



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad  
percibida de los alimentos que brinda el Programa  
Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores,  
Arequipa, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Enfermería**

**Autoras:**

Vargaya Soncco, Irma Vilma (ORCID: 0000-0000-0002-6907-9488)

Vargaya Soncco, Virginia Martha (ORCID: 0000-0003-2246-524x)

**Asesora:**

Mg: Becerra Medina, Lucy Tani (ORCID: 0000-0002-4000-  
4423)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión de Salud

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos la vida y guiar nuestros pasos.

A mis padres, por estar siempre apoyándonos y brindarnos su amor, apoyo y comprensión durante esta larga y hermosa carrera.

A mi hija, por ser el motivo de mis alegrías y perseguir mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad por permitirme convertirme en un profesional en lo que tanto me apasiona.

A nuestra asesora magister Lucy Becerra por ser parte en este proceso integral de formación y lograr nuestra meta.

A la Directora de Institución Educativa Inicial “Dolores “, los padres de familia que colaboraron en el desarrollo del estudio.

## INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
INDICE DE CONTENIDOS.....	IV
INDICE DE TABLAS.....	V
TABLA DE GRÁFICOS.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4 Técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimiento.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Dolores, Arequipa, 2021.	19
Tabla 2	Calidad percibida que brinda del Programa Qali Warma en el Institución Educativa Dolores, Arequipa, 2021.	20
Tabla 3	Satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma, en la I.E Dolores, Arequipa, 2021.	21
Tabla 4	Comprobación de hipótesis general	22
Tabla 5	Valor percibido y su relación con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E Dolores, Arequipa, 2021.	23
Tabla 6	Comprobación de hipótesis 1	24
Tabla 7	Confianza del producto recibido y su relación con calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E Dolores, Arequipa, 2021	25
Tabla 8	Comprobación de hipótesis 2	26
Tabla 9	Expectativas y su relación con calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E Dolores, Arequipa, 2021	27
Tabla 10	Comprobación de hipótesis general 3	28

## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Dolores, Arequipa, 2021.	19
Gráfico 2	Calidad percibida que brinda del Programa Qali Warma en el Institución Educativa Dolores, Arequipa, 2021.	20
Gráfico 3	Satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma, en la I.E Dolores, Arequipa, 2021.	21
Gráfico 5	Valor percibido y su relación con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E Dolores, Arequipa, 2021.	23
Gráfico 7	Confianza del producto recibido y su relación con calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E Dolores, Arequipa, 2021	25
Gráfico 9	Expectativas y su relación con calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E Dolores, Arequipa, 2021	27

## RESUMEN

En el estudio “Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021”. Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021. Metodología: Investigación básica, cuantitativa, diseño no experimental-transversal, población de 120 madres y muestra de 110, técnica - encuesta. Resultados: Los usuarios del Programa Qali Warma tienen un nivel pleno de satisfacción en un 53.6%, calidad percibida regular en un 44.5%; dimensión valor percibido insatisfechos relacionado a la calidad percibida de los alimentos como regular en un 21.8%; dimensión confianza del producto se sienten satisfacción mayor relacionado a la calidad percibida como bueno en un 20.9%; dimensión expectativa sienten satisfechos mayor relacionado a la calidad percibida como bueno en un 23.6%. conclusión: La mitad de los usuarios se sintieron satisfechos plenamente con relación a la calidad percibida de los alimentos del Programa de Qali Warma; encontrando una correlación alta y un nivel significativo entre las variables ( $p= 0.028$ ).

Palabras claves: Satisfacción, calidad percibida, Programa de Qali Warma.



## ABSTRACT

In the study "Level of user satisfaction and the perceived quality of the food provided by the Qali Warma Program at the Initial Educational Institution Dolores, Arequipa, 2021". Objective: To determine the relationship between the level of user satisfaction with the perceived quality of the food provided by the Qali Warma Program at the Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021. Methodology: Basic, quantitative research, non-experimental-transversal design, population of 120 mothers and sample of 110, technique - survey. Results: Users of the Qali Warma Program have a full level of satisfaction in 53.6%, regular perceived quality in 44.5%; dissatisfied perceived value dimension related to the perceived quality of food as fair in 21.8%; Confidence dimension of the product, they feel greater satisfaction related to the quality perceived as good in 20.9%; expectations dimension feel satisfied higher related to quality perceived as good in 23.6%. Concluded: half of the users felt fully satisfied in relation to the perceived quality of the food of the Qali Warma Program; finding a high correlation and a significant level between the variables ( $p = 0.028$ ).

Keywords: Satisfaction, perceived quality, Qali Warma Program.

## I. INTRODUCCIÓN

Los problemas relacionados con la salud escolar y comunitaria en los diferentes países son debido a la malnutrición, la escasez de las sustancias nutricionales de los niños, así como los excesos como el sobrepeso o la obesidad trae consigo múltiples consecuencias los problemas cardiacos, hipertensión entre otros. En muchas ocasiones es por las conductas inadecuadas que se hereda de la familia y el desconocimiento por parte de los padres. <sup>1</sup>

El Programa de Qali Warma se enlaza con la nutrición, la salud y la educación, por ello tiene un enfoque preventivo; la clave para desarrollo, el crecimiento adecuado de los niños es una adecuada y balanceada alimentación así se evitaría el problema de salud que afecta frecuentemente a los niños de 0 a 5 años. <sup>2</sup>

El niño debe consumir un valor calórico adecuado de un alimento con la finalidad de satisfacer los requerimientos que necesita diariamente, para asegurar un óptimo desarrollo intelectual y psicomotor. Además, las intervenciones u orientaciones deben ser dirigidas hacia los padres ya que, se encargan de las distintas formas, costumbres o tradiciones en la cultura alimentaria de sus hijos, donde los alimentos brindados por el Qali Warma el 30% genera los requerimientos energéticos, llegando abastecer a millones de niños. <sup>3</sup>

En el 2018, reporta el Banco Mundial que, un 36% de los individuos que se encuentran en situación de pobreza reciben apoyo para su protección social. Los programas que brindan apoyo y protección a las personas vulnerables en los países de extrema pobreza, el impacto será lograr la reducción de la pobreza extrema. Por ello, los programas sociales en nuestro país, tratan de disminuir el índice de pobreza que alcanza a más de 5.6 millones de beneficiarios. <sup>4</sup>

En el 2018 se realiza el Informe de la Nutrición Mundial; señala que, unos 150.8 millones en los menores de cinco años presentan una alteración en su crecimiento ocasionado principalmente por la desnutrición y sobrepeso, unos 50.5 millones de

niños entre las edades de cinco años con desnutrición y 38.3 millones padecen de sobrepeso. <sup>5</sup> De los 141 países el 88% registran tasa elevada de malnutrición, de los cuales África, América Latina y el Caribe el 9.6%. Además, el 30.3% de los niños no comen frutas diariamente y el 43,7% ingieren gaseosas cada día, el 69% alimentos pobres en nutrientes. <sup>6</sup>

La OMS, en el 2018 reporta que el índice de anemia estará presente a nivel global, especialmente en países de escasos recursos económicos, donde unos 1620 millones de individuos sufren de anemia, de ellos un 49.1% en niños de edad pre escolar, un 25.4% en niños; un 12.2% la presencia de la desnutrición crónica comparando con el 2013 se ha reducido notablemente 5.3 puntos porcentuales (17.5%). Y la Comisión Económica para América Latina señala que, unos 215 millones de individuos, han sido beneficiados por los programas sociales pasando de un 30.3% en el 2019 a un promedio de 34.7% en el 2020. <sup>7</sup>

En el 2019, la problemática latente en los niños es la desnutrición crónica en un 16.3%, un 6% sobrepeso a nivel nacional y en la región Arequipa fue del 8,4% durante el I semestre. En cuanto a la anemia infantil a nivel nacional de cada 4 de 10 niños presentan anemia, fue mayor en niños que viven en áreas rurales en un 49%. <sup>8</sup>

En el 2020, realizan una encuesta sobre el impacto de la Covid -19 a unas 8.600 personas en nuestro país, determinando que 7 de cada 10 (66%) sentían preocupación no contar con suficiente comida para alimentarse en los previos 30 días a diferencia de zonas rurales esta preocupación alcanzaba el 81%. Asimismo, 2 de cada 10 personas (20%) reportaron haber tenido una sola comida durante el día (13%) o ninguna el (7%). <sup>9</sup>

Durante la crisis sanitaria se continuará con la distribución de unas 125 mil toneladas de productos con la finalidad de entregar a los niños, representando 4.7 millones de usuarios del Programa Qali Warma, en la Ciudad de Arequipa 2040.7 toneladas con cinco entregas durante el 2020. <sup>10</sup> Los alimentos que brindan están constituidos a base cereales, avena, quinua, kiwicha, trigo, maíz, galletas, panes, derivados de la

leche; estos brindan un aporte nutricional de energía (25%), proteínas (30%), hierro (10 -25%).<sup>11</sup>

Debido a la gravedad del problema expuesto las investigadoras proponen: ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021?

Las interrogantes específicas tenemos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del valor percibido de los usuarios relacionado con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en la Institución Educativa, Arequipa, 2021?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la confianza del producto recibido por los usuarios relacionado con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Dolores, Arequipa, 2021?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la expectativa esperada del producto por los usuarios relacionado con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Dolores, Arequipa, 2021?.

