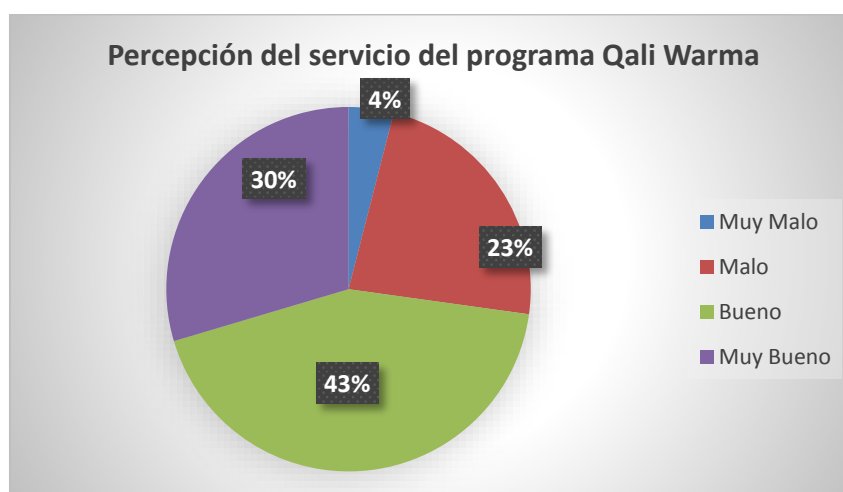
B. Análisis Descriptivo – Variable Dependiente: Satisfacción

Tabla 19: Percepción del servicio del programa Qali Warma

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	7	6%
Malo	32	26%
Buena	47	38%
Muy Buena	39	31%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: Percepción del servicio del programa Qali Warma



Fuente: Tabla N° 19

Interpretación:

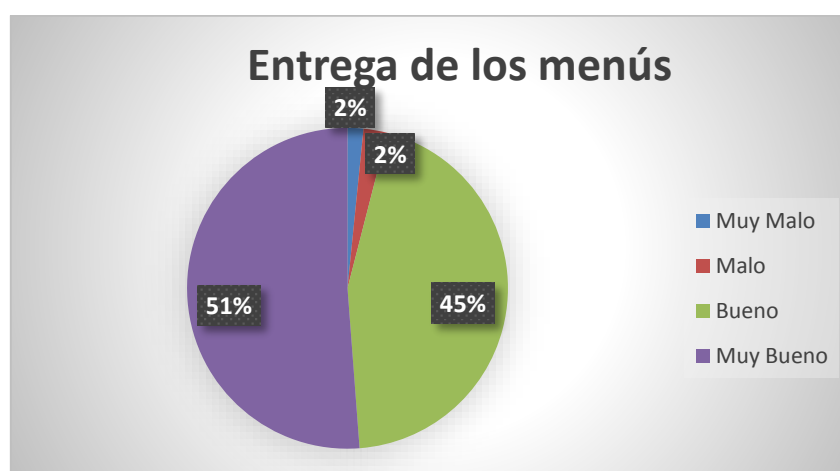
De acuerdo a los resultados expuestos, el 30% de la población tiene una percepción de que el servicio del programa Qali Warma es muy bueno, solo un 4% considera que es muy malo.

Tabla 20: Entrega de los menús

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	7	6%
Malo	32	26%
Bueno	47	38%
Muy Bueno	39	31%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Entrega de los menús



Fuente: Tabla N° 20

Interpretación:

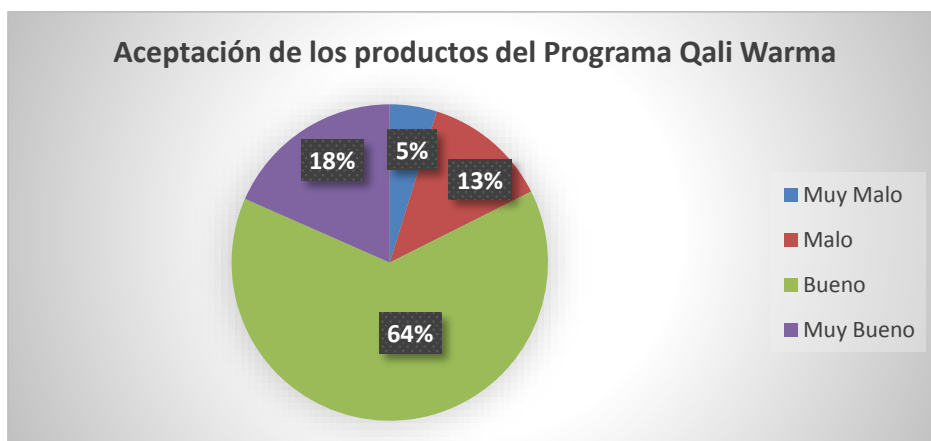
Los resultados muestran que, 51% de la población considera la entrega de menús del programa como muy bueno, tan solo 2% lo considera como muy malo.

Tabla 21: Aceptación de los productos del Programa Qali Warma

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	3	2%
Malo	4	3%
Bueno	55	44%
Muy Bueno	63	50%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Aceptación de los productos del Programa Qali Warma



Fuente: Tabla N° 21

Interpretación:

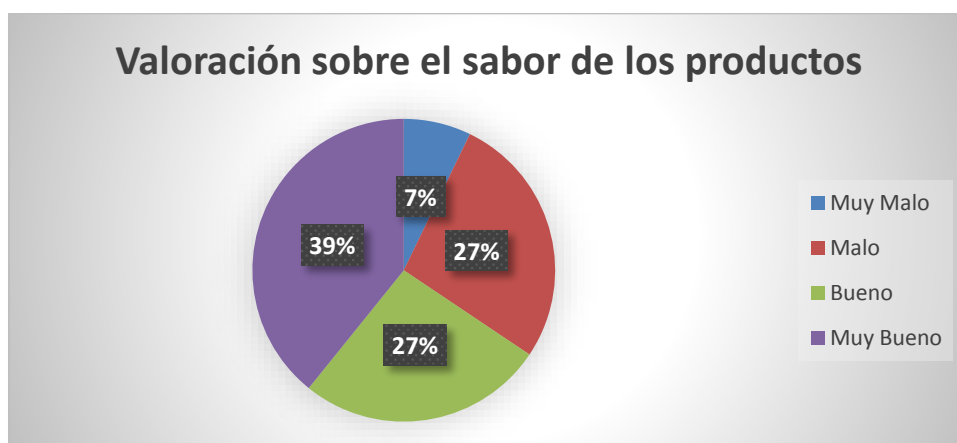
De la evaluación realizada el 18% de la población acepta los productos del Programa Qali Warma y los considera muy buenos, el 5% del total valora el producto como muy malo.

Tabla 22: Valoración sobre el sabor de los productos

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	9	7%
Malo	34	27%
Bueno	33	26%
Muy Bueno	49	39%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17: Valoración sobre el sabor de los productos



Fuente: Tabla N° 22

Interpretación:

El 38% de la población considera que los productos brindados por el Programa Qali Warma tienen un agradable sabor considerándolo como muy bueno, mientras a un 4% no le gusta mucho valorándolo como muy malo.

Tabla 23: Consumo de los menús que se produce durante todo el año.

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	9	7%
Malo	34	27%
Bueno	33	26%
Muy Bueno	49	39%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18: Consumo de los menús que se produce durante todo el año.



Fuente: Tabla N° 23

Interpretación:

De la población encuestada, el 38% considera muy bueno el consumo de menús durante el año, y solo el 53% considera que no, esto refleja una buena aceptación por parte de los beneficiarios ya que el consumo de los menús durante el año es bueno.

Tabla 24: Variación de los productos durante el año

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	9	7%
Malo	34	27%
Bueno	33	26%
Muy Bueno	49	39%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19: Variación de los productos durante el año.



Fuente: Tabla N° 24

Interpretación:

En la Tabla N° 19, el 35% de la población califica de Muy Bueno y bueno el sabor de los productos brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa, mientras que un 27% lo considera mala.

En consecuencia, se puede observar que en esta dimensión aún se puede mejorar la calidad del sabor, ya que gran parte de la población no la considera muy agradable.

Tabla 25: Condiciones de la preparación de los alimentos

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	4	3%
Malo	12	10%
Bueno	65	52%
Muy Bueno	44	35%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 20: Condiciones de la preparación de los alimentos



Fuente: Tabla N° 25

Interpretación:

En la Tabla N° 20, el 41% de la población califica de bueno la forma que se preparan los alimentos brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa, mientras que solo un 3% lo considera muy mala.

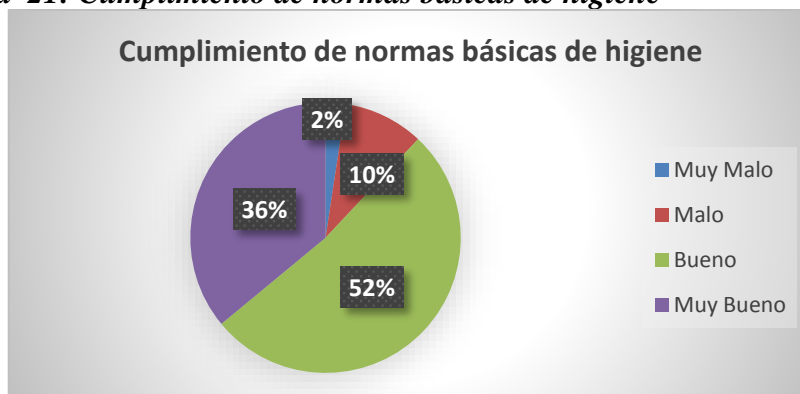
Es decir, aun se puede mejorar estos porcentajes, ya que se requiere de medidas estrictas de salubridad y calidad para poder preparar estos alimentos y brindar una alimentación de calidad a los alumnos, para así poder cumplir con el objetivo para el cual fu diseñado este programa.

Tabla 26: Cumplimiento de normas básicas de higiene

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	14	11%
Malo	41	33%
Bueno	25	20%
Muy Bueno	45	36%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 21: Cumplimiento de normas básicas de higiene



Fuente: Tabla N° 26

Interpretación:

En la Tabla N° 21, el 36% de la población califica de muy bueno la variación del consumo de los productos durante el año, mientras que el 2% lo considera muy mala.

