



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Saldivar Quispe, Nelly Elizabeth (orcid.org/0000-0003-1788-0676)

**ASESORA:**

Mtra. Ames Coca, Martha Alicia (orcid.org/0000-0002-3164-8032)

**CO-ASESORA:**

Mtra. Gonzales Moncada, Teresa Marianella (orcid.org/0000-0002-8516-2193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CALLAO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

*Dedico esta tesis, al regalo más grande que tengo en esta vida, mi querido hijo Leandro y esposo Rommel, quienes han creído en mí y me apoyan en cada paso que doy.*

*A mis queridos padres Gloria y Mauricio, por su siempre e incondicional apoyo, su confianza y ánimos de superación, me dan la voluntad a seguir adelante.*

*Gracias a todos ustedes.*

### **AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad “Cesar Vallejo” por ofrecerme la oportunidad en mi formación profesional, ampliando mis conocimientos para seguir formándome profesionalmente y poder aplicarlos en el día a día desde mi centro de labores, impulsando el desarrollo de mi país bajo los valores inculcados en esta casa de estudios.*

*A mis excelentes docentes de la Escuela de Post Grado en Gestión Pública, por sus enseñanzas y consejos permanentes.*

*A la Dra. Martha Alicia Ames Coca, docente del área de investigación y asesor del curso de la tesis desarrollada; por sus acertados consejos y por su constante ayuda profesional.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población y muestra	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Correlación entre monitoreo de prestación de servicio alimentario y satisfacción del beneficiario	25
<b>Tabla 2</b>	Correlación entre la recepción de los productos alimenticios y satisfacción del beneficiario	26
<b>Tabla 3</b>	Correlación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y satisfacción del beneficiario	27
<b>Tabla 4</b>	Correlación entre la preparación de los productos alimenticios y satisfacción del beneficiario	28
<b>Tabla 5</b>	Correlación entre el servido de los alimentos preparados y satisfacción del beneficiario	29
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre la distribución de los alimentos preparados y satisfacción del beneficiario	30
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre el consumo de los alimentos preparados y satisfacción del beneficiario	31
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre monitoreo de la recepción de los alimentos y satisfacción del beneficiario	32
<b>Tabla 9</b>	Frecuencia del Monitoreo de prestación del servicio alimentario	59
<b>Tabla 10</b>	Frecuencia del Recepción de los productos alimenticios	60
<b>Tabla 11</b>	Frecuencia del almacenamiento de los productos alimenticios	61
<b>Tabla 12</b>	Frecuencia de la preparación de los productos alimenticios	62
<b>Tabla 13</b>	Frecuencia del servido de los alimentos preparados	63
<b>Tabla 14</b>	Frecuencia de la distribución de los alimentos preparados	64
<b>Tabla 15</b>	Frecuencia del consumo de los alimentos preparados	65
<b>Tabla 16</b>	Frecuencia del manejo de residuos sólidos	66
<b>Tabla 17</b>	Frecuencia de Satisfacción de beneficiarios del Qali Warma	67
<b>Tabla 18</b>	Frecuencia de la percepción de beneficiarios sobre Qali Warma	68
<b>Tabla 19</b>	Frecuencia de las expectativas de beneficiarios sobre Qali Warma	69
<b>Tabla 20</b>	Frecuencia de la gestión de quejas de beneficiarios	70