El propósito del estudio era conocer el nivel de satisfacción de las madres sobre los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en los niños entre 3 a 5 años de edad, los resultados permitirán conocer la información actualizada sobre el impacto en los hogares durante el confinamiento, ya que en el lugar de estudio no se han ejecutado investigaciones relacionados al tema, lo cual, será útil los resultados, para que los docentes y los padres de familia conjunto se establezcan mejoras. y los resultados del estudio, servirá como antecedente para investigaciones posteriores.

Debido a la crisis sanitaria los programas sociales se vieron afectados como la entrega de los productos Qali Warma, es de esperar la baja satisfacción de los beneficiarios de Qali Warma, sino también un bajo consumo de los alimentos necesarios para una nutrición adecuada y balanceada en los niños.<sup>11</sup>

Teóricamente, la alimentación tendrá influencia en el comportamiento de los niños, rendimiento académico y la energía durante la jornada escolar; además percibieron

que los alimentos ofrecidos no proporcionaban los nutrientes necesarios, tamaño de las porciones pequeñas y creían que el desayuno era alimentos chatarra y de fácil preparación.<sup>12</sup> Organismos internacionales recomendaron pautas estratégicas para reducir la obesidad en los niños, como incentivar la actividad física las pautas en los niños, consumo de alimentos nutritivos y saludables, la orientación sobre pautas la preparación de los alimentos.

La relevancia práctica radica debido a que, los encargados de la institución educativa nos brindaron su apoyo para la realización del estudio; para conocer las debilidades y fortalezas del programa para ir corrigiendo y empoderar los objetivos, y de esta manera lograr un cambio de mejora junto con los usuarios que reciben este servicio. El resultado servirá como antecedente con la metodología aplicada para investigaciones posteriores.

La formulación del objetivo general se plantea a continuación:

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Y como objetivos específicos tenemos: Identificar el nivel de satisfacción del valor percibido de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021; evaluar el nivel de satisfacción de la confianza del producto recibido por los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021; identificar el nivel de satisfacción de la expectativa esperada del producto por los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Finalmente, se formula las siguientes hipótesis de estudio: HG: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa,

2021; H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Las hipótesis específicas: tenemos H1: Existe relación entre el valor percibido con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021; H2: Existe relación entre la confianza del producto recibido con la calidad percibida de los alimentos que brinda que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021; H3: Existe relación entre las expectativas con la calidad percibida de los alimentos que brinda que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes encontrados a nivel internacionales tenemos: El trabajo realizado por Crovetto M, Henríquez C, Parraguez R, Montenegro M. <sup>13</sup> (Chile, 2016), en el artículo realizado en Valparaíso en los jardines Integra en Chile, encontró que, la recomendación calórica se excede en el hogar en un 67% esto hace que los infantes el 50% presente malnutrición por exceso.

Luego, Candela Y. <sup>14</sup> (Venezuela, 2017), estudio tipo exploratorio, transversal. Concluyo que, el patrón de consumo del tipo de alimentación en niños es monótono, alta densidad calórica como los cereales, bebidas azucaradas y grasas, en menor proporción frutas, vegetales y proteínas.

Minda P. <sup>15</sup> (Ecuador, 2018), estudio cuantitativo, descriptiva, señala que, el 55% reciben alimentación escolar entre 3 a 5 años, el 28% de los niños presentar desnutrición, los requerimientos de energía el 25% en el desayuno, 10% refrigerios y el 30% en el almuerzo.

Finalmente, Sánchez A, Naranjo A, Nava I. <sup>16</sup> (Ecuador, 2020), en el artículo con enfoque comparativo señala que, existe relación entre los programas que brinda alimentos a los escolares con las calificaciones de los estudiantes.

Los antecedentes nacionales encontrados como Palacios L. <sup>17</sup> (Lima, 2017), estudio descriptivo, correlacional, diseño no experimental, señala que, un 96% consideran los alimentos del Qali Warma como regular, la seguridad alimentaria considera regular el 58%, la educación alimentaria es buena el 52%, consideran los padres regular los menús saludables el 58%, consideran eficaz los hábitos alimentarios. Concluye que, la relación directa entre alimentación escolar y empoderamiento en el Programa Qali Warma.

Luego Mamani C. <sup>18</sup> (Puno, 2017), estudio tipo cuantitativo, descriptivo, con una muestra 89 padres, señala que, el 67.4% la aceptación positiva, el 57.5% los padres sienten que es un apoyo en la alimentación de sus hijos, el 87.5% satisfacción del

programa, el 62.5% reciben capacitación para la preparación de los alimentos, el 47.5% percibe el manejo higiénico de los alimentos, el 75% siente que consume alimentos nutritivos.

Diez F, Saavedra L. <sup>19</sup> (Lima, 2017), realiza un estudio descriptivo señala que, los determinantes de una mala práctica en la alimentación se deben a la cultura tradicional de la familia, donde el incremento de precio en las frutas, verduras y un menor costo los no saludables, el Programa de Qali Warma son consumidos en un 43% familias de zonas rurales. López M, Garrido O, Vargas J, Semper A, 21 2018, realizan un estudio descriptivo de corte transversal, señala que, cumplen las buenas prácticas de limpieza y desinfección de los alimentos el 93%, poseen conocimientos de enfermedades transmitidas por los alimentos el 86%.

Martel Z. <sup>18</sup> (Lima, 2018), estudio cuantitativo, nivel correlacional; muestra de 294 escolares. Los usuarios perciben calidad del programa Qali Warma del valor percibido, confianza y expectativas es regular el 43% y buena el 29%; se encuentran insatisfecho con el Programa de Qali Warma el 55.8%, medianamente satisfecho el 32.7% y muy satisfecha el 11.6%; Concluye que, se relaciona la calidad con la satisfacción de los padres con el Programa Qali Warma.

Finalmente, Quispe J, Marca H, Condori V, Arce A, <sup>22</sup> (Juliaca, 2020), realizan un estudio descriptivo, encontraron que los factores que ayudan a los padres promover el consumo de los alimentos del Qali Warma en sus hijos se encuentran el ingreso familiar, la edad de los padres y la estabilidad laboral.

Los estudios encontrados localmente son los siguientes: Contreras A, Quispe G, <sup>23</sup> (Arequipa, 2015), estudio de tipo analítico – observacional, con una muestra de 67 escolares. Señala que el 87% consumo de alimentos energéticos, el 77%, proteínas, el 91% grasa. Existe relación de la dieta brindada por el programa con el estado nutricional, mayores porcentajes en el consumo macronutrientes.

Meza E. <sup>24</sup> (Arequipa, 2016), estudio descriptivo, comparativo, con una muestra de 149 y 121 usuarios. Se encontró que, la existencia de diferencia en los servicios



percibe, más de la mitad manifiesta satisfacción del programa en ambas muestras.

La satisfacción sinónimo de la evaluación de las características de los servicios brindados y como percibe el usuario, o es el agrado que una persona experimenta tras el consumo de un servicio; expresa las vivencia que siente un individuo derivada del cumplimiento o incumplimiento con respecto a algo.<sup>25</sup>

El Ministerio de Salud señala que, los elementos que permitirán en la evaluación de la satisfacción de los individuos con respecto al valor percibido, confianza y las expectativas; la OMS define a la satisfacción como el alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente utilizados en un servicio con el mínimo riesgo y el individuo se siente satisfecho.<sup>26</sup>

Las políticas de salud, establece que la atención debe ser de calidad porque es un derecho de la persona que busca desarrollarán un trato solidario con la comunidad donde el conocimiento y el uso de la tecnología se encuentren al servicio del usuario con autonomía, respetando los derechos y la dignidad.<sup>27</sup>

Las dimensiones de la satisfacción se encuentra el valor percibido como la relación entre la calidad del servicio con el precio que paga, la confianza del producto percibido se relaciona con el agrado, la amabilidad, la credibilidad, comunicación y las expectativas es la competencia del quien brinda el servicio y como el usuario percibe su satisfacción por el producto.<sup>20</sup>

La calidad se define como un conjunto de circunstancias, propiedades, atributos o rasgos con respecto a la valoración que asignamos a los objetos. La percepción de las personas con respecto a la calidad de un servicio recibido cambia en medida que se tenía al inicio sobre las expectativas sobre un servicio o producto; en el inicio un usuario se siente satisfecho con el producto base no importa si es barato, poco a poco las exigencias incrementan sobre la calidad y al final terminan deseando lo mejor.<sup>20</sup>

Las expectativas de las personas son influenciadas por el comentario de otras

personas; a la vez depende de las características individuales de cada individuo y sus necesidades puede moderar dichas expectativas; asimismo las expectativas pasadas luego de haber utilizado un servicio, podría influenciar en nuevas expectativas; finalmente pueden ser modeladas por los proveedores a través de una comunicación y el precio que juega un rol importante para la transmisión de estas expectativas.<sup>28</sup>

La calidad se rige bajo los criterios del SERVQUAL, donde se encuentran las dimensiones se menciona los elementos tangibles que representan la presentación, la calidad de las instalaciones donde se almacena los productos, los equipos, el personal y los otros elementos que están en contacto al momento de recibir el servicio. En cuanto a la fiabilidad es la habilidad con que realiza la persona que brinda el servicio de manera precisa, eficiente y con seguridad.<sup>29</sup>