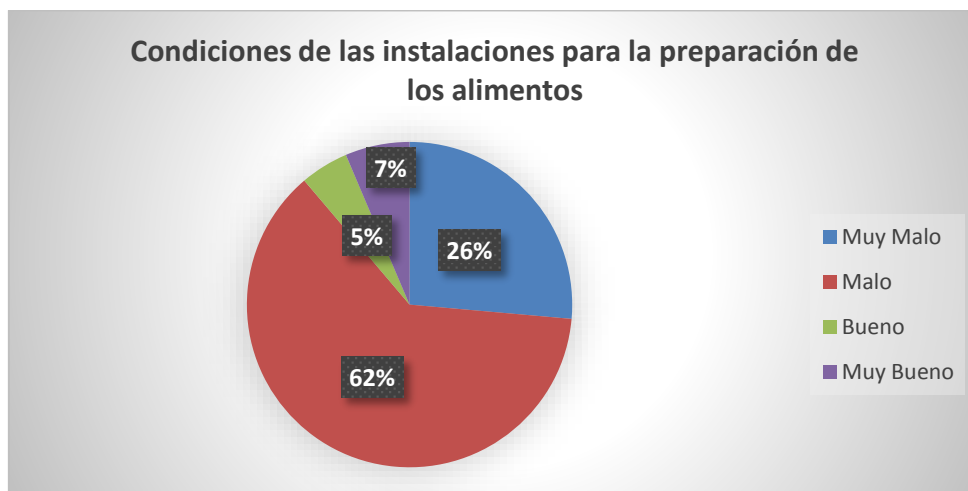
Es decir, se puede mejorar estos porcentajes, para poder obtener una mejora en el programa, ya que aún tenemos un 335 que no lo considera adecuado.

Tabla 27: Condiciones de las instalaciones para la preparación de los alimentos

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	4	3%
Malo	30	24%
Bueno	46	37%
Muy Bueno	45	36%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 22: Condiciones de las instalaciones para la preparación de los alimentos



Fuente: Tabla N° 27

Interpretación:

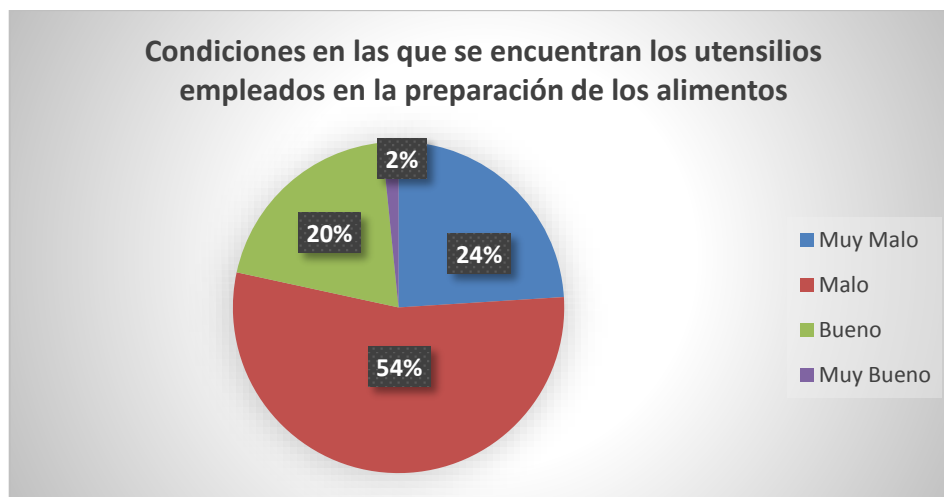
Solo el 7% de la población, considera adecuada las instalaciones para la preparación de alimentos, y el 62% lo considera como malo. Es decir, aún existen deficiencias por subsanar para considerar como muy bueno a las instalaciones.

Tabla 28: Condiciones en las que se encuentran los utensilios empleados en la preparación de los alimentos.

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	4	3%
Malo	11	9%
Bueno	68	54%
Muy Bueno	42	34%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 23: Condiciones en las que se encuentran los utensilios empleados en la preparación de los alimentos



Fuente: Tabla N° 28

Interpretación:

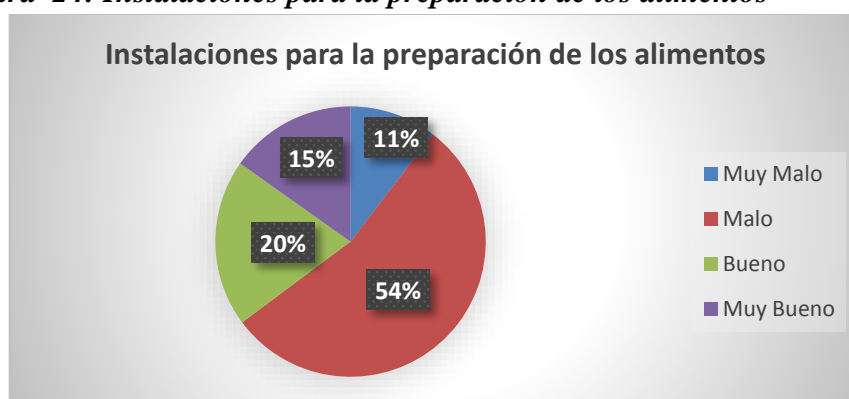
El 20% de la población, lo considera como bueno, esto debido a que los utensilios empleados son de las casas donde se prepara los alimentos. El 54% lo considera como malo por que no se cuenta en la institución dichos implementos, los cuales pueden ser gestionados por la institución.

Tabla 29: Instalaciones para la preparación de los alimentos

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	13	10%
Malo	69	55%
Bueno	23	18%
Muy Bueno	20	16%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 24: Instalaciones para la preparación de los alimentos



Fuente: Tabla N° 29

Interpretación:

El 54% de la población encuestada afirma que no se cuenta con las instalaciones necesarias para la preparación de los alimentos del programa, mientras que el 20% considera buenas las instalaciones, ya que dicha preparación se realiza en sus viviendas.

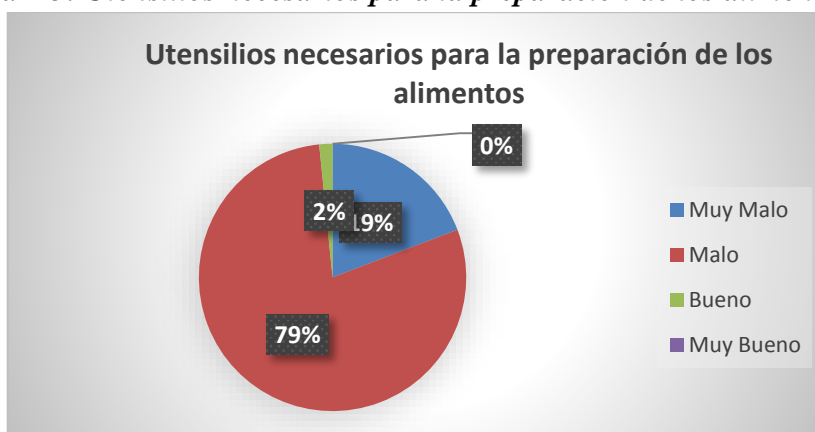
Considerando lo anteriormente dicho, la institución aun no tiene la infraestructura que se necesita para brindar este servicio.

Tabla 30: Utensilios necesarios para la preparación de los alimentos

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	38	30%
Malo	77	62%
Bueno	3	2%
Muy Bueno	7	6%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Utensilios necesarios para la preparación de los alimentos



Fuente: Tabla N° 30

Interpretación:

De un total de 125 encuestados, solo el 2% consideran que se cuenta con los utensilios necesarios para la preparación de los alimentos, mientras el 79%, afirman que no, es decir que dentro de la institución no se cuenta con dichos utensilios.

Tabla 31: Utensilios necesarios para que los niños reciban sus alimentos.

Alternativa	Padres de familia	Porcentaje
Muy Malo	34	27%
Malo	66	53%
Bueno	22	18%
Muy Bueno	3	2%
Total	125	100%

Fuente: Elaboracion propia

Figura 26: Utensilios necesarios para que los niños reciban sus alimentos



Fuente: Tabla N° 31

Interpretación:

El 1% de encuestados respondieron de manera negativa frente a la presencia de Utensilios necesarios para que los niños reciban sus alimentos, pue afirman que no la institución al no contar con ambientes adecuados, no es factible la prescencia de utensilios en los ambientes de clase por otro lado, el 50% respondió de manera positiva a dicha pregunta basándose en la premisa que los alumnos son quienes traen sus cubiertos para poder recibir sus alimentos.

B.1. Tabla 32 :Análisis del nivel de satisfacción.

Niveles	Satisfaccion	
	Frecuencia	Procentaje
Insatisfecho	0	5%
Muy Insatisfecho	0	2%
Muy Satisfecho	22	14%
Satisfecho	103	79%
Total	125	100%

Interpretacion: Se demuestra que el 79% muestra que esta satisfecha, mientras que un 5% se encuentra insatisfecho. Lo cual evidencia que los padres de familia están satisfechos en su mayoría con lo que les brinda el programa Qali Warma.

B.2. Tabla 33: Analisis de los resultados en sus dimensiones.

Niveles	Calidad de Servicio		Calidad del producto		Fiabilidad		Seguridad		Tangible	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	5%	19	15%	17	14%	6	5%	35	28%
Muy Insatisfecho	2	2%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
Muy Satisfecho	63	50%	46	37%	47	38%	60	48%	1	1%
Satisfecho	54	43%	60	48%	61	49%	58	46%	89	71%
Total	125	100%	125	100%	125	100%	125	100%	125	100%

Interpretacion: El 50% indican que en la dimensión de calidad de servicio están muy satisfechos, mientras que el 5% opina que están insatifechos. En cuanto a la dimensión de calidad del producto eñ 48% están satisfechos mientras que el 15% están insatisfechos. En la dimensión de fiabilidad, el 49% opina que están satisfechos mientras que el 14% opina que estan instafechos. En la dimensión de Seguridad el 48% opina que están muy satisfechos en cuanto a seguridad mientras que el 5% opina

que están insatisfechos. En cuanto a la dimensión de Tangible el 71% opina que están satisfechos mientras que el 28% opina que están insatisfechos.

Ante lo cual queda en evidencia que el nivel de satisfacción de los padres de familia muestra que están satisfechos ante las diferentes dimensiones.

C. PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL.

H1: El Programa Qali Warma tiene nivel de satisfacción positivo en los Alumnos de Cuarto Grado del nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019.

Tabla 34: tabla de nivel de satisfacción del programa Qali Warma en los alumnos del cuarto grado de nivel primario.

			PROGRAMA QALI WARMA				Total
			Muy Malo	Malo	Bueno	Muy Bueno	
SATISFACCIÓN	Muy Insatisfecho	N	2	3	2	0	7
		%	1.6%	2.4%	1.6%	0.0%	5.6%
	Insatisfecho	N	3	6	5	1	15
		%	2.4%	4.8%	4.0%	0.8%	12.0%
	Satisfecho	N	3	13	28	15	59
		%	2.4%	10.4%	22.4%	12.0%	47.2%
	Muy Satisfecho	N	0	2	16	26	44
		%	0.0%	1.6%	12.8%	20.8%	35.2%
Total		N	8	24	51	42	125
		%	6.4%	19.2%	40.8%	33.6%	100%

Sig. P = 0.000 < 0.05, chiquadrado = 7.893

En la tabla 34 se observa que el 40.8% de padres aprueba al programa Qali Warma teniendo como consecuencia que la satisfacción se desarrolle al mismo nivel. . Por otro lado, en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba chiquadrado el valor es $\tau = 7.893$, con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.005$); demostrando que el programa Qali Warma impacta positivamente en la satisfacción de los alumnos del cuarto grado de primaria de la IE San Nicolas, distrito Huamachuco, 2019.