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	Porcentaje del Monitoreo de prestación del servicio alimentario; beneficiarios	59
<b>Figura 2</b>	Porcentaje de la recepción de los productos alimenticios; beneficiarios	60
<b>Figura 3</b>	Porcentaje del almacenamiento de los productos alimenticios, beneficiarios	61
<b>Figura 4</b>	Porcentaje de la preparación de los productos alimenticios beneficiarios	62
<b>Figura 5</b>	Porcentaje del servido de los alimentos preparados, beneficiarios	63
<b>Figura 6</b>	Porcentaje de la distribución de los alimentos preparados, beneficiarios	64
<b>Figura 7</b>	Porcentaje del Monitoreo, en el consumo de los alimentos preparados, beneficiarios	65
<b>Figura 8</b>	Frecuencia del Monitoreo, en el manejo de residuos solidos, beneficiarios	66
<b>Figura 9</b>	Porcentaje de la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma	67
<b>Figura 10</b>	Porcentaje de la percepción de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma	68
<b>Figura 11</b>	Porcentaje de las expectativas de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma	69
<b>Figura 12</b>	Porcentaje de la gestión de quejas de los beneficiarios sobre el Programa Qali Warma	70

## RESUMEN

El principal propósito de la investigación fue determinar la relación entre el Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

La metodología empleada fue tipo básica, alcance correlacional, no experimental transversal desde un enfoque cuantitativo. La población estuvo integrada por 56 beneficiarios y la técnica empleada fue la encuesta, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario en escala de Likert de cinco puntos, que estuvo validado desde el juicio de expertos y concerniente a la confiabilidad, este fue sometido al nivel de confiabilidad del alfa de cronbach de manera que garantiza la consistencia. Los resultados obtenidos fueron que el monitoreo de prestación del servicio alimentario, percibe que 51.8% (29) un nivel bueno, mientras que el 44.6% (25) nivel regular y el 3.6% nivel malo. Y, la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, se percibe que 64.3% (36) alta, el 26.8% (15) media y el 8.9% (5) baja.

Se concluye que existe correlación significativa muy alta entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Esto, teniendo en cuenta el resultado encontrado según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , además se evidencia un coeficiente de 0.933\*\*.

**Palabras clave:** monitoreo, servicio alimentario, *satisfacción*.

## ABSTRACT

The main purpose of the research determine the relationship between the Monitoring of food service provision and the satisfaction of beneficiaries of the Qali Warma Program, Educational Institution 54038, Abancay, 2022.

The methodology used was basic, correlational scope, not experimental\_transversal from a quantitative approach. The population was integrated by 56 beneficiaries. The technique used was the survey whose instrument used was the questionnaire on a five-point Likert scale, which was validated from the judgment of experts and concerning reliability, this was submitted to the level of reliability of Cronbach's alpha so as to guarantee consistency. The results found were that the monitoring of the provision of the food service perceives that 51.8% (29) have a good level, while 44.6% (25) have a regular level and 3.6% a bad level. And, the satisfaction of beneficiaries of the Qali Warma Program is perceived to be 64.3% (36) high, 26.8% (15) medium and 8.9% (5) low.

And it was concluded that there is a very strong positive relationship between the monitoring of the provision of the food service and the satisfaction of the beneficiaries of the Qali Warma Program, Educational Institution 54038, Abancay, 2022. This, taking into account the result found according to the Spearman correlation coefficient.  $0.00 < 0.05$ , where we consented to reject the  $H_0$  and accept the  $H_1$ , in addition a coefficient of 0.933\*\* is evidenced.

**Keywords:** *monitoring, food service, satisfaction.*

## I. INTRODUCCIÓN

Considerando el estudio de monitoreo de prestación del servicio alimentario y la satisfacción de los estudiantes, muchos países en la actualidad, con el fin de hacer frente a la reducción de la pobreza o extrema pobreza ha puesto en marcha políticas, programas y acciones.

De acuerdo, Programa Mundial de Alimentos (WFP, 2021a), estima que 73 millones de niños vulnerables no gozaban de acceso a las comidas escolares que necesitaban para rendir su potencial al máximo; por otro lado, existen países como Pakistán, Ghana, Madagascar y otros, los cuales han sido afectados seriamente por el cambio climático, a causa de esto más del 70% de las familias llevan una dieta muy baja en nutrición, de manera que se encuentran insatisfechos.

Así también, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), desarrolló y aplicó la estrategia del Costo del Hambre en América Latina y el Caribe (ALC), siendo su tercera ronda