La empatía implica la forma de atender en forma individual a los usuarios; por el medio de la empatía permite la conexión entre las personas, que permite un trato personalizado directo con el usuario. La seguridad demuestra el conocimiento, la capacitación hacia a las madres usuarias que acceden al servicio de Qali Warma y como las personas transmiten la confianza a los usuarios. La confianza de los usuarios se establecerá durante el servicio, ya que no solo será subjetivo, sino a la vez, como se observarán durante la destreza del profesional, la honestidad y la empatía de los individuos.<sup>29</sup>

Qali Warma viene del vocablo en quecha “niño vigoroso”, en el 2012 se implementa el Programa de Qali Warma por el ministerio de desarrollo e inclusión social con la finalidad de garantizar el servicio alimentario para los niños, beneficiando con los productos y dietas locales de cada región. Asegurando la calidad, la pertinencia y alimentos saludables para los niños a partir de los tres años que asisten a las instituciones educativas públicas en los diferentes niveles de las poblaciones indígenas de la amazonia peruana, para contribuir en una mejor captación y retener lo aprendido en clases la permanencia de los niños y promover la responsabilidad compartida con la comunidad local.<sup>30</sup>

Qali Warma, distribuirá los desayunos de acuerdo a que alimentos se encuentran en temporada donde viven los niños, acorde con los requerimientos nutricionales que necesitan los niños en cuanto a energía y nutrientes. Además, contempla las raciones según el quintil de pobreza de los estudiantes.<sup>20</sup> Además, planifica, provee los recursos necesarios para la alimentación con calidad y nutritivo por grupo etario de la población objetivo de cada lugar del país.

El Centro Nacional de Alimentación y Nutrición junto al Programa Mundial de Alimentos establecieron un adecuada cantidad de energía y nutrientes necesario para brindar el servicio alimentario; debido al incremento de sobrepeso y obesidad en los escolares, por el cual Qali Warma reduce la cantidad de azucara agregado en los alimentos industrializados de consumo directo.<sup>31</sup> El menú escolar que reciben diariamente los niños es nutritivo, saludable, aceptable, combinaciones de alimentos y los niños perciban alimentos ricos, succulentos y de calidad.

Los desayunos tienen un requerimiento energético entre 20% - 25%, compuesto por leche y derivados, cereales de larga duración y presentación individual, pan, avena, kiwicha, quinua, huevos, grano andinas y frutas según estación, zona donde se distribuye el alimento escolar.<sup>32</sup> El almuerzo aporta entre 35% - 40% de energía, priorizando el consumo de cereales como arroz, maíz, trigo; menestras, tubérculos, carnes rojas, hígado, sangrecita, pescado entre otros.<sup>33</sup>

La etapa preescolar llamada niñez temprana que se da entre los tres a cinco a cinco años de edad, donde el incremento de la estatura es lento, además adquieren competencias intelectuales, destrezas físicas, y en el aspecto social aumenta la capacidad de comunicación y el lenguaje. En esta etapa se da la disminución de la velocidad del crecimiento, ganancia de peso y la talla, con ello la necesidad de nutrientes disminuye a la vez el apetito e interés por el consumo de alimentos, pero ellos realizan mucha actividad física y el gasto energético en calorías es mayor.<sup>33</sup>

Durante cada año se van modificando las necesidades nutricionales de los niños va depender del requerimiento individual de cada niño, que intervendrán en el

crecimiento y maduración de los órganos y la actividad física que realizan; por ello es fundamental prevenir el exceso de energía, vitaminas y nutrientes. Las alteraciones nutricionales ocasionan complicaciones a corto y largo que dañen la salud del escolar como las consecuencias de ello lo tendrá en su vida de adulto.<sup>31</sup>

Es importante identificar las costumbres, cultura, nivel económico, nivel de estudios todos estos factores tendrán una fuerte influencia en los hábitos alimenticios de los niños, como los alimentos procesados de fácil preparación, mientras que los alimentos con ingredientes saludables no son aceptados por ellos, es como consecuencia del marketing de los alimentos procesados, por ello es importante educar a nuestros hijos desde pequeños hábitos saludables y nutritivos.<sup>34</sup>

Los alimentos constructores que contienen proteínas de origen animal en mayor cantidad por su aporte de aminoácidos esenciales; de origen vegetal como los cereales y legumbres ricos en lisina y metionina, indispensables para la formación de la masa muscular, el crecimiento de los huesos, piel, cabello y otras partes del cuerpo, de reparar cortes, golpes que frecuentemente los niños sufren durante los juegos. Se encuentran en los alimentos como las carnes, pescados, huevo, leche y derivados. La recomendación de uno a cinco años de 1.1 gramos disminuyendo a 0.95 gramos por día hasta alcanzar la etapa de la adolescencia.<sup>34</sup>

Los alimentos energéticos que brindan vitalidad y energía cuando realizan esfuerzo físico, para jugar, hacer deporte los niños; los carbohidratos aportan el 55% de energía, que proceden de cereales, vegetales, frutas y el 10% de azúcares de fácil absorción como los monosacáridos y los disacáridos y el 90% de los hidratos complejos de absorción lenta. Mientras las grasas aportan el 35% de calorías, fundamentalmente de vitaminas liposolubles y ácidos grasos esenciales, como los cereales, arroz, papas, tubérculos, granos frescos, papa, camote, aceites, mantequilla, palta, aceitunas entre otros.<sup>35</sup>

Los alimentos protectores que se encargan de regular el funcionamiento de nuestro organismo además permiten regular los alimentos energéticos y constructores.

Encontramos los minerales como el calcio es necesario 500mg al día en niños de uno a cinco años y 800mg hasta los ocho años primordialmente por el crecimiento óseo; el hierro de 7 - 10 mg /día para prevenir anemia en los niños, el Zinc de 10mg/día indispensable en el aumento de masa ósea, muscular y la madurez sexual; entre otros.

Las vitaminas cumplen la función de coenzimas para la absorción adecuada de los alimentos. La vitamina A su deficiencia ocasiona mala absorción de la grasa, la vitamina D ocasiona raquitismo, vitamina K, la anemia, entre los alimentos se encuentran las verduras, frutas y las hortalizas.<sup>36</sup>

Se debe incluir agua o toda forma de preparación natural con frutas como refresco de naranja, de piña, manzana, etc. Cocimientos de cereales como cebada, avena, quinua teniendo en cuenta con un poco o nada de azúcar.<sup>36</sup>

La frecuencia del consumo de los alimentos detalla el Decreto Legislativo N° 1472, la entrega de las porciones es cada 30 días, con un peso de 10.7 kg, para cada usuario, se refuerza la canasta con insumos de aceites, harinas, menestras, conservas de pescado, leche, quinua y azúcar,<sup>10</sup> la guía del consumo de alimentos recomienda los lácteos tres porciones por semana, dos veces por semanas pescado y legumbres, tres veces por semana una porción de carnes y huevos, de manera diaria las frutas, verduras estacionarias y el consumo diario de cinco a seis vasos de agua.

Qali Warma deberá involucrar a la comunidad, las autoridades y la cooperación de los actores civiles, públicos y privados con la finalidad de proveer un servicio de calidad a los niños, adolescentes, tenemos que tener en cuenta la planificación, los procesos de compra de los alimentos y la gestión para brindar el servicio en buenas condiciones.<sup>10</sup>

Para las compras del producto se conformará un comité que constituyen los representantes de los gobiernos locales, las redes de salud y los padres de familia que representan a las instituciones educativas; pero, bajo la supervisión de los

encargados de Qali Warma, en función a la ración que recibirán los niños; redes de salud y los padres de familia de las instituciones educativas. Siendo importante una adecuada selección de los productos basándose en los criterios de selección definidos en el proceso.<sup>10</sup>

En la teoría de Virginia Henderson la base de los conocimientos del enfermero es el método científico aplicado a los cuidados de la población en la atención primaria; donde la alimentación es un cuidado básico que la enfermería es responsable en desde etapas tempranas en los niños.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Es una investigación básica, cuantitativa.

Según Hernández Sampieri es básica, se orienta en adquirir nuevos conocimientos siguiendo pasos secuenciales de un determinado problema; es cuantitativa porque permitió recolectar la información, se agrupa en una base de datos y se realizó un análisis estadístico que permitió comprobar la hipótesis planteada por las investigadoras.<sup>38</sup> Además, tiene un diseño no experimental - transversal, no se manipuló las variables de estudio solo se observa y la recolección de la información se dio en un solo tiempo.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1**

Nivel de satisfacción de los usuarios

##### **Definición conceptual**

Es un grado de bienestar, de agrado que experimentó un individuo con respecto a un producto o servicio consumido.<sup>26</sup>

##### **Definición operacional**

Opinión generada por el usuario que recibió los alimentos del programa, que mide a los usuarios directos mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas.

##### **Operacionalización**

Valor percibido, confianza del producto recibido y expectativas. (Ver anexo 1)

##### **Variable 2**

Calidad percibida que brinda el Programa de Qali Warma.

### **Definición conceptual**

La percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma.<sup>20</sup>

### **Definición operacional**

Opinión generada por el usuario que recibió los alimentos del Programa Qali Warma, que mide a los usuarios directos mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas.