IV. DISCUSIONES

Para el desarrollo de esta investigación se empleó técnicas de recopilación de datos, como la aplicación de cuestionarios, el cual permitió determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco frente al programa de alimentación Qali Warma.

La presente investigación busca determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco frente al programa Qali Warma, verificar si el Programa cumple o no con sus objetivos y a que nivel los beneficiarios se sienten satisfechos con el Programa.

En la tabla 34 se observa que el 40.8% de padres aprueba al programa Qali Warma teniendo como consecuencia que la satisfacción se desarrolle al mismo nivel. . Por otro lado, en cuanto al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba chiquadrado el valor es $\tau = 7.893$, con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.005$); demostrando que el programa Qali Warma impacta positivamente en la satisfacción de los alumnos del cuarto grado de primaria de la IE San Nicolas, distrito Huamachuco, 2019.

En tal sentido, en la Tabla N° 3; la dimensión de entrega de productos por parte del programa Qali Warma, se verifica que la población se encuentra en su mayoría satisfecha con la entrega de productos en la institución educativa, pues un 54% indica como bueno, un 19% como muy bueno, siendo el 2% calificado como muy malo, Todo esto puede deberse a que, en ocasiones se presentan inconvenientes con respecto a las fechas y horas de entrega, que no son coordinadas con anticipación. Comparando con el autor Quijada (2017), en su trabajo de investigación de nombre: “La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la escuela Manuel Scorza, distrito de la Oroya”, indica que su estudio ha demostrado que la satisfacción de los beneficiarios y la aceptabilidad en el Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, distrito La Oroya, están hondamente relacionadas con el coeficiente de Spearman de 0.900; lo que demuestra que a un servicio de desayuno con una alta satisfacción de sus beneficiarios le concierne una alta aceptabilidad y contrariamente a un servicio de desayuno con una baja satisfacción de

sus beneficiarios le corresponderá una baja aceptabilidad. También, se ha encontrado que fue posible medir la aceptabilidad del Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, de dos formas no estipulados, una mediante el conocimiento de los padres de familia sobre las extensiones de la aceptabilidad y otra, mediante una observación continua presencial, en los dos casos utilizando instrumentos válidos y confiables. Por lo que se puede indicar que ambas instituciones se encuentran satisfechas con respecto a la entrega de los productos por parte del Programa Qali Warma.

En la Tabla N° 7; se muestra que el 26% de la población, coloca como calificativo Bueno a que los miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con los padres de familia en la institución educativa, siendo calificado como Muy Malo solo el 13%.

En consecuencia, se entiende que los padres de familia están de acuerdo con los productos y los menus que consumen sus hijos, pues en las réplicas de las capacitaciones se realizan degustaciones padres y niños.

De igual manera en podemos apreciar en la dimensión de calidad de los productos, en la Tabla N° 8, que de la población encuestada el 5% califica como mala la calidad de productos que brinda el programa Qali Warma. Y solo un total de 93% de la población la considera entre buena y muy buena. Considerando de esta forma que el nivel de aceptación del programa es positivo, con respecto a la calidad de los productos, sin embargo, se aprecia que el porcentaje negativo es mínimo, esto puede ser por que aveces las presentaciones de los productos no son las mejores, o la forma de traslado de los productos a zonas lejanas, no son las mas adecuadas en ocasiones.

Para determinar el nivel de satisfacción en los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco, el cual es muy importante ya que como menciona Quijada, la satisfacción del cliente constituye un elemento muy relevante en la actividad que realizan los seres humanos, la cual permite realizarse de mejor manera como trabajadores, como miembros de equipos colaborativos y como personas, sin escatimar esfuerzos respecto al escenario en el que se desarrolla. Esto, indudablemente, conlleva a convertirse en una las potencialidades más significativas de las medianas empresas en el mundo, en la circunscripción nacional y local, en cuyo contexto compiten por captar el máximo de usuarios viables, puesto que sin ellos, la

empresa se extinguiría; por tanto, no solamente su preocupación radica en la gestión de la calidad de los productos, sino también, por el ofrecimiento del buen servicio para que se encuentren a gusto plasmando sus intereses y expectativas.

Como vemos en la Tabla N° 11; se verifica que el 43% de la población considera como Muy Bueno, la distribución de los menús semanalmente, y solo un 4%, lo califica como Muy Malo, verificando es esta forma que el nivel de satisfacción es alto, pues tienen aceptación los menús que consumen durante la semana.

Como se aprecia en la Tabla N° 16, la aceptación del producto es muy alta, pues el 64% lo considera como bueno y tan solo el 5% como muy malo, verificando de esta forma, que los niños si consumen los alimentos que brinda el Programa Qali Warma, logrando cumplir con el objetivo que el programa tiene y para el cual fue creado.

Dado a que los productos tienen un sabor agradable lleva a que sean consumidos por los niños, más aún cuando la preparación de los alimentos es fuera de casa, ya que en la Tabla N° 17. Se verifica que el sabor de los productos es muy bueno y bueno suman el 76% de la población, y que es muy malo solo un 4%. Y según Ascencios & Carrasco (2017), en su tesis de nombre: “Nivel de satisfacción de padres de niños beneficiarios del Programa Qali Warma, I. E. 32529, caserío de Topa, Tingo María, Huánuco – 2016”, concluye que:

Se determinó que el nivel de satisfacción de los padres sobre la repartición y consumo de los alimentos del programa Qali Warma en la I.E. N° 32529, Caserío de Topa, Tingo María, Huánuco, es muy satisfecho. ($t_{calc} = 99,97$; $p = 0,000$). Por lo tanto, se llega a la conclusión que el consumo de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma es muy satisfactorio.

Según la Tabla N° 24, hay un gran problema con respecto a las instalaciones para la preparación de los productos, pues un 54% lo consideran como malo, teniendo en cuenta que la institución educativa no tiene un lugar exclusivo para la preparación de los alimentos, siendo los padres organizados y los que se encargan de la preparación de los alimentos; calificando con un 15% como muy bueno las instalaciones para preparación de los alimentos, por motivo que muchas veces los alimentos son preparados en casa de los mismos verificando las condiciones de preparación e higiene.

Un tema muy importante en el caso de la preparación de los alimentos es los utensillos que se utilizan, como en la Tabla N° 25, se indica, el 79% de la población califica como Malo, pues no cuentan con utensillos suficientes para la preparación de los desayunos, siendo el 2% calificado como Bueno, todo esto causa malestar e los padres de familia pues si bien es cierto, se les fcilita los alimentos para preparación de los desayunos, estos no cuentan con instalaciones, ni utensilos necesarios.

V. CONCLUSIONES

Producto de esta investigación se concluyó que:

- 1) Mediante los resultados obtenidos del estudio de “Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco frente al Programa Qali Warma” tiene el nivel de satisfacción positivo. El estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $\tau = 7.893$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.005$).
- 2) Se concluye que el nivel del Programa Qali Warma en los alumnos de cuarto grado de nivel primaria, de la I.E. San Nicolas, distrito de Huamachuco; se califica como bueno, con un nivel de bueno y muy bueno del 97% y con un nivel de malo y muy malo de tan solo el 3%. Haciendo ver que efectivamente el programa Qali Warma viene siendo calificado de manera positiva.
- 3) Se concluye que el nivel de satisfacción en los en los alumnos de cuarto grado de nivel primaria, de la I.E. San Nicolas, distrito de Huamachuco se califica como satisfecho y muy satisfecho con un 93% mientras que con un nivel de insatisfecho y muy insatisfecho tan solo con un 7%; haciendo ver que existe una satisfacción muy marcada en los alumnos mientras que hay una pequeña muestra de insatisfacción.
- 4) Se determinó que el nivel del Programa Qali Warma, en sus dimensiones: Entrega de productos, Capacitación a los CAEs, en la preparación de alimentos, Calidad de los productos, Variedad de menús, tiene un alto nivel de aprobación teniendo en promedio mas del 90% de la población en estudio calificándolo dentro de los niveles de bueno y muy bueno y tan solo el 10% en promedio como malo y muy malo.
- 5) Se determinó que el nivel de satisfacción en sus dimensiones Calidad del Servicio es Calidad del Producto, Fiabilidad, Seguridad y tangible es aceptable teniendo como

resultado mas del 80% en los niveles de satisfecho y muy satisfecho , sin embargo se puede observar una porcentaje de 13.4% en promedio en los niveles de insatisfecho y muy insatisfecho.

VI. RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada sobre la satisfacción del programa Qali Warma por parte de los alumnos del 4 grado de educación primaria, se le recomienda al director de la institución educativa San Nicolás.

- Se recomienda poner énfasis en el adecuado funcionamiento del Comité de Alimentación Escolar (CAE.) para así poder tener una mejor recepción de productos además realizar una supervisión que verifique el desarrollo de las capacitaciones y que se aplique de manera idónea en la práctica. realizar una mejor capacitación a los padres para evitar el ausentismos de ellos y poder brindar un menú de mejor calidad.
- Se recomienda controlar las condiciones en las cuales se preparan los alimentos, en cumplimiento de un estándar de normas básicas de higiene y seguridad para así evitar posibles accidentes y contaminación de los alimentos produciendo enfermedades los beneficiarios.
- Se recomienda realizar la gestión correspondiente para que se pueda habilitar un espacio exclusivo para cocina y comedor y así poder brindar un servicio mejor para los beneficiarios.
- Se recomienda realizar la gestión correspondiente para poder adquirir los utensilios necesarios para la preparación de los alimentos y para su debido consumo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS

- Alcázar, L. (2012). ¿Por qué no funcionan los programas alimentarios y nutricionales en el Perú? En: Investigación, políticas y desarrollo en el Perú. Lima: GRADE, 2007. ISBN 978-9972-615-42-9. Perú. GRADE.

- Armas Luis, Luis Johnson (2012). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital De Sanagorán–2012. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Ascencios, L & Carrasco, A. (2017). Nivel de Satisfacción de los padres de niños beneficiarios del Programa Qali Warma, I. E. 32529 del Caserío de Topa, Tingo María, Huánuco – 2016 (tesis de pregrado). Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Huancayo, Perú.
- Atalaya Pisco, M. C. (1988). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Lima
- Contreras, B & Suárez, K. (2014). Índice de Masa Corporal en escolares beneficiados con el Programa “Centros de Distribución de desayunos escolares fríos” que otorga el Smdif de Metepec, 2012 (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Medicina. México.
- De José Rivero Herrera. (2007). Educación, Docencia y Clase Política en el Perú. Recuperado de: http://tarea.org.pe/images/JRIVERO_EducDocen.pdf
- Dolors, P. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC
- Guimaray,L. (2017). Análisis de las características de gestión e implementación del programa de Qali Warma y su contribución en el estado de salud y aprendizaje de los escolares de la Institución Educativa N° 86289 “Virgen de Natividad” del distrito de Amashca, provincia de Carhuaz, Ancash en el año 2014-2015 (Tesis para grado de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Lescano, K. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017 (Tesis para grado de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Machaca, M. (2018). Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018. (Tesis para grado de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2012). Crean el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma D.S N°008-2012-MIDIS. DO: 795431-2
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2013). Nota Metodológica para la Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Dirección General de Seguimiento y Evaluación-DGSE.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2019). Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.gob.pe/midis>
- Ochoa et al, 2015. Proceso de Abastecimiento del Programa de Alimentación Escolar “Qali Warma”, Distrito De Acomayo – Cusco 2014 (tesis de pregrado). Universidad del Pacífico. Perú.