### **Operacionalización**

Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía

## **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **Población**

La población estuvo constituida por 120 madres de los niños que estudian en la institución educativa inicial "Dolores" ubicado en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, quienes están inscritos en nivel de 3,4 y 5 años.

### **Criterios de selección**

#### **Criterio de Inclusión:**

Madres con niños que estudian en inicial de 3, 4 y 5 de la Institución Educativa Inicial "Dolores".

Madres que colaboraron con el llenado de las encuestas, previo llenado del consentimiento informado. Ver anexo 2

#### **Criterio de Exclusión:**

Madres de los niños mayores de 5 años de la Institución Educativa Inicial "Dolores".



Las madres que no desearon ser parte del estudio.

## **Muestreo**

El presente estudio utilizó el muestreo no probabilístico censal; se obtuvo la lista de los niños matriculados en la Institución educativa y se les entregó las encuestas. Donde estuvo a 110 madres que decidieron participar.

## **Unidad de análisis**

Estuvo compuesto por las madres y niños de 3, 4 y 5 años.

### **3.4 Técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de datos**

Técnica

Variable 1: Encuesta

Variable 2: Encuesta

Instrumentos:

Los instrumentos que se utilizaron para las variables son escalas.

Variable 1: Nivel de satisfacción de los usuarios

Autor: Marquel Taqui Zenaida Yossi

Validez y confiabilidad

La escala del nivel de satisfacción de las madres participantes del Programa Qali Warma, constituida de 17 preguntas, que contiene 3 dimensiones que permiten describir y medir el instrumento. La escala permitió medir la opinión de los participantes en el estudio.

Para la confiabilidad realizó una prueba piloto donde obtuvo el 84% de fuerte confiabilidad y como resultado de la validación del juicio de los expertos se obtiene el  $\alpha = 0.844$ .<sup>18</sup>

El instrumento se dividió en tres dimensiones: Valor percibido consta de 5 ítems; la confianza del producto recibido de 6 ítems y las expectativas de 6 ítems.

La valoración de las respuestas: Totalmente de acuerdo equivale a 5 puntos; de

acuerdo equivale a 4 puntos; en parte equivale a 3 puntos; en desacuerdo equivale a 2 puntos; totalmente en desacuerdo equivale a 1 punto.

Puntuación del instrumento: Plenamente satisfecho de 55 a 75 puntos; medianamente satisfecho de 45 a 54 puntos e insatisfecho de 15 a 44 puntos.

Puntuación de las dimensiones: Valor percibido; Insatisfecho menor de 15 puntos; medianamente satisfecho de 15 a 18 puntos; satisfecho mayor a 18 puntos.

Confianza del producto recibido: Insatisfecho menor de 15 puntos; medianamente satisfecho de 15 a 20 puntos; satisfecho mayor a 20 puntos.

Expectativas: Insatisfecho menor de 15 puntos; medianamente satisfecho de 15 a 20 puntos; satisfecho mayor a 30 puntos.

Variable 2: Calidad percibida que brinda el Programa de Qali Warma

Autor: Marquel Taqui Zenaida Yossi

Validez y confiabilidad: El instrumento fue adaptado del SERVPERF de Kotler y Armstrong en el 2003, la investigadora Marquel Taqui Zenaida Yossi en el año 2018.

<sup>18</sup> Para la confiabilidad del instrumento se realizó mediante una prueba piloto donde se obtuvo el 84% de fuerte confiabilidad y como resultados de la validación del juicio de los expertos se obtuvo el  $\alpha = 0.844$ .

Las dimensiones del instrumento tuvieron como respuesta: Totalmente de acuerdo equivale a 5 puntos; de acuerdo equivale a 4 puntos; en parte equivale a 3 puntos; en desacuerdo equivale a 2 puntos; totalmente en desacuerdo equivale a 1 punto.

La puntuación de la variable fue: Bueno de 80 a 95 puntos; regular de 65 a 79 puntos; malo de 30 a 64 puntos.

### **3.5 Procedimiento**

Se solicitó a la Directora de la Institución Educativa Inicial “Dolores” el permiso para la ejecución del estudio.

Se informó a las madres de familia sobre el objetivo del estudio previo consentimiento informado y se les envió el formulario Google a los WhatsApp para que llenen los cuestionarios, y también se les llamo para obtener la información necesaria para el estudio.

Se continuo con el procesamiento de los datos recolectados en la matriz para la tabulación respectiva.

Se formuló los resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para la verificación de las hipótesis se realizaron con el estadístico de la prueba del Rho de Spearman, teniendo como  $\alpha = 0.05$  y un nivel de significancia del 95%.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el estudio se aplicó los principios éticos y bioéticos en la elaboración de la investigación, la información de los participantes es de manera voluntaria y confidencial y no se servirá con otros fines que no sea para contrastar la hipótesis del estudio.

Principio de autonomía consiste en que, cada participante es libre de participar en el estudio previo consentimiento informado.

Principio de beneficencia no causar daño a los demás, hacer el bien al prójimo.

Principio de la no maleficencia la información que se recolecta es estrictamente confidencial como la identidad de los participantes.

Principio de justicia los participantes y no participantes se les trata con el mismo respeto durante el estudio.

## **IV. RESULTADOS**

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Nivel de satisfacción		
	Fi	%
Insatisfecho	22	20.0
Medianamente satisfecho	29	26.4
Plenamente Satisfecho	59	53.6
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos.

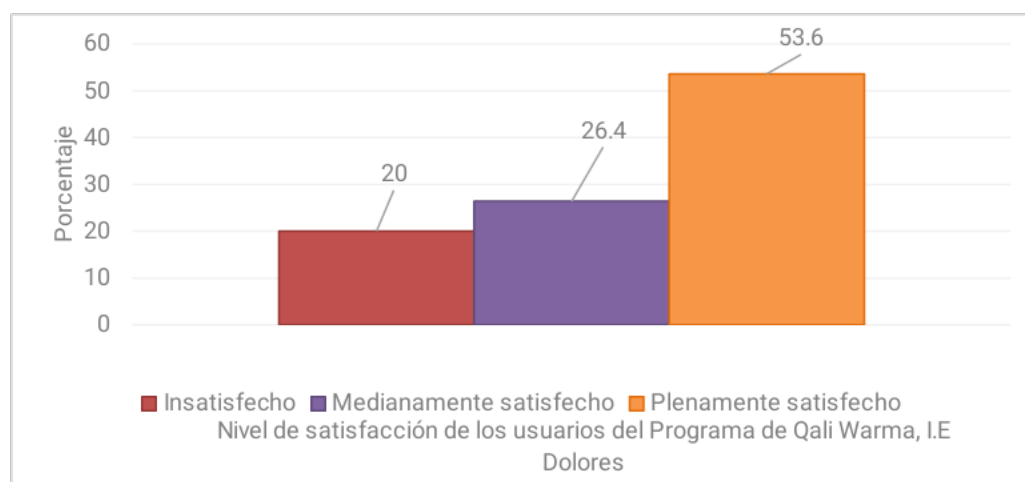


Gráfico 1. Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

En la tabla y gráfico 1 se evidenciaron que, los usuarios del Programa Qali Warma en la I.E. inicial Dolores según el nivel satisfacción el 53.6% se siente plenamente satisfecho, el 26.4% medianamente satisfecho y el 20% insatisfecho.

Tabla 2. Calidad percibida que brinda del Programa Qali Warma en el Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Calidad percibida		
	Fi	%
Malo	16	14.5
Regular	49	44.5
Bueno	45	40.9
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos.

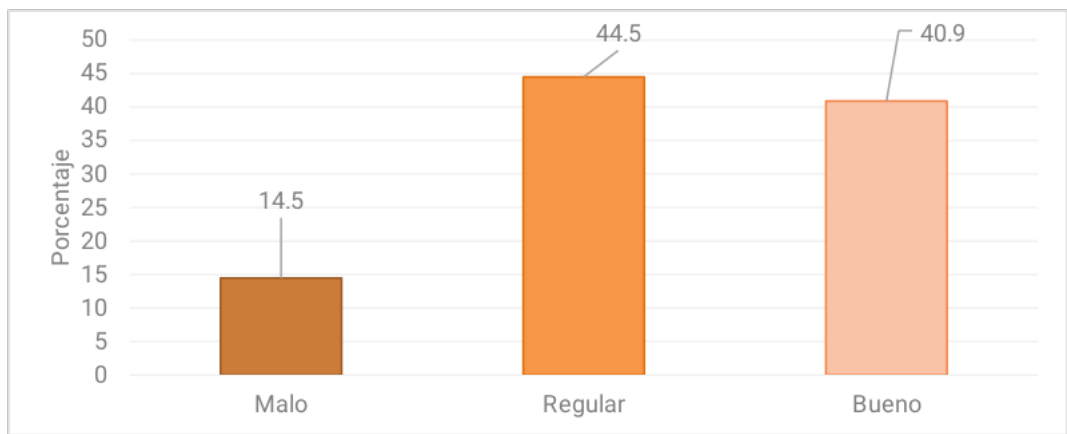


Gráfico 2. Calidad percibida del Programa Qali Warma en el Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

En la tabla y gráfico 2 se evidenciaron que, los usuarios del Programa Qali Warma en la I.E Inicial Dolores según la calidad percibida el 44.5% como regular, seguido del 40.9% bueno y el 14.5% malo.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma, en la I.E.I Dolores, Arequipa, 2021.