- Poma, G & Tupuy, N. (2017). La eficiencia de los programas de alimentación escolar del pronaa y Qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabaylo en el periodo 2011-2014 (Tesis para grado de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Perú.
- Programa de alimentación escolar Qali Warma. 2018. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.qaliwarma.gob.pe/>
- Programa Mundial de Alimentos. (2018). Nutrición. Roma, Italia. C. G. Viola. Recuperado de: <https://es1.wfp.org/nutricion>
- Qali Warma. (2017). Evaluación del Proyecto “Fortalecimiento de las capacidades del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” 00086409. Recuperado de: https://documentop.com/queue/51proyecto-fortalecimiento-de-las-capacidades-del-programa-midis_5bd030cb097c47be3c8b4570.html
- Quijada, F. (2017). La Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Satisfacción de los Beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del Distrito de la Oroya. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Zambrano, M & Manay, D. (2017). El Programa Qali Warma y los Factores que influyen en el nivel nutricional de los estudiantes de cuarto grado B de la Institución Educativa N° 82314 de Araqueda. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.

ANEXOS

ANEXO 01: ENCUESTA

ENCUESTA PARA PADRES

1. **Nombre del instrumento:** encuesta para medir el nivel de satisfacción.
2. **Autor:** Lic. Mary Bazan Galarreta
3. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los niños del cuarto grado del nivel primaria de la I.E. San Nicolás. Huamachuco, 2019
4. **Procedimientos de aplicación:**

- El instrumento se repartirá a cada uno de los padres de familia de los alumnos del cuarto grado de primaria.
- Las instrucciones de la encuesta serán leídas por cada uno de los padres, y marcarán con una “X” la respuesta que consideren correcta.

Ítems	Escala			
	1	2	3	4
	Muy Malo	Malo	Bueno	Muy Bueno
<i>DIMENSIÓN: Entrega de productos Qali Warma</i>				
1. ¿Cómo califica el control de los productos (por ejemplo, revisión de fecha de vencimiento, olor, sabor, presentación etc.) brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?				
2. ¿Cómo valora el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma en la institución educativa?				
3. ¿Cómo calificarías el nivel de satisfacción con respecto a la entrega de los productos en la institución educativa?				
4. ¿Cómo considera usted la entrega de productos?				
<i>DIMENSIÓN: Capacitación a los CAEs, en la preparación de alimentos</i>				
5. ¿Cómo valora el desarrollo de los programas de capacitación a los CAEs, con respecto a la preparación de alimentos?				
6. ¿Cómo considera que aplican las enseñanzas aprendidas en las capacitaciones, los miembros del CAE?				
7. ¿Cómo considera que los miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con los padres de familia en la institución educativa?				
<i>DIMENSIÓN: Calidad de los productos</i>				
8. ¿Como calificaría la calidad de los productos?				
9. ¿Cómo considera su conocimiento sobre los estándares de calidad de los productos que reciben del Programa Qali Warma?				
10. ¿Cómo considera la presentación de los productos?				
<i>DIMENSIÓN: Variedad de menús</i>				
11. ¿Como considera usted la distribución de los menús durante la semana?				
12. ¿Como considera el aumento de la variedad de menús?				
13. ¿Qué tan bueno le parecen los menús?				
<i>DIMENSIÓN: Calidad Del Servicio</i>				

14. ¿Como percibe el servicio del programa Qali Warma?				
15. ¿Que tan correcta considera que es la entrega de los menús?				
<i>DIMENSIÓN: Calidad Del Producto</i>				
16. ¿Que tan buena aceptación tienen los productos que entrega el Programa Qali Warma?				
17. ¿Qué tan agradable es el sabor de los productos que reciben?				
<i>DIMENSIÓN: Fiabilidad</i>				
18. ¿Cómo califica el consumo de los menús que se produce durante todo el año?				
19. ¿Qué tan buena es la variación de los productos durante el año?				
<i>DIMENSIÓN: Seguridad</i>				
20. ¿En que condiciones se realiza la preparación de los alimentos?				
21. ¿Como considera usted que es el nivel de cumplimiento de las normas básicas de higiene en la preparación de los alimentos?				
<i>DIMENSIÓN: Tangible</i>				
22. ¿En que condiciones considera que se encuentran las instalaciones para la preparación de los alimentos?				
23. ¿En que condiciones considera que se encuentran los utensillos empleados en la preparación de los alimentos?				
24. ¿Cuentan con las instalaciones para la preparación de los alimentos?				
25. ¿Cuentan con los utensillos necesarios para la preparación de los alimentos?				
26. ¿Cuentan con los utensillos necesarios para que los niños reciban sus alimentos?				

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTRODUCCION	MARCO METODOLOGICO				DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES		
<p>ANTECEDENTES:</p> <p>Según, Contreras & Suárez, en su tesis de nombre: “Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el programa “centros de distribución de desayunos escolares fríos” que otorga el SMDIF de Metepec, 2012”, concluye que:</p> <p>El Índice de Masa Corporal fue un indicador muy sencillo de conseguir y supo ayudar a obtener una apreciación por parte del estado sobre la alimentación rápida y eficaz de los beneficiarios con el programa “Centros de distribución de desayunos escolares fríos” del SMDIF de Metepec; al generar el análisis los datos, respecto al Índice de Masa Corporal mediante el puntaje Z se obtuvo que un 74% se hallan en niveles estándar, seguidos por un 13% en sobrepeso, 9% obesidad y un 4% bajo peso. Las niñas presentaron mayor incidencia de sobrepeso con un 14% a</p>	VARIABLES:	DIMENSIONES:	INDICADORES	METODOLOGIA	<p>Para el desarrollo de la presente investigación se emplean técnicas de recopilación de datos como la aplicación de cuestionarios, el cual permitió determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco frente al programa de alimentación Qali Warma.</p> <p>El presente estudio busca determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco frente al programa de alimentación Qali Warma, verificar si el Programa cumple o no con sus objetivos y a que nivel los beneficiarios se</p>	<p>1. Se determino el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco con respecto al programa de alimentación Qali Warma a través de una evaluación por medio de encuestas dirigida a los padres de familia de los alumnos. Determinando que el nivel de satisfacción de los alumnos de cuarto grado del nivel primaria, de la I.E. San</p>	<p>En base a la investigación realizada sobre la satisfacción del programa Qali Warma por parte de los alumnos del 4 grado de educación primaria, se le recomienda al director de la institución educativa San Nicolás.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción en los alumnos del cuarto grado de nivel primaria de la I.E. San Nicolás puede ser mejorada debido a que se considera muy importante para el desarrollo de los alumnos. Por ende, se considera realizar las gestiones necesarias en pro del mejoramiento del programa para poder tener una retroalimentación constante y lograr desarrollar mejoras continuas para el beneficio de la población estudiantil, 		
	Variable Independiente	Entrega de productos Qali Warma	Capacitación a los CAEs, en la preparación de alimentos	Control de los productos.				Análisis descriptivos	
				Entrega de Productos.					
				Desempeño del CAE.					
		Calidad de los productos	Preparación de Alimentos.	Los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los alumnos de cuarto grado fueron analizados mediante gráficos estadísticos y matrices de Investigación.					
			Capacitaciones						
			Calidad de los productos.						
	Variedad de menús	Presentación de productos.	Distribución de menús.						
			Tipos de Menús.						
	Variable Dependiente:	Calidad Del Servicio	Percepción del Servicio.					Percepción del Servicio.	Análisis de hipótesis.
				Calidad Del Producto				Aceptación del producto.	
		Fiabilidad	Percepción del sabor	Mantiene el consumo de los productos durante todo el año.				A nivel inferencial de la hipótesis, el análisis de los datos será	
				Variación de los productos.					
				Seguridad					

<p>diferencia de los niños que obtuvieron un 12% sin embargo estos obtuvieron mayores índices de obesidad con un 10% y las niñas un 8%.</p> <p>En el Perú, Quijada (2017), en su trabajo de investigación de nombre: “<i>La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la escuela Manuel Scorza, distrito de la Oroya</i>”, concluye que:</p> <p>Esta tesis ha demostrado que la satisfacción de los beneficiarios y la aceptabilidad en el Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, distrito La Oroya, están hondamente relacionadas con el coeficiente de Spearman de 0.900; lo que demuestra que a un servicio de desayuno con una alta satisfacción de sus beneficiarios le concierne una alta aceptabilidad y contrariamente a un servicio de desayuno con una baja satisfacción de sus beneficiarios le pertenecerá una baja aceptabilidad. También, se ha encontrado que fue posible medir la</p>		Manipulación de alimentos (Preparación).	cualitativo-descriptivo.	sienten satisfechos con el Programa.	Nicolás, Distrito de Huamachuco con respecto al programa Qali Warma es aceptable, ya que como se muestra en los resultados se evidencia una clara satisfacción con respecto al programa.	ya que los directores de las instituciones son quienes ven más de cerca la realidad y la problemática que existe en cada institución.
		Instalaciones.				
	Tangible	Utensilios.	<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>Por el fin que persigue, aplicada; Debido a que aplica el conocimiento teórico de satisfacción empleando metodologías de la investigación, la cual permitirá dar solución a mi realidad problemática planteada.</p> <p>Por su enfoque de investigación,</p>	<p>En tal sentido, en la Tabla N° 3; la dimensión de entrega de productos por parte del programa Qali Warma, se verifica que la población se encuentra en su mayoría satisfecha con la entrega de productos en la institución educativa, pues un 54% indica como bueno, un 19% como muy bueno, siendo el 2% calificado como muy malo, Todo esto puede deberse a que, en ocasiones se presentan inconvenientes con respecto a las fechas y horas de entrega, que no son coordinadas con anticipación. Comparando con el autor Quijada (2017), en su trabajo de investigación de nombre: “La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar</p>	<p>2. Se determinó que el nivel del Programa Qali Warma, en sus dimensiones: Entrega de productos, Capacitación a los CAEs, en la preparación de alimentos, Calidad de los productos, Variedad de menús, no se encuentra totalmente desarrollado e implementado, pero que es</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respecto a la entrega de productos, capacitación, calidad y variedad de menús, se recomienda mejorar el sistema de entrega de productos a la institución educativa de tal manera que sean recibidos a tiempo, además en la dimensión de capacitación se recomienda una supervisión que verifique el desarrollo de las capacitaciones y que se aplique de manera idónea en la práctica, lo que genera que los conocimientos se puedan impartir con los padres y por ende poder garantizar que la calidad de los productos es la adecuada y con ello mejorar la variedad de menús. Frente a las dimensiones Calidad del Servicio es Calidad del Producto,