Nivel de satisfacción del usuario	Calidad percibido del Programa Qali Warma						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	5	4.5	11	10.0	6	5.5	22	20.0
Medianamente satisfecho	1	0.9	21	19.0	7	6.4	29	26.4
Plenamente satisfecho	10	9.1	17	15.5	32	29.0	59	53.6
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>14.5</b>	<b>49</b>	<b>44.5</b>	<b>45</b>	<b>40.9</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos.

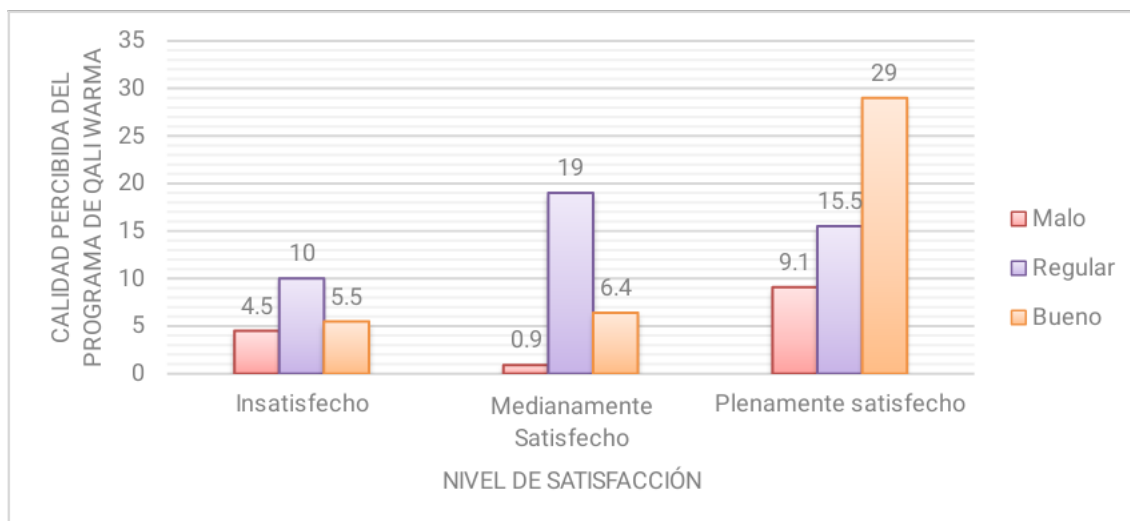


Gráfico 3. Satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

En la tabla y gráfico 3 con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios se sintieron plenamente satisfecho relacionado a la calidad percibida de los alimentos que brindaron el Programa Qali Warma es bueno en un 29%, regular en un 15.5%; medianamente satisfecho con respecto a la calidad percibida del Programa Qali Warma regular en un 19%.

Tabla 4. Comprobación de hipótesis general

**Correlaciones**

			Nivel de satisfacción	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,580*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	110	110
	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma	Coeficiente de correlación	,580*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	110	110

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El valor de Rho Spearman = 0.580 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es de 0.028 que es menor al valor de la significancia menor de 0.05. Por lo tanto, se concluye que: Existe relación entre el acepta nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Tabla 5. Valor percibido y su relación con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E.I Dolores, Arequipa, 2021

Valor percibido	Calidad percibida del Programa Qali Warma						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
· Insatisfecho	8	7.3	24	21.8	12	10.9	44	40.0
· Medianamente satisfecho	8	7.3	14	12.7	13	11.8	35	31.8
· Plenamente satisfecho	0	0.0	11	10.0	20	18.2	31	28.2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>14.6</b>	<b>49</b>	<b>44.5</b>	<b>45</b>	<b>40.9</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos.

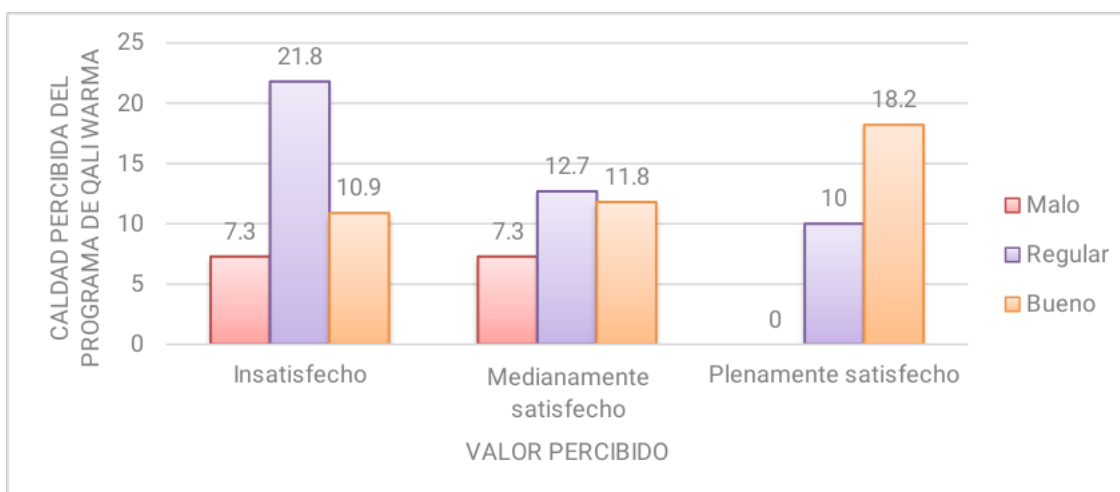


Gráfico 5. Valor percibido y su relación con calidad percibida del Programa Qali Warma en la I.E.I Dolores, Arequipa, 2021

En la tabla y gráfico 5 con respecto a la dimensión valor percibido se sintieron insatisfechos relacionado a la calidad percibida de los alimentos que brinda Programa Qali Warma es regular en un 21.8%; los que se sintieron plenamente satisfecho con la calidad de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma es bueno en un 18.2%.



Tabla 6. Comprobación de hipótesis 1

**Correlaciones**

			Dimensión valor percibido	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma
Rho de Spearman	Dimensión valor percibido	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	110	110
	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	110	110

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

El valor de Rho Spearman = 0.608 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es de 0.001 que es menor al valor de la significancia de 0.05. Por lo tanto, se concluye que: Existe relación entre el valor percibido con la calidad percibida de los alimentos que brinda que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Tabla 7. Confianza del producto recibido y su relación con calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E.I Dolores, Arequipa, 2021

Confianza del producto recibido	Calidad percibida del Programa Qali Warma						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Insatisfecho	4	3.6	11	10.0	7	6.4	22	20.0
Medianamente satisfecho	4	3.6	23	20.9	15	13.6	42	38.2
Plenamente satisfecho	8	7.3	15	13.6	23	20.9	46	41.8
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>14.5</b>	<b>49</b>	<b>44.5</b>	<b>45</b>	<b>40.9</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos.

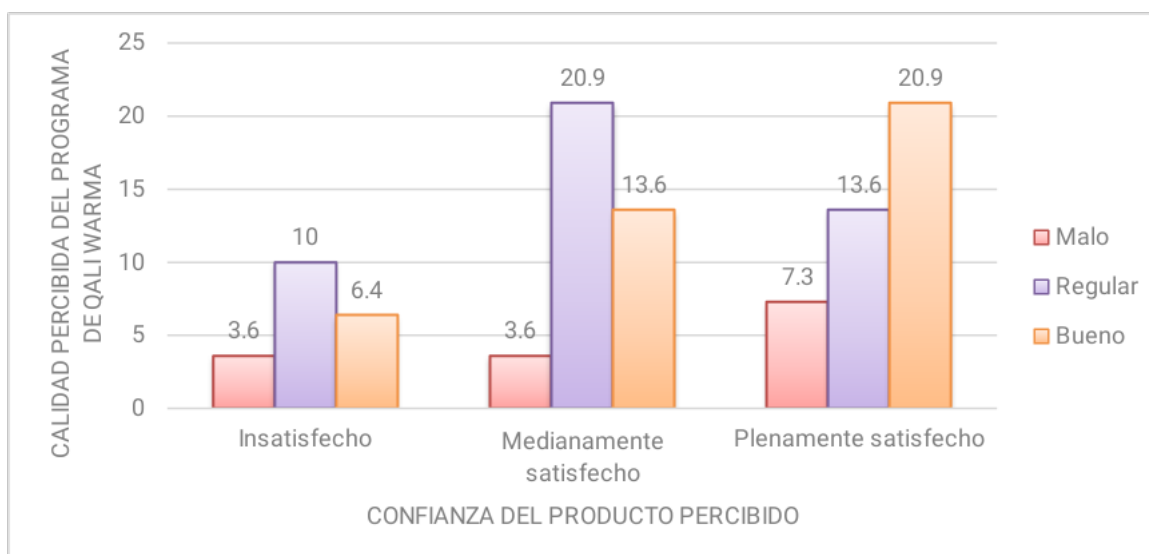


Gráfico 7. Confianza del producto y su relación con calidad percibida del Programa Qali Warma en la I.E.I Dolores, Arequipa, 2021

En la tabla y gráfico 7 con respecto a la dimensión confianza del producto se sienten plenamente satisfechos relacionado a la calidad percibida del Programa Qali Warma es bueno en un 20.9% y regular 13.6%; se sienten mediamente satisfecho relacionado a la calidad regular del Programa de Qali Warma es regular en un 20.9%.

Tabla 8. Comprobación de hipótesis 2

			<b>Correlaciones</b>	
			Dimensión confianza del producto	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma
Rho de Spearman	Dimensión confianza del producto	Coeficiente de correlación	1,000	,112
		Sig. (bilateral)	.	,242
		N	110	110
	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma	Coeficiente de correlación	,112	1,000
		Sig. (bilateral)	,242	.
		N	110	110

El valor de Rho Spearman = 0.112 (correlación baja) y el significado bilateral obtenido es de 0.242 que es mayor al valor de la significancia de 0.05. Por lo tanto, se concluye que: No existe relación entre la confianza del producto recibido con la calidad percibida de los alimentos que brinda que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

Tabla 9. Expectativas y su relación con calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la I.E.I Dolores, Arequipa, 2021

Expectativas	Calidad percibida del Programa Qali Warma						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Insatisfecho	6	5.5	21	19.1	9	8.2	36	32.7
Medianamente satisfecho	4	3.6	14	12.7	10	9.1	28	25.5
Plenamente satisfecho	6	5.5	14	12.7	26	23.6	46	41.8
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>14.5</b>	<b>49</b>	<b>44.5</b>	<b>45</b>	<b>40.9</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos.

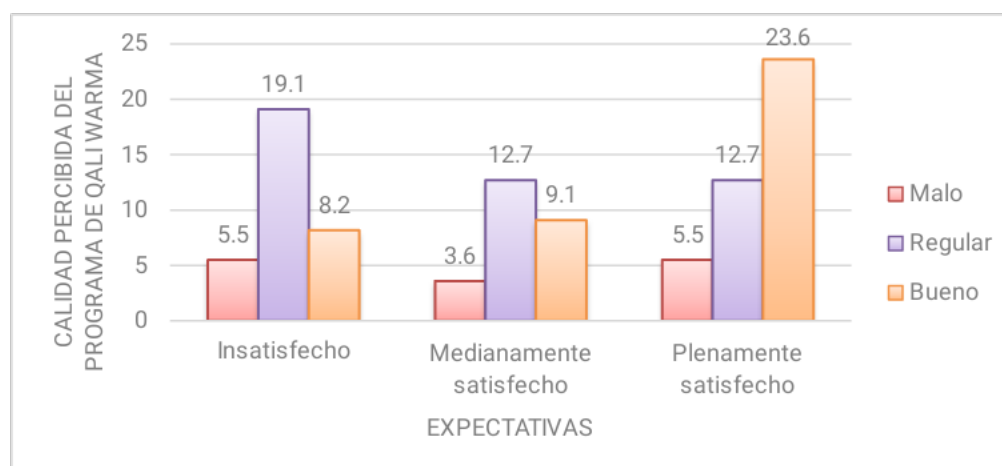


Gráfico 6. Expectativas y su relación con calidad percibida del Programa Qali Warma en la I.E.I Dolores, Arequipa, 2021

En la tabla y gráfico 9 con respecto a la dimensión expectativas se sienten plenamente satisfechos mientras que la calidad percibida que brinda el Programa Qali Warma es bueno en un 23.6% y regular 12.7%; sienten insatisfacción respecto la calidad que brinda el Programa de Qali Warma es regular en un 19.1%.

Tabla 10. Comprobación de hipótesis 3

			Dimensiones expectativas	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma
Rho de Spearman	Dimensiones expectativas	Coeficiente de correlación	1,000	,765*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	110	110
	Calidad percibida de alimentos de Qali Warma	Coeficiente de correlación	,765*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	110	110

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El valor de Rho Spearman = 0.765 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es de 0.001 que es menor al valor de la significancia de 0.05. Por lo tanto, se concluyó que: Existe relación entre las expectativas con la calidad percibida de los alimentos que brinda que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma, en el Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021”; los resultados que se encontraron se detallan a continuación:

La satisfacción de usuarios de los alimentos del Programa de Qali Warma, las madres sienten satisfechas plenamente en un 53.6% frente a las que, se sienten insatisfechas en un 20%; con resultados similares en el estudio de Mamani,<sup>18</sup> 2017, señala que, el 87.5% sienten satisfacción con Qali Warma y a diferencia de Martel,<sup>18</sup> 2018, encontró que, las madres se sienten insatisfechas en un 55.8%, medianamente satisfechas en un 32.7% y muy satisfecha en un 11.6%; la evaluación permanente y continua de la satisfacción por los alimentos brindados, también indicaría que los alimentos son preparados y consumidos por los niños.<sup>25</sup> La satisfacción evaluó las características de los servicios brindados y como las madres perciben. La enfermería aplica sus conocimientos adquiridos en la formación profesional, como los cuidados e interviene desde edades muy tempranas en los niños como en la orientación de la alimentación saludable y nutritiva.

Con respecto a la calidad percibida del Programa de Qali Warma, como regular en un 44.5%, seguido del 40.9% bueno y el 14.5% malo. En los antecedentes nacionales con resultados similares se encontraron Palacios<sup>17</sup>, mencionan que, los alimentos de Qali Warma son regulares en un 96%, los menús brindados son saludables en un 58%; la calidad de los alimentos que da a los niños debe cumplir las expectativas y la seguridad para el consumo de los niños. La calidad es el conjunto de circunstancias, propiedades de un producto que cumple las expectativas de los usuarios.

Las madres se sienten satisfechas plenamente y relacionado con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma es buena en un 29%, el estadístico de Spearman ( $p=0.028$ ), con una significancia menor a 0.05, concluyendo que, existe relación significativa a entre la satisfacción de los usuarios con la calidad

percibida de Qali Warma. Autores como Martel.<sup>20</sup>, encontró que, la calidad percibida se relaciona significativamente con la satisfacción. Contreras y colaboradores<sup>23</sup>, mencionaron que existe relación entre el estado nutricional con el Programa de Qali Warma. Para mejorar la satisfacción de los productos en la madre es necesario brindar capacitaciones sobre preparación de los alimentos.

Con respecto al valor recibido los usuarios se sienten satisfechos plenamente relacionado con la calidad de los alimentos brindados en Qali Warma como regular en un 21.8%, medianamente satisfechas 31.8% e insatisfechas en un 40%, en la prueba estadística de Spearman ( $p=0.001$ ), con una significancia menor a 0.05. Por lo cual, si existe relación significativa entre la calidad percibida con la calidad de los alimentos brindados en Qali Warma. Los resultados son similares en el estudio de Martel<sup>20</sup>, señalo que el valor percibido se relaciona con la calidad regular en un 43%, Quispe y colaboradores<sup>22</sup>, mencionaron que, los factores que ayudan a los padres para promover el consumo de los alimentos de Qali Warma son el ingreso familiar y la edad de los padres.

Con respecto a la confianza del producto, los usuarios se sienten satisfechos mayormente relacionado con la calidad de los alimentos que brinda Qali Warma como bueno en un 41.8%, medianamente satisfechos en un 38.2% e insatisfechos en un 20.0%, en la prueba estadística de Spearman ( $p= 0.242$ ), con una significancia mayor a 0.05. por lo cual, no existe relación significativa entre la confianza del producto con la calidad de los alimentos que brinda Qali Warma, en el estudio de Minda<sup>15</sup>, menciona que el 55% de los niños de 3 a 5 años reciben alimentación escolar, Candela<sup>14</sup>, señaló que, el consumo de los alimentos se da, en forma monótona, con alta densidad calórica de cereales, alimentos procesados y en menor proporción proteínas, frutas y vegetales; Crovetto y colaboradores<sup>13</sup>, en Chile, como resultados tuvieron la mayoría de los niños exceden en el consumo de alimentos con alto valor calórico lo que ocasiona en un 50% la obesidad en los niños. La confianza de las madres hacia los productos se establece desde el inicio, como la conservación e higiene de los productos.

Con respecto a las expectativas del usuario se siente satisfechos plenamente relacionado con la calidad de los alimentos brindados en Qali Warma como bueno 41.8%, insatisfecho en un 32.7% y medianamente satisfecho en un 25.5%, en la prueba estadística de Spearman ( $p=0.01$ ), con una significancia menor de 0.05. Por lo cual, existe relación significativa entre las expectativas con la calidad de los alimentos brindados en el Programa de Qali Warma; con similares resultados se encontraron en los estudios de Martel <sup>20</sup>, concluyó que, con respecto a las expectativas relacionado con la calidad de Qali Warma como regular en un 43% y bueno en un 29%; Mamani <sup>18</sup>, menciona que los padres tienen una buena aceptación a los productos en un 67.4%, es un apoyo en la alimentación de sus hijos en un 87.5%, sus hijos reciben alimentos nutritivos en un 75%; Meza <sup>24</sup>, reporto que, más de la mitad manifiesta satisfacción con los productos de Qali Warma.

Entre otros factores que influye en la mala práctica en el consumo de los alimentos se debe a la cultura alimenticia en los hogares, el nivel socioeconómico, los alimentos procesados de fácil preparación a diferencia de los alimentos nutritivos y muchas los niños rechazan o no son aceptados causando malnutrición en los niños, como reporto en su investigación Diez y colaboradores <sup>19</sup>, durante la crisis sanitaria a ocasionado que, muchos padres de familia presenten problemas económicos, como el incremento de las frutas y verduras con un menor costo los alimentos no saludables, el Programa de Qali Warma brinda ayuda a un 43% hogares de las zonas rurales.