<p>aceptabilidad del Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, de dos formas no estipulados, una mediante el conocimiento de los padres de familia sobre las extensiones de la aceptabilidad y otra, mediante una observación continua presencial, en los dos casos utilizando instrumentos válidos y confiables. (p. 224).</p> <p>Según Cruz & Tutuy (2017), en tesis de nombre: “<i>La eficacia de los Programas de Alimentación Escolar del PRONAA y QALI WARMA y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014</i>”, concluye que: Conforme a los resultados del trabajo de campo, procesados a nivel estadístico, se ha concluido que el programa de alimentación escolar QALI WARMA, tuvo gran satisfacción que el PRONAA. Lo mismo ocurrió en relación a la eficacia de ambos programas, medida a través del indicador oportunidad. (p. 125).</p>				<p>Cualitativa; Debido a que se centra en el tratamiento de los datos obtenidos de manera cualitativa</p> <p>Por el Nivel o alcance,</p> <p>Descriptivo: pues busca especificar propiedades características y rasgos importantes del fenómeno en análisis.</p> <p>Por la evolución del fenómeno estudiado,</p> <p>transversal; debido a que los datos de la investigación fueron recopilados en un momento determinado.</p> <p>Por su régimen, libre; el tema en estudio fue elegido por decisión del</p>	<p>Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la escuela Manuel Scorza, distrito de la Oroya”, indica que su estudio ha demostrado que la satisfacción de los beneficiarios y la aceptabilidad en el Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, distrito La Oroya, están hondamente relacionadas con el coeficiente de Spearman de 0.900; lo que demuestra que a un servicio de desayuno con una alta satisfacción de sus beneficiarios le concierne una alta aceptabilidad y contrariamente a un servicio de desayuno con una baja satisfacción de sus beneficiarios le corresponderá una baja aceptabilidad. También, se ha encontrado que fue posible medir la aceptabilidad del</p>	<p>mejorable, esto se ve influenciado por una clara ausencia por parte del CAES a las capacitaciones con lo cual nos colleva a deficiencias en la falta de calidad y variabilidad en la preparación de menús.</p> <p>3. Se determinó que el nivel de satisfacción en sus dimensiones Calidad del Servicio es Calidad del Producto, Fiabilidad, Seguridad, es aceptable evidenciado en los resultados en la percepción calificada solo como buena, pero en la</p>	<p>Fiabilidad, Seguridad y tangible se recomienda gestionar presupuesto para implementar un área donde se pueda mejorar las instalaciones e implementar utensilios para la preparación y distribución de los alimentos en las condiciones adecuadas y bajo estrictas medidas de salubridad mejorando el servicio y ofrecer una mayor comodidad para la elaboración de los menús diarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer de su conocimiento que puede hacer llegar su recomendación de manera formal al programa, para así poder tener una retroalimentación constante y poder desarrollar mejoras continuas para el beneficio de la población estudiantil, ya que los directores de las instituciones son quienes ven más de cerca la realidad y la
---	--	--	--	---	--	--	--

<p>Según Ascencios & Carrasco (2017), en su tesis de nombre: “<i>Nivel de satisfacción de padres de niños beneficiarios del Programa Qali Warma, I. E. 32529, caserío de Topa, Tingo María, Huánuco – 2016</i>”, concluye que: Se estableció que el nivel de complacencia de los padres sobre la repartición y consumo de los alimentos del programa Qali Warma en la I.E. N° 32529, Caserío de Topa, Tingo María, Huánuco, es muy satisfecho. (tcalc=99,97; p=0,000) (p. 62).</p> <p>Según, Lescano (2017), en su tesis de nombre: “<i>Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017</i>”, concluye que: Los resultados concluyeron que coexisten relaciones significativas entre las dos variables, que son aptitud de servicio y satisfacción de necesidades, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna. (p. 77).</p>			<p>autor de una manera independiente.</p>	<p>Programa Qali Warma en la Escuela Manuel Scorza, de dos formas no estipulados, una mediante el conocimiento de los padres de familia sobre las extensiones de la aceptabilidad y otra, mediante una observación continua presencial, en los dos casos utilizando instrumentos válidos y confiables. Por lo que se puede indicar que ambas instituciones se encuentran satisfechas con respecto a la entrega de los productos por parte del Programa Qali Warma.</p> <p>En la Tabla N° 7; se muestra que el 26% de la población, coloca como calificativo Bueno a que los miembros del CAE, realizan la réplica de las capacitaciones con los padres de familia en la institución educativa, siendo</p>	<p>dimensión de Tangibles se percibe como mala debido a que no se cuenta con las instalaciones y utensilios adecuados para la preparación y repartición de los menús, sin embargo se puede mejorar para continuar llevando el programa por buen camino y superar las deficiencias en la calidad del producto.</p>	<p>problemática que existe en cada institución.</p>
---	--	--	---	---	---	---

<p>Machaca (2018), en su trabajo de investigación de nombre: “<i>Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018</i>”, concluye que: Se ha logrado determinar que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona efectivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,685$ y un nivel de validez de $0,000$ menor a la región crítica $0,05$. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2 = 0,4692$; señala que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye significativamente en un $46,72\%$ sobre la satisfacción en comisiones de alimentación escolar, pero no lo determina en su comportamiento global. (p. 63).</p>			<p>calificado como Muy Malo solo el 13%. En consecuencia, se entiende que los padres de familia están de acuerdo con los productos y los menús que consumen sus hijos, pues en las réplicas de las capacitaciones se realizan degustaciones padres y niños.</p> <p>De igual manera en podemos apreciar en la dimensión de calidad de los productos, en la Tabla N° 8, que de la población encuestada el 5% califica como mala la calidad de productos que brinda el programa Qali Warma. Y solo un total de 93% de la población la considera entre buena y muy buena. Considerando de esta forma que el nivel de aceptación del programa es positivo, con respecto a la calidad de los productos, sin embargo, se aprecia</p>	
---	--	--	---	--

<p>Según, Solís & Álvarez (2015), en su Tesis de nombre: <i>“Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014”</i>, concluye que:</p> <p>La puesta en ejecución es la fundamental fortaleza del desarrollo de abastecimiento es su diseño y también es la principal debilidad. Este proceso abastecedor se encuentra igualado a nivel nacional, lo cual no admite ajustarse a las diferentes situaciones de cada localidad, tal es el caso de los establecimientos educativos del nivel primario del distrito de Acomayo.</p> <p>El proceso de abastecimiento se ve perjudicada por los inconvenientes que se presentan en la repartición y acopio de los productos que son facilitados en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de Acomayo en las áreas rurales críticas de difícil acceso debido a los contextos agrestes del terreno y climatológicas.</p> <p>Los padres de familia de los beneficiarios se ven</p>				<p>que el porcentaje negativo es mínimo, esto puede ser por que aveces las presentaciones de los productos no son las mejores, o la forma de traslado de los productos a zonas lejanas, no son las mas adecuadas en ocasiones.</p> <p>Para determinar el nivel de satisfacción en los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco, el cual es muy importante ya que como menciona Quijada, la satisfacción del cliente constituye un elemento muy relevante en la actividad que realizan los seres humanos, la cual permite realizarse de mejor manera como trabajadores, como miembros de equipos colaborativos y como personas, sin escatimar esfuerzos</p>		
--	--	--	--	--	--	--

<p>perjudicados en la parte económica, al tener que asumir costos que no son considerados por el PNAEQW como: alimentos frescos, especias, combustible para cocinar, cancelación de cocineras (os), entre otros.</p> <p>La apreciación de los docentes y padres de familia es negativa referente a la fiscalización y control que hace el programa en el distrito de Acomayo. (p. 49).</p> <p>Guimaray (2017), en su trabajo de investigación de nombre: <i>“Análisis de las características de gestión e implementación del programa de Qali Warma y su contribución en el estado de salud y aprendizaje de los escolares de la Institución Educativa N° 86289, Virgen de Natividad, distrito de Amashca, provincia de Carhuaz, Ancash 2014-2015”</i>, concluye que:</p> <p>El programa muestra un alto grado de estimación por parte de los beneficiarios, es más apreciable, de las madres de familia, al ofrecer alimentos que por su situación económica no pueden ofrecer</p>		<p>respecto al escenario en el que se desarrolla. Esto, indudablemente, conlleva a convertirse en una las potencialidades más significativas de las medianas empresas en el mundo, en la circunscripción nacional y local, en cuyo contexto compiten por captar el máximo de usuarios viables, puesto que sin ellos, la empresa se extinguiría; por tanto, no solamente su preocupación radica en la gestión de la calidad de los productos, sino asimismo, por el ofrecimiento del buen servicio para que se encuentren a gusto plasmando sus intereses y expectativas.</p> <p>Como vemos en la Tabla N° 11; se verifica que el 43% de la población considera como Muy Bueno, la distribución de los menús semanalmente,</p>	
---	--	---	--

<p>todos los días, significando para estas mujeres un aporte invaluable en el progreso de sus hijos.</p> <p>La función desempeñada por los docentes en el proceso de elaboración de alimentos es significativo, efectivamente hay guías de preparación de alimentos, ellos realizan combinaciones basándose en estos documentos para no repetir los mismos menús de manera diaria y poder estimular su consumo dentro de los escolares beneficiarios.</p> <p>En cuestión a la formación de costumbres saludables, se pudo verificar que el más practicado es el lavado de manos, en el caso de la higiene bucal es escasa la realización y no se pudo verificar plenamente, en la mayor parte de los casos no cuentan con los implementos necesarios para realizarla. (p. 95).</p> <p>En el ámbito local, Según, Zambrano & Manay (2017), en su tesis de nombre: <i>“El Programa Qali Warma y los factores que influyen en el nivel nutricional de los estudiantes de cuarto grado B</i></p>		<p>y solo un 4%, lo califica como Muy Malo, verificando es esta forma que el nivel de satisfacción es alto, pues tienen aceptación los menús que consumen durante la semana.</p> <p>Como se aprecia en la Tabla N° 16, la aceptación del producto es muy alta, pues el 64% lo considera como bueno y tan solo el 5% como muy malo, verificando de esta forma, que los niños si consumen los alimentos que brinda el Programa Qali Warma, logrando cumplir con el objetivo que el programa tiene y para el cual fue creado.</p> <p>Dado a que los productos tienen un sabor agradable lleva a que sean consumidos por los niños, más aún cuando la preparación de los alimentos es fuera de</p>	
--	--	--	--