Los alimentos del Programa Qali Warma como el arroz fortificado aporta vitaminas, hierro y zinc, la carne seca salada contiene una elevada cantidad de hierro e igual que las conservas de hígado de pollo, los panes con diferentes frutas que aporta fibra, la quinua y los frutos secos, son los más utilizados en la preparación de las raciones de los desayunos de los niños, el estudio de Palacios <sup>17</sup>, concluyó que existe relación directa entre la alimentación escolar con el empoderamiento de Qali Warma y Contreras <sup>23</sup>, los alimentos que consumen los



niños el 87% son energéticos, el 77% proteínas y el 91% grasas.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En el estudio se identificó, que la mitad de los usuarios se sintieron plenamente satisfechos con relación a la calidad percibida de los alimentos del Programa de Qali Warma la mitad consideraron como bueno, y una cuarta parte de los usuarios se sintieron medianamente satisfechas; encontrando una correlación alta y un nivel significativo entre las variables ( $p= 0.028$ ).
2. Con respecto al valor percibido casi la mitad de los usuarios se sintieron insatisfechos con relación a la calidad percibida de los alimentos de Qali Warma la mitad consideran como bueno frente a los que se sienten satisfechos una cuarta parte de los usuarios; encontrando una correlación alta y significativa ( $p=0.001$ ).
3. En cuanto a la confianza del producto casi la mitad de los usuarios se sintieron satisfechos mayormente con relación a la calidad percibida de los alimentos del Programa de Qali Warma casi la mitad consideran como bueno, una cuarta parte como medianamente satisfecha y una minoría insatisfecha. Encontrando una correlación baja y significativa ( $p=0.242$ ).
4. Con respecto a las expectativas la mayoría se sienten satisfechos mayormente con relación a la calidad de los alimentos del Programa de Qali Warma casi la mitad consideraron como regular, una cuarta parte se sintieron medianamente satisfechos. Encontrando una correlación alta y significativa ( $p= 0.001$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

1. A la Directora de la Institución Educativa “Dolores” y encargados del Programa de Qali Warma que, continúe con el mejoramiento de las estrategias para fortalecer.
2. A los encargados de Programa Qali Warma, que verifiquen en el momento de la recepción de los productos que se encuentren en buenas condiciones. Además, brindar sesiones o talleres virtuales dirigidos a los padres de familia para concientizar sobre la preparación adecuada, las raciones y que alimentos contienen energía, proteínas, azúcares, el consumo de las frutas y verduras con la finalidad de evitar malnutrición.
3. A los profesionales de enfermería que intervengan en las instituciones educativas brindando orientación sobre preparación y la entrega de los alimentos, vigilar que se cumplan con las medidas de higiene para fomentar una mayor confianza y aceptación de los productos y sean consumidos por los niños.
4. Se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos para mejora en distribución y manejo de los alimentos de Qali Warma.

## REFERENCIAS

1. Gonzales Z, Quesada A, Meireles M, Rodriguez E, Estrada A. Malnutrition; Word –wide public health problema. Multimed. Vol.24, n°1 (2020)
2. Ticse J, Arroyo M, ccencho G, Bullón V. does the school feeding program improve the integral developmete of studenst of educational institutions in the central higlands of Peru? An empirical evaluation. Revist. Espacios Educations. Vol 41, n°16 (2020).
3. Norma Técnica para cogestión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en las Instituciones Educativas. Dirección Regional de Educación 2018. Resolución Directiva N° 008-2018-DREJ-DGP.
4. Banco Mundial. BIRF- AIF. Programas de protección social ayudan a millones de personas a salir de la pobreza. [Internet] Washington 2018. [Citado 15 marzo 2020] Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018.social-safety-net-programs-help-millions-escape-poverty-but-coverage-gaps>.
5. Informe de la Nutrición Mundial. Yangambi, República Democrática del Congo, 2017. [Internet] Congo 2017. [Citado 15 marzo 2020] Disponible en: [https://www.who.utrition/globalnutritionreport/2018\\_Global\\_Nutrition](https://www.who.utrition/globalnutritionreport/2018_Global_Nutrition).
6. Organización Mundial de la Salud. Sistema de información nutricional sobre vitaminas y minerales. [Internet] Ginebra 2019. [Citado 16 marzo 2020] Disponible en: [https://www.who.int/vmnis/database/anemia/anaemia\\_data\\_status](https://www.who.int/vmnis/database/anemia/anaemia_data_status).
7. La cámara. Programas sociales son fundamentales en tiempos de pandemia. [Internet] 2021 [citado 02 de julio del 2021] Disponible en: <https://lacamara.pe/programas-sociales-son-fundamentales-en-tiempos-de-pandemia/>
8. Informe Gerencial: Estado Nutricional de niños y gestantes que acceden a establecimientos de salud. Ministerio de Salud. [Internet] Perú 2019. [Citado 18 marzo 2020] Disponible en: <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/cenan/van/informes/2019/In>

[forme%20Gerencial%20SIEN%20HIS%20I%20Semestre%202019.](#)

9. Defensoría del Pueblo. Riesgos de corrupción en la distribución de productos alimentarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Decreto Legislativo N1472, en el contexto de la Covid -19. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Congreso de la Republica. Comisión de Inclusión Social y Personas Vulnerables. [Internet] 2020. [Citado 25 de enero 2021] Disponible en: [http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidades/files/presentaciones\\_ppt/qaliwarma.pdf](http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidades/files/presentaciones_ppt/qaliwarma.pdf).
10. Francke P, Acosta G. Impact of the Qali Warma school feeding program on anemia and chronic malnutrition in children. *Apuntes*. Vol. 48 , n°88 (2021).
11. Sabol A., Struempfer B., Zizza C. Student and parent perceptions of barriers to and benefits of the School Breakfast Program in elementary schools in southeast. [Tesis] Estados Unidos: University Oregon State; 2017.
12. World Health Organization. Infant and Young child feeding. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/infant-and-young-child-feeding>
13. Crovetto M, Henríquez C, Parraguez R, Montenegro M. Relación entre la alimentación institucional de jardines infantiles y del hogar con el estado nutricional de los preescolares que asisten a jardines infantiles en Valparaíso, Chile. *Revista Española de Nutrición Humana y dietética*. Volumen 20, número 1 (2016).
14. Candela Y. Seguridad alimentaria en Venezuela: una mirada desde el ciudadano vulnerables. *Revista de Investigación de Venezuela*. Volumen 33. N°91, actualizado de enero a marzo del 2016. pp 125 – 139
15. Minda P. Análisis de la eficiencia en la asignación de recursos en el programa de alimentación para los niños inicial, Quito, 2011 – 2015. [Tesis] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2018.
16. Sánchez A, Naranjo A, Nava I. El impacto de la nutrición en las calificaciones escolares en el Programa de desayunos escolares. *Dialnet –Elimpact*. Contaduría

- y Administración 65 (3) 2020.
17. Palacios L. Alimentación escolar y empoderamiento de los objetivos del Programa Qali Warma en las madres de familia de la Institución Educativa Sarita Colonia del Distrito de Huachis, 2017. [Tesis] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
  18. Mamani C. Nivel de aceptación del Programa Qali Warma en docentes y padres de familia en la I.E.P. San José de Huaraya – Puno. [Tesis] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
  19. Díez F, Saavedra L. Programas sociales y reducción de la obesidad en el Perú: reflexiones desde la investigación. Revista Peruana de Medicina Experimental, volumen 34, número 1 (2017).
  20. Martel Z. Calidad percibida y satisfacción del usuario del programa Qali Warma en instituciones educativas de la UGEL - 02, Lima, 2018. [Tesis] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
  21. López M, Garrido O, Vargas J, Semper A. Experiencias de capacitación a manipuladores de alimentos desde la promoción de la salud. Revista Médica Electrónica, volumen 40, número 3 (2018).
  22. Quispe J, Marca H, Condori V, Arce A. Análisis de factores determinantes de la gestión del Programa Qali Warma en la Institución Educativa María Auxiliadora, 2019. Universidad Nacional de Juliaca, volumen 2, número 2 (2020).
  23. Contreras A., Quispe G. Influencia del Programa Qali Warma y la dieta del niño preescolar en el estado nutricional y desarrollo cognitivo en las Instituciones Educativas del distrito de Hunter, Arequipa, 2015. [Tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2015.
  24. Meza E. Nivel de aceptación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Primarias de los distritos de Yanahuara y Caylloma, Región Arequipa, 2015. [Tesis] Arequipa: Universidad Católica Santa María; 2016.
  25. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA.