<p><i>de la Institución Educativa N° 82314 de Araqueda”, concluye que:</i></p> <p>El Programa Social Qali Warma sí es un complemento que aporta al rendimiento escolar. Los miembros del CAE, educativos y padres de familia de la I.E. informan que hay una supervisión de al menos una vez al mes por parte del personal de Qali Warma para comprobar el estado y la preparación de los alimentos.</p> <p>La colaboración de diversos actores en el CAE es muy meritoria para el desempeño del programa, pues saben la realidad local y ayudan en la preparación y supervisión de los alimentos, asimismo, reportan que los alimentos están en ambientes adecuados para el almacenamiento y refrigeración, para su mantenimiento y buen estado. (p. 28).</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTAN LAS VARIABLES:</p> <p>La SATISFACCIÓN, Según Pezoa nos dice que “Es un juicio sobre una característica del producto o servicio, o un</p>		<p>casa, ya que en la Tabla N° 17. Se verifica que el sabor de los productos muy bueno y bueno suman el 76% de la población, y que es muy malo solo un 4%. Y según Ascencios & Carrasco (2017), en su tesis de nombre: “Nivel de satisfacción de padres de niños beneficiarios del Programa Qali Warma, I. E. 32529, caserío de Topa, Tingo María, Huánuco – 2016”, concluye que: Se determinó que el nivel de satisfacción de los padres sobre la repartición y consumo de los alimentos del programa Qali Warma en la I.E. N° 32529, Caserío de Topa, Tingo María, Huánuco, es muy satisfecho. (tcalc = 99,97; p = 0,000). Por lo tanto, se llega a la conclusión que el consumo de los alimentos que brinda el Programa Qali</p>	
---	--	---	--

<p>producto y servicio en uno mismo, que genera un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. En este sentido se detecta la relación entre la satisfacción con el efecto que genera el cumplimiento de una expectativa; en conclusión, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (Pezoa 2012, p. 17).</p> <p>Por otro lado, también encontramos a Phillip Kotler quien definió la satisfacción del usuario como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”, es decir se hace referencia a la sensación experimentada en seguida de la adquisición de un producto, que los consumidores atraviesan.</p> <p>Así mismo se identifican tres NIVELES O GRADOS DE SATISFACCIÓN dados por:</p> <p>1) Insatisfacción, que se origina cuando el desempeño del producto no colma las expectativas del usuario. 2) Satisfacción, esta se produce debido al desempeño percibido del producto</p>			<p>Warma es muy satisfactorio.</p> <p>Según la Tabla N° 24, hay un gran problema con respecto a las instalaciones para la preparación de los productos, pues un 54% lo consideran como malo, teniendo en cuenta que la institución educativa no tiene un lugar exclusivo para la preparación de alimentos, siendo los padres de familia organizados y los que se encargan de la preparación de los alimentos; calificando con un 15% como muy bueno las instalaciones para preparación de los alimentos, por motivo que muchas veces los alimentos son preparados en casa de los mismos verificando los padres las condiciones de preparación e higiene.</p>	
---	--	--	--	--

<p>concuerta con las expectativas del usuario y 3) Complacencia, este nivel se da cuando el desempeño apreciado excede a las expectativas del usuario.</p> <p>Las características de satisfacción precisa de la existencia de un objetivo que el consumidor quiera alcanzar, a la prestación de un servicio o entrega de un bien. La consecuencia de este objetivo, solo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación, de allí que se identifique con la percepción que tenga el usuario al recibir lo que necesita. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación, por lo que resulta medible después de la prestación del servicio o entrega del bien.</p> <p>En la satisfacción se identificas DIMENSIONES, estas, según Cronin y Taylor (1992, 1994) citado por Fermín y Solano (2011) hace referencia a Las 22 preguntas las que aluden a las percepciones corresponden a</p>			<p>Un tema muy importante en el caso de la preparación de los alimentos es los utensillos que se utilizan, como en la Tabla N° 25, se indica, el 79% de la población califica como Malo, pues no cuentan con utensillos suficientes para la preparación de los desayunos, siendo el 2% calificado como Bueno, todo esto causa malestar e los padres de familia pues si bien es cierto, se les fcilita los alimentos para preparación de los desayunos, estos no cuentan con instalaciones, ni utensillos necesarios.</p>	
--	--	--	--	--

<p>las cinco dimensiones de la Calidad lo cual se utilizan para medir el nivel de satisfacción del usuario.</p> <p>De este modo considera cinco dimensiones: a) Fiabilidad, la que Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso. (Preguntas del 01);b) Capacidad de Respuesta, esta dimensión habla de la habilidad de servir a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; c) Seguridad donde se evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza; d) Empatía que es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro; y e) Aspectos Tangibles que no es otra cosa que los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están</p>						
--	--	--	--	--	--	--

<p>relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p> <p>En tal sentido la satisfacción es IMPORTANTE porque Al conocer el grado de satisfacción permite conocer y mejorar la calidad del servicio que se está brindando a los clientes, de igual manera la retroalimentación realizada ayuda a optimizar los resultados obtenidos por parte las personas y mejorar los procesos realizados por la organización para el alcance de metas y objetivos trazados.</p> <p>Según Ivan Thompson “Existen varios beneficios que toda empresa u organización puede conseguir al lograr la satisfacción de sus clientes. El primero el cliente satisfecho y conforme, generalmente, regresa a comprar. Por tanto, la empresa logra fidelizar a un cliente y crea la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en un futuro; En el Segundo Beneficio: El cliente satisfecho transmite a otros sus experiencias positivas con un</p>						
--	--	--	--	--	--	--

<p>producto o servicio. Por tanto, la empresa logra una difusión gratuita que el cliente hace con sus familiares, amistades y conocidos, finalmente en el Tercer Beneficio el cliente satisfecho ya no tiene en la mente a la competencia. Por tanto, la empresa consigue como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. Otro concepto que es importante conocer es del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE QALI WARMA). Por ello definimos en primera instancia al programa social que viene a ser las iniciativas que promueve el estado, el que tiene la obligación de hacer frente a las necesidades de las personas, para la mejora de la calidad de vida de la población, este tipo de programas está destinado al beneficio total de la población, o a un determinado sector donde se identifica necesidades básicas a satisfacer.</p> <p>Estos programas pueden tratarse de educación, salud, de mejoras en la calidad de</p>						
--	--	--	--	--	--	--

<p>vida de los pobladores, campañas de prevención o programas para combatir la inadecuada alimentación como es el caso del Programa Qali Warma.</p> <p>Así también los fundamentos de acuerdo al PNAE QALI WARMA (2017) menciona que Qali Warma es un vocablo quechua que significa “niño vigoroso” o “niña vigorosa” en quechua el género se diferencia con la palabra warmi o qari, es decir hombre o mujer. Tal y como el nombre lo indica, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, busca otorgar un servicio alimentario de calidad para niños y niñas del nivel inicial (a partir de los 3 años de edad) y primario de las instituciones educativas públicas en toda la nación. El programa qali warma fue creado mediante Decreto Supremo 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012, desarrollándose y mejorando desde esa fecha hasta el día de hoy.</p> <p>El PNAE QALI WARMA (2017) señala que la misión del PNAE Qali Warma es un programa del MIDIS que</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>brinda un servicio alimentario con complementos nutricionales orientado a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial, primaria y algunos de secundaria, con el objetivo de colaborar al mejoramiento de la capacidad de concentración de estos escolares, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, ayudando a promover la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.</p> <p>También señala su visión del PNAE Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local.</p> <p>En este con texto el PNAE Qali Warma define 3 objetivos: 1) Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; 2) Contribuir a mejorar la atención de usuarios del</p>						
--	--	--	--	--	--	--

<p>Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y 3) Promover a mejorar los hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.</p> <p>La modalidad de cogestión está definida por PNAE QALI WARMA (2017) donde refiere que la modalidad de cogestión para la atención del servicio alimentario del programa Qali Warma compone un mecanismo que incluye la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del programa Qali Warma.</p> <p>El proceso para la atención del servicio alimentario abarca las siguientes fases: planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio. El programa Qali Warma supervisa y otorga asistencia técnica permanente durante las fases que abarca el proceso de atención del servicio alimentario mediante la modalidad de cogestión, a través de sus unidades territoriales. En la modalidad</p>					
--	--	--	--	--	--

<p>de cogestión para la atención del servicio alimentario del Programa Qali Warma se involucran los Comités de Compra y los Comités de Alimentación Escolar.</p> <p>Otro concepto de importancia es el de Comités de Alimentación Escolar (CAES) conceptualizado por PNAE QALI WARMA (2017) donde se aduce que un Comité de Alimentación Escolar es un grupo de personas que brindan y vigilan el servicio alimentario en instituciones educativas públicas.</p> <p>El Comité de Alimentación Escolar está formado por el director, dos representantes de padres de familia y un personal administrativo o apoyo, si lo hubiere, en cada institución educativa pública. Además, las funciones del Comité de Alimentación Escolar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un centro de acopio y almacenamiento de los productos o raciones que son brindados por los proveedores seleccionados por el Comité de Compra, según corresponda. ✓ Suscribir las guías de remisión para la 						
---	--	--	--	--	--	--

<p>conformidad de la recepción de los productos o raciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programar la preparación de los alimentos para los menús escolares aprobada por Qali Warma, cuando corresponda. ✓ Otorgar y distribuir los alimentos a los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública. ✓ Establecer la vigilancia del consumo de los alimentos por parte de los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública. ✓ Cumplir las buenas prácticas de manipulación de alimentos, que promoverá Qali Warma, de acuerdo a la regulación del sector salud, ✓ Participar en las capacitaciones, cursos y talleres brindados por Qali Warma. ✓ Realizar una guía de reporte la entrega de los alimentos a los usuarios de Qali Warma e informar si sucede alguna incidencia en relación a la entrega o prestación del servicio 							
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>alimentario, por medio de las Unidades Territoriales de Qali Warma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar un registro de los números de los niños beneficiados y las raciones o productos entregados. ✓ Otras funciones admitidas por QALI WARMA, vinculadas al ejercicio de sus funciones. <p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>Justificación teórica: pues servirá a otras investigaciones como antecedentes, además permite poner a prueba la eficiencia de los objetivos del programa Qali Warma y visualizar la satisfacción de la población en estudio.</p> <p>Justificación metodología permite justificar la investigación al evaluar el cumplimiento de uno de los objetivos del Programa Qali Warma, sirviendo como base teórica para investigaciones.</p> <p>Justificación práctica, al demostrar que los beneficiarios del programa Qali Warma tiene aceptación hacia los productos ofrecidos, lo cual aumenta la</p>						
--	--	--	--	--	--	--

confiabilidad en los programas de alimentación y permitiendo conocer la importancia de estos programas en la educación.

Justificación social se justifica al mejorar la calidad de vida de los alumnos beneficiados por el programa, mejorando su calidad de educación y de alimentación, el cual repercute en desarrollo de la comunidad, así mismo tiene un beneficio para el Programa Qali Warma, pues va demostrar que consigue cumplir con sus objetivos propuestos como programa social.

Justificación económica se visualiza en el desarrollo de la población beneficiaria del programa quienes al tener mayor satisfacción hacia el Programa Qali Warma, mejoran su grado de nutrición su nivel de rendimiento también aumentara y con esto se espera mejorar su nivel de ingresos promoviendo el desarrollo del capital humano.

PROBLEMA:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma en los alumnos de

Cuarto grado del nivel primaria de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019?

HIPÓTESIS:

- El Programa Qali Warma tiene nivel de satisfacción positivo en los Alumnos de Cuarto Grado del nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019.
- **Hipótesis nula (Hn):** El Programa Qali Warma tiene nivel de satisfacción negativa en los alumnos de Cuarto Grado del nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019.

OBJETIVOS:

General: Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco frente al programa de alimentación Qali Warma.

Específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción en los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de

<p>Huamachuco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel del Programa Qali Warma, en sus dimensiones: Entrega de productos Qali Warma, Capacitación a los CAEs, en la preparación de alimentos, Calidad de los productos, Variedad de menús. • Determinar el nivel de satisfacción en sus dimensiones Calidad del Servicio, Calidad del Producto, Fiabilidad, Seguridad, Tangible. 						
---	--	--	--	--	--	--

ANEXO 03: TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
	Marcotemporal	1. ¿Cómo califica el control de la producción (por ejemplo, revisión de fecha de vencimiento, etiquetado, presentación, etc.) brindado por el programa Oali Warma en la institución educativa?	2. ¿Cómo valora el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Oali Warma en la institución educativa?	3. ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción con respecto a la entrega de la producción educativa?	4. ¿Cómo calificaría la entrega de productos?	5. ¿Cómo valora el desarrollo de la programación de capacitación a los CAEs, con respecto a la preparación de alimentos?	6. ¿Cómo calificaría la aplicación de los conocimientos aprendidos en la capacitación, con respecto a la preparación de alimentos?	7. ¿Cómo calificaría la implementación de las acciones de capacitación con los padres de familia en la institución educativa?	8. ¿Cómo calificaría la calidad de la producción?	9. ¿Cómo calificaría el conocimiento sobre la calidad de la producción que reciben del Programa Oali Warma?	10. ¿Cómo calificaría la presentación de la producción?	11. ¿Cómo calificaría la variedad de la producción?	12. ¿Cómo calificaría el aumento de la variedad de la producción?	13. ¿Qué tan buena le parece la producción?	14. ¿Cómo calificaría el servicio del programa Oali Warma?	15. ¿Qué tan buena le parece la entrega de la producción?	16. ¿Qué tan buena le parece la aceptación de la producción?	17. ¿Qué tan buena le parece la variedad de la producción?	18. ¿Cómo calificaría el consumo de la producción durante todo el año?	19. ¿Qué tan buena le parece la variedad de la producción?	20. ¿En qué medida se cumple con la preparación de la producción?	21. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de la normativa técnica en la preparación de la producción?	22. ¿En qué medida se encuentran las instalaciones para la preparación de la producción?	23. ¿En qué medida se encuentran los empleados en la preparación de la producción?	24. ¿Cuántas veces se realiza la preparación de la producción?	25. ¿Cuántas veces se utilizan los recursos para la preparación de la producción?	26. ¿Qué tan buena le parece la preparación de la producción?	
1	17/06/2019 13:13	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	
2	17/06/2019 13:13	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	1	2	1	
3	17/06/2019 13:13	3	4	2	3	3	3	1	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	
4	17/06/2019 13:13	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	
5	17/06/2019 13:13	4	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	1	2	3	1	2	3	
6	17/06/2019 13:13	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	
7	17/06/2019 13:13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	
8	17/06/2019 13:13	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	1	2	2	
9	17/06/2019 13:13	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	
10	17/06/2019 13:13	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	1	2	3	2	1	2	1	3	
11	17/06/2019 13:13	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	2	2	1	2	1	3	
12	17/06/2019 13:13	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	1	1	1	1	3	
13	17/06/2019 13:13	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	
14	17/06/2019 13:13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	1	3
15	17/06/2019 13:13	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	1	4	4	4	2	4	2	1	2	3	
16	17/06/2019 13:13	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	4	
17	17/06/2019 13:13	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	2	2	4	4	4	2	1	2	2	3	
18	17/06/2019 13:13	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	1	2	1	2	1	4	
19	17/06/2019 13:13	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	1	1	2	2	3	
20	17/06/2019 13:13	4	4	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	
21	17/06/2019 13:13	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	1	4	
22	17/06/2019 13:13	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	1	3	2	1	4	1	3	3	1	2	2	2	4	
23	17/06/2019 13:13	4	2	4	2	1	2	3	4	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	4	3	2	1	2	1	4	
24	17/06/2019 13:13	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	
25	17/06/2019 13:13	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	
26	17/06/2019 13:40	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	
27	17/06/2019 13:40	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	1	2	2	4	
28	17/06/2019 13:40	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	
29	17/06/2019 13:40	1	4	3	1	2	3	1	3	1	3	4	4	1	2	4	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	4	
30	17/06/2019 13:40	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
	Marzo temporal	1. ¿Cómo califico el control de las producciones (por ejemplo, revisión de fecha de vencimiento, etiquetado, etc.) brindadas por el programa Oali Warmo en la institución educativa?	2. ¿Cómo valoro el desempeño del Comité de Alimentación, Erlcar (CAE) del programa Oali Warmo en la institución educativa?	3. ¿Cómo califico el nivel de satisfacción con respecto a la entrega de las producciones en la institución educativa?	4. ¿Cómo valoro la entrega de las producciones?	5. ¿Cómo valoro el desarrollo de las producciones de capacitación al CAE, con respecto a la preparación de alimentos?	6. ¿Cómo valoro la aplicación de los conocimientos aprendidos en las capacitaciones con los padres de familia en la institución educativa?	7. ¿Cómo valoro la participación de los miembros del CAE, realizando la aplicación de las capacitaciones con los padres de familia en la institución educativa?	8. ¿Cómo valoro la calidad de las producciones?	9. ¿Cómo valoro el conocimiento sobre los estándares de calidad de las producciones que reciben del Programa Oali Warmo?	10. ¿Cómo valoro la presentación de las producciones?	11. ¿Cómo valoro la distribución de las producciones durante la semana?	12. ¿Cómo valoro el aumento de la variedad de las producciones?	13. ¿Qué tan bueno le parece la producción de las producciones?	14. ¿Cómo valoro el conocimiento del programa Oali Warmo?	15. ¿Qué tan correcto es el conocimiento de la entrega de las producciones?	16. ¿Qué tan buena aceptación tienen las producciones que reciben del Programa Oali Warmo?	17. ¿Qué tan agradable es el sabor de las producciones que reciben?	18. ¿Cómo califico el consumo de las producciones durante toda la semana?	19. ¿Qué tan buena es la variación de las producciones durante el año?	20. ¿En qué condiciones se realiza la preparación de las producciones de alimentos?	21. ¿Cómo valoro el nivel de cumplimiento de las normas básicas en la preparación de las producciones de alimentos?	22. ¿En qué condiciones se encuentran las instalaciones para la preparación de las producciones de alimentos?	23. ¿En qué condiciones se encuentran los utensilios empleados en la preparación de las producciones de alimentos?	24. ¿Cuántas instalaciones o personas participan en la preparación de las producciones de alimentos?	25. ¿Cuántas personas participan en la preparación de las producciones de alimentos?	26. ¿Cuántas personas reciben las producciones de alimentos?	
83	19/06/2019 14:23	4	2	4	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	
84	19/06/2019 14:13	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	2	4	
85	19/06/2019 14:13	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	19/06/2019 14:13	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	
87	19/06/2019 14:13	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	4	
88	19/06/2019 14:13	3	4	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	
89	19/06/2019 14:13	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	1	2	1	2	4	
90	19/06/2019 14:13	4	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	1	4	
91	19/06/2019 14:13	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	2	4	
92	19/06/2019 14:13	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	1	2	2	1	4	
93	19/06/2019 14:13	2	3	1	3	1	3	1	2	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	2	2	4	
94	19/06/2019 14:23	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	
95	19/06/2019 14:23	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	4	
96	19/06/2019 14:29	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	2	2	4	
97	19/06/2019 14:55	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	2	2	2	2	4	
98	19/06/2019 14:23	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	2	2	2	4	
99	19/06/2019 14:23	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	4	4	1	4	4	2	4	3	3	4	3	1	3	4	2	3	
100	19/06/2019 14:23	2	4	1	2	2	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	1	2	2	2	2	3	
101	19/06/2019 14:23	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	4	2	3	4	2	
102	19/06/2019 14:43	4	2	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	1	2	3	
103	19/06/2019 14:48	2	2	4	1	3	3	3	4	1	2	1	2	1	2	2	2	4	3	4	4	1	2	2	2	2	3	
104	19/06/2019 14:50	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	1	3	
105	19/06/2019 14:43	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	2	3	
106	19/06/2019 14:43	3	3	1	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	
107	19/06/2019 14:43	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	
108	19/06/2019 14:43	4	4	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	1	2	1	2	4	2	3	
109	19/06/2019 14:43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	
110	19/06/2019 14:43	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	
111	19/06/2019 14:43	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	2	4	
112	19/06/2019 14:43	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	2	2	4	
113	19/06/2019 14:43	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	
114	19/06/2019 14:43	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	1	1	2	1	4	
115	19/06/2019 14:43	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	4	
116	19/06/2019 14:43	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	
117	19/06/2019 14:43	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	
118	19/06/2019 14:43	4	4	4	1	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	1	2	4	2	4	
119	19/06/2019 14:43	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	
120	19/06/2019 14:43	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4
121	19/06/2019 14:43	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	4	
122	19/06/2019 14:43	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	
123	19/06/2019 14:43	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	2	2	2	3	
124	19/06/2019 14:43	2	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	
125	19/06/2019 14:43	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3
	May Mala	4	5	3	10	5	5	16	3	14	4	5	3	7	5	2	6	5	2	9	4	3	33	30	13	24	2	
	May	10	10	30	33	34	25	37	6	57	14	20	19	7	29	3	16	25	10	33	12	78	68	68	99	1		
	Buena	41	35	68	64	64	66	33	64	26	72	46	54	50	54	56	80	47	66	39	51	65	6	25	25	2	62	
	May Buena	70	75	24	18	22	29	39	52	28	35	54	49	61	37	64	23	48	47	44	44	45	8	2	19	0	60	
		125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	

ANEXO 04: DATOS DE LA APLICACIÓN DEL COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

VARIABLE INDEPENDIENTE

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	3,4160	,77443	125
VAR00002	3,4400	,80723	125
VAR00003	2,9040	,72317	125
VAR00004	2,7200	,80922	125
VAR00005	2,8240	,76268	125
VAR00006	2,9520	,77101	125
VAR00007	2,7600	1,03488	125
VAR00008	3,3200	,67918	125
VAR00009	2,5440	,96306	125
VAR00010	3,1040	,71644	125
VAR00011	3,1920	,84906	125
VAR00012	3,1920	,77974	125
VAR00013	3,3200	,81913	125

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
39,6880	24,765	4,97642	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	36,2720	21,409	,385	,684
VAR00002	36,2480	21,962	,284	,697
VAR00003	36,7840	22,977	,182	,708
VAR00004	36,9680	21,402	,362	,687
VAR00005	36,8640	21,893	,321	,692
VAR00006	36,7360	22,067	,290	,696
VAR00007	36,9280	20,003	,399	,681
VAR00008	36,3680	23,154	,176	,708
VAR00009	37,1440	19,673	,487	,667
VAR00010	36,5840	21,245	,455	,677

VAR00011	36,4960	20,817	,417	,679
VAR00012	36,4960	22,639	,205	,707
VAR00013	36,3680	21,751	,307	,694

VARIABLE DEPENDIENTE

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,9840	,83264	125
VAR00002	3,4560	,62867	125
VAR00003	2,9600	,71165	125
VAR00004	3,1040	,85971	125
VAR00005	3,2640	,67375	125
VAR00006	2,9440	,95296	125
VAR00007	3,0800	,82891	125
VAR00008	3,2160	,71374	125
VAR00009	1,9120	,75151	125
VAR00010	1,9920	,71274	125
VAR00011	2,4000	,87067	125
VAR00012	1,8240	,42244	125
VAR00013	3,4400	,60107	125

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	33,5920	10,179	,316	,387
VAR00002	33,1200	11,397	,179	,433
VAR00003	33,6160	10,497	,336	,389
VAR00004	33,4720	10,929	,156	,440
VAR00005	33,3120	11,684	,090	,455
VAR00006	33,6320	10,396	,203	,424
VAR00007	33,4960	11,075	,143	,443
VAR00008	33,3600	11,490	,114	,450
VAR00009	34,6640	11,854	,026	,474
VAR00010	34,5840	11,503	,112	,450
VAR00011	34,1760	10,501	,229	,415
VAR00012	34,7520	12,075	,102	,451
VAR00013	33,1360	11,764	,104	,451

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
36,5760	12,553	3,54297	13

ANEXO 05: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA SABER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN.....

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS NIÑOS DEL 4º GRADO DEL NIVEL PRIMARIO.....

DIRIGIDO A: POBLACIÓN EN ESTUDIO (PADRES DE FAMILIA).....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VALLENTE SALDANA YONI MATEO.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR.....

VALORACIÓN: De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



FIRMA DEL EVALUADOR

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-----------------------	-------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO DEL INSTRUMENTO: "Medio de validación del Programa Nacional de Atención al Niño y Niña en las Aldeas de Cero Grado del Nivel Primario de R.L.E. San Nicolás, distrito de Huancabamba, 2017".

VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMAS	OPCIONES DE RESPUESTA					CATEGORÍAS DE VALUACIÓN					OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
			Muy Mala	Mala	Buena	Muy Buena	Escoger una variable y 1) Responder sobre la variable 2) Responder sobre el indicador 3) Responder sobre el ítem 4) Responder sobre el subítem	SI	NO	SI	NO	SI		NO			
VI. Programa de Atención al Niño y Niña en las Aldeas de Cero Grado	Estrategia de producción QdA Wama	- Calidad de los productos - Cantidad de productos - Desperdicio del C.A.S.	1. ¿Como califica el control de los productos que se produce, revisión de fecha de vencimiento, olor, sabor, presentación etc. (verificada por el programa QdA Wama en la institución educativa)?	X				X					X				
			2. ¿Como valora el desempeño del Comité de Atención al Cliente (CAC) del programa QdA Wama en la institución educativa?	X				X						X			
			3. ¿Como califica el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los productos de la institución educativa?	X				X							X		
			4. ¿Como considera usted la entrega de productos?	X				X							X		
	Capacidad de los C.A.S. en la preparación de alimentos	- Normativa de Atención - Capacitación	5. ¿Como valora el desempeño de los programas de capacitación a los C.A.S. con respecto a la preparación de alimentos?	5. ¿Como valora el desempeño de los programas de capacitación a los C.A.S. con respecto a la preparación de alimentos?	X				X					X			
				6. ¿Como considera que aplica las competencias aprendidas en las capacitaciones, los miembros del C.A.S?	X				X						X		
				7. ¿Como considera que los miembros del C.A.S. cumplen la rutina de producción con los planes de trabajo en la institución educativa?	X				X							X	
				8. ¿Como califica la calidad de los productos?	X				X							X	
				9. ¿Como considera sus conocimientos sobre los estándares de calidad de los productos que recibe del Programa QdA Wama?	X				X							X	
				10. ¿Como considera la presentación de los productos?	X				X							X	
Calidad de los productos	- Distribución de ventas - Tipo de Mercado	11. ¿Como considera usted la distribución de los recursos dentro de la institución?	11. ¿Como considera usted la distribución de los recursos dentro de la institución?	X				X					X				
			12. ¿Como considera el mercado de la institución?	X				X						X			
			13. ¿Como considera el servicio del programa QdA Wama?	X				X						X			
			14. ¿Que tan cómodo considero que es la entrega de los recursos?	X				X						X			
			15. ¿Que tan adecuada tienen los productos que entrega el Programa QdA Wama?	X				X						X			
			16. ¿Que tan buena considero tienen los productos que entrega el Programa QdA Wama?	X				X						X			
			17. ¿Que tan agradable es el sabor de los productos que recibes?	X				X							X		
			18. ¿Que tan útil es el consumo de los recursos que se produce durante todo el año?	X				X							X		
			19. ¿Que tan buena es la variedad de los productos dentro del año?	X				X							X		
			VII. Satisfacción	- Satisfacción de los productores - Satisfacción de los consumidores	20. ¿Que condiciones se reúnen la preparación de los alimentos?	20. ¿Que condiciones se reúnen la preparación de los alimentos?	X				X					X	
21. ¿Como considera usted que es el nivel de cumplimiento de las normas técnicas de higiene e inocuidad de los alimentos?	X							X						X			
VIII. Satisfacción	- Satisfacción de los productores - Satisfacción de los consumidores	22. ¿En que condiciones considera que se concierne las producciones para la preparación de los alimentos?	22. ¿En que condiciones considera que se concierne las producciones para la preparación de los alimentos?	X				X					X				
				X				X					X				

Tropías	Instituciones Unidades	23. ¿En qué condiciones considera que se encuentran los servicios prestados en la preparación de los alumnos?							
		24. ¿Cumplen con las instalaciones para la preparación de los alumnos?							X
		25. ¿Cumplen con los materiales necesarios para la preparación de los alumnos?	X	X	X	X	X	X	X
		26. ¿Cumplen con los materiales necesarios para que los niños puedan ser atendidos?	X	X	X	X	X	X	X



 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA SABER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN.....

OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS NIÑOS DEL 4º GRADO DEL NIVEL PRIMARIO.....

DIRIGIDO A: POBLACIÓN EN ESTUDIO (PADRES DE FAMILIA).....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BEBEDA MUELICO, VICTOR IVAN.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Mg. E.N. FINANZAS.....

VALORACIÓN: De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



Mg. Víctor Ivan Pereda Guani
 C.I. SPE : 321
 COLEGIO DE EDUCACIONISTAS DEL PERU
 REGION I ALBERTO

FIRMA DEL EVALUADOR

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Observaciones:

Profesor
 Mg. Víctor Ivan Paredi Guami
 C.C.E.S.P.E. : 323
 COLEGIO : INSTITUCIONES DEL PERU
 REGION LA LIBERTAD

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA SABER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
OBJETIVO: DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ANÍOS DEL CUARTO GRADO - PRIMARIA
DIRIGIDO A: TERCEROS EN ESTUDIOS PADRES DE FAMILIA
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MONICA MONTE ALEGRE KARENT SUEP
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER
VALORACIÓN: De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel) 4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la relación que se está midiendo. El ítem está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con criterio. 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente


FIRMA DEL EVALUADOR

Nivel	Materiales de Alumnos (Programas)	11. ¿Crees considerar casual que en el nivel de cumplimiento de los temas basales de Algebra se la preparación de los alumnos?								
Bachillerato	<ul style="list-style-type: none"> - Álgebra - Geometría 	12. ¿En qué medida crees que se cumplieron los temas basales de Algebra en la preparación de los alumnos?								
Tercer grado	<ul style="list-style-type: none"> - Aritmética - Geometría 	13. ¿En qué medida crees que se cumplieron los temas basales de Algebra en la preparación de los alumnos?								
		14. ¿Cómo son las herramientas para la preparación de los alumnos?								
		15. ¿Cómo son los recursos necesarios para la preparación de los alumnos?								
		16. ¿Cómo son los materiales, recursos para que los niños realicen sus aprendizajes?								


 FIRMA DEL EVALUADOR

Trujillo, 10 de junio del 2019

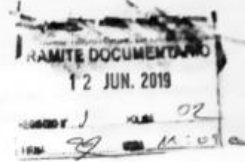
CARTA N° 003-2019-MCPBG

Sra./ Srta.: AGUEDA SILVA AGUILAR

Directora de la Institución Educativa San Nicolás

Huamachuco

Presente. -



ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICAR ENCUESTAS

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y a la vez, solicitar permiso para poder aplicar encuestas a los padres de familia de los alumnos del cuarto grado de educación primaria, ya que, por motivo de estar realizando un estudio sobre el nivel de Satisfacción de los alumnos del cuarto grado de educación primaria, es necesario contar con el apoyo de los padres de familia, así como, de los alumnos y docentes de las diferentes secciones de cuarto grado del nivel primaria.

Sin otro particular y no dudando de su aceptación, y habiendo realizado la coordinación previa con los docentes de las diferentes secciones, me despido con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Mary Carmen Bazán Galarreta".

Mary Carmen Bazán Galarreta

DNI N° 46601090

Adjunto copia de DNI.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN NICOLÁS

Huamachuco, 14 de Junio del 2019

SEÑOR (A) : CPC. Mary Carmen Bazan Galarreta
Estudiante de Pos Grado de la UCV

ASUNTO : Autorización de aceptación de aplicación de encuesta

REFERENCIA : Solicitud de Autorización

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente, y, a la vez de acuerdo a su solicitud requerida, se autoriza realizar la aplicación de los instrumentos necesarios para el desarrollo de su investigación, dado que los resultados y recomendaciones estoy segura que será de utilidad en nuestra Institución.

Coordinar con los docentes encargados del cuarto grado de primaria para comunicar con los padres de familia la fecha de reunión elegida.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Águeda Silva Aguilar
Directora de la LE "San Nicolás"