26. Castro N. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote – 2016. [Tesis] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016.
27. Bejarano A. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital, Santiago de Cao, 2016. [Tesis] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2016.
28. Panti A. Factores que determinan el nivel de calidad del servicio del Programa de Qali Warma, durante la distribución de alimentos en las instituciones educativas. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2019.
29. Sagástegui O. Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2019.
30. Red de gestores públicos. Creación del nuevo programa Alimentación Escolar “Qali Warma”. [Internet] Perú 2012. [Citado 18 diciembre 2020] Disponible en: <https://redgestorespublicos.pe/creacion-del-nuevo-programa-de-alimentacion-escolar-qali-warma/>
31. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Incorporación de nuevos alimentos para el periodo 2019. [Internet] Perú 2019. [Citado 25 marzo 2020] Disponible en: <https://www.qaliwarma.gob.pe/multimedia/archivo/otros/nuevos-productos-qali-warma-2019.pdf>
32. Velásquez Gladys. Fundamentos de Alimentación Saludable. Primera edición. Colombia. Editorial Universidad de Antioquia. 2015.
33. Hoyos M. Nivel de conocimientos que tienen las madres sobre la alimentación y su relación con el estado nutricional del escolar en la Institución Educativa 3064 Villa Señor de los Milagros, Comas. [Tesis]. Lima: Universidad de Ciencias; 2016.
34. Mellado C. 2008-2019. Manual Alimentación Saludable Escolar y Adolescente. Chile: s.n., 2008-2019.
35. Nutrición y Alimentación - España. [Internet] [Citado 09 diciembre 2020]. Disponible en: <http://santander.es/noticia/alimentacion-edad-adulta->

sobrepesocolesterol-diabetes-proximos-talleres-nutricion

36. Importancia de las loncheras saludables. Dirección Sub Regional de Salud Jaén. [Internet] Perú 2020. [Citado 18 diciembre 2020] Disponible en: <http://www.disajaen.gob.pe/ar/importancia-de-las-loncheras-saludables>.
37. Moreno C. Nursing interventions applied to nutrition. Nutr.clín. diet. Vol. 37 (4) 2017.
38. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Mc GRAW \_ HILL / Interamericana Editores. Sexta edición.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción de los usuarios	Estado de bienestar, agrado que siente o experimenta los usuarios después de haber recibido un servicio o producto. <small>26</small>	Opinión generada por el usuario que recibe los alimentos del programa, que se midió usuarios directos mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas, valorado como. Plenamente satisfecho de 55 a 75 puntos; medianamente satisfecho de 45 a 54 puntos; insatisfecho de 15 a 44 puntos	Valor percibido	Valor energético Satisfacción del producto Información sobre los productos	Ordinal
			Confianza del producto recibido	Elaboración del producto Permanencia del producto Ingredientes del producto Beneficios del producto	
			Expectativas	Presentación Distribución	

				Espacios adecuados Disponibilidad	
Calidad percibida que brinda el Programa Qali Warma	La percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma. <sup>20</sup>	Opinión generada por el usuario que recibe los alimentos del Programa Qali Warma, que se midió a los usuarios directos mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas, valorado como bueno de 80 a 95 puntos; regular de 65 a 79 puntos y malo de 30 a 64 puntos	Elementos tangibles	Envase Presentación del producto Apariencia del personal Limpieza y orden	Ordinal
			Fiabilidad	Precisión Garantía Prevención Servicio recibido Eliminación de fallas en la entrega Interés por solucionar problemas	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Tiempo de entrega Puntualidad Oportunidad	

			Seguridad	Credibilidad Profesionalismo Cortesía Equidad	
			Empatía	Individualidad Asertividad Capacidad de comunicación Flexibilidad	

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en el Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021”, realizada por las investigadoras Bachilleres de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Vargaya Soncco Irma Vilma y Vargaya Soncco Virginia Martha.

Donde acepto participar de manera voluntaria en esta investigación, se me han informado sobre el objetivo y el tiempo del llenado del cuestionario será aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que brinde, es estrictamente confidencial no será parte de otros fines sin mi consentimiento ni autorización, puedo realizar preguntas en cualquier momento y retirarme en el momento que yo decida sin perjuicio alguna contra mi persona.

Fecha:.....

---

**Firma de la madre**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ESCALA DEL NIVEL SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado padre de familia el presente cuestionario que contiene preguntas de selección múltiple, marque con una (X) la respuesta que Ud. Considere correcta. Responder con sinceridad ya que este instrumento es confidencial.

5: Totalmente de acuerdo      4: De acuerdo      3: En parte  
2: En desacuerdo      1: Totalmente en desacuerdo.

N°	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR Dimensión: Valor percibido	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Conoce los beneficios del Programa Qali Warma lo hace sentir satisfecho.					
2	Conocer sobre los valores energeticos de los productos de Qali Warma le brina confianza cuando lo consume.					
3	Reconoce que cuando empezo a consumir productos de Qali Warma su hijo tiene mayor energia para estudiar.					
4	Esta satisfecho con Qali Warma porque le informan sobre los beneficios de los productos en la salud.					
5	Siente confianza en los alimentos del Qali Warma porque le informan que cantidad debe consumir en cada comida.					
Dimensión: Confianza del producto recibido						
6	Se siente satisfecho porque conoce que empresa elabora los productos de qali Warma.					
7	Confia en la forma en que son elaborados los productos de Qali Warma					
8	Recibe alimentos de Qali Warma según lo programado.					
9	Confia en que ningun ingrediente es dañino para la salud.					
10	Confia que durante el consumo no desarrollará ninguna alergia u otra enfermedad.					
11	Confia qu mejorará su aprendizaje y que es beneficioso para su salud.					
Dimensión: Expectativas						

12	Los productos tienen una presentacion adecuada y de sabor agradable.					
13	Desearia que los alimentos se distribuyan incluso en vacaciones.					
14	Los espacios o áreas en el momento de entrega son adecuados.					
15	Los proveedores de Qali Warma deberian garantizar que nunca falten los productos.					
16	Los alimentos deberian ser saludables en buenas condciones y no que esten por caducar.					
17	Los alimentos que reciben cumplen con la expectativa como padre de familia					

Gracias por tu participación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**ESCALA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS ALIMENTOS QUE BRINDA EL PROGRAMA DE QALI WARMA**

Estimado (a):

Estimado padre de familia el presente cuestionario que contiene preguntas de selección múltiple, marque con una (X) la respuesta que Ud. Considere correcta. Responder con sinceridad ya que este instrumento es confidencial.

- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 4. De acuerdo            |
| 2. En desacuerdo            | 5. Totalmente de acuerdo |
| 3. En parte                 |                          |

N°	CALIDAD PERCIBIDA Dimensión: Elementos tangibles	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Consideras que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto					

2	El envase le brinda una buena presentación a los productos					
3	Los representantes de Qali Warma se hacen presentes en la institución con una buena apariencia personal					
4	Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución					
Dimensión 2. Fiabilidad						
5	Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña					
6	Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma					
7	Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen					
8	El servicio asistencial que ofrece Qali Warma satisface sus expectativas					
9	Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos					
10	Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma					
Dimensión 3. Capacidad de respuesta						
11	Si existen algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato					
12	Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes					
13	Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma					
Dimensión 4. Seguridad						
14	Cree que los productos de Qali Warma son de calidad					
15	Confía en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los					



	estudiantes					
16	Todos los estudiantes reciben un trato justo durante la repartición de los alimentos de Qali Warma					
17	Capacitan los encargados sobre la preparación de los productos de Qali Warma					
	Dimensión 5. Empatía					
18	Cada madre es atendido por la docente a la hora de entregar los productos de Qali Warma					
19	La institución se preocupa por mantener informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos de Qali Warma					
20	Existe flexibilidad para entender que no a todos les gustan los alimentos de Qali Warma					
21	Existe flexibilidad para entender que todos los padres no pueden recoger en un mismo día los productos					

**Gracias por tu participación.**

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	METODOLOGIA
¿Cuál será la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.  Identificar el nivel de satisfacción del valor percibido	H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.  H2: Existe relación entre el valor percibido con la calidad percibida de los alimentos	Variable 1  Nivel de satisfacción de los usuarios	Valor percibido	Valor energético Satisfacción del producto Información sobre los productos	Ordinal	Tipo de investigación  Básica  Diseño No experimental – transversal  Población 185 madres de la Institución Educativa Dolores.  Muestreo  No
				Confianza del producto recibido	Elaboración del producto Permanencia del producto Ingredientes del producto Beneficios del producto		
				Expectativas	Presentación Distribución Espacios adecuados Disponibilidad		

Arequipa, 2021?	de los usuarios relacionado con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021. Evaluar el nivel de satisfacción de la confianza del producto recibido por usuarios relacionado con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución	que brinda que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021. H3: Existe relación entre la confianza del producto recibido con la calidad percibida de los alimentos que brinda que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021. H4: Existe relación entre las expectativas con la calidad	Variable 2  Calidad percibida que brinda el Programa Qali Warma	Elementos tangibles	Envase Presentación del producto Apariencia del personal Limpieza y orden	Ordinal	probabilístico – censal  Técnica Encuesta  Instrumento Escala
				Fiabilidad	Precisión Garantía Prevención Servicio recibido Eliminación de fallas en la entrega Interés por solucionar problemas		
				Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Tiempo de entrega Puntualidad Oportunidad		
				Seguridad	Credibilidad Profesionalismo Cortesía Equidad		
				Empatía	Individualidad Asertividad		

	<p>Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la expectativa esperada del producto por los usuarios relacionado con la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.</p>	<p>percibida de los alimentos que brinda el Programa de Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021.</p>			<p>Capacidad de comunicación</p> <p>Flexibilidad</p>		
--	---	---	--	--	--	--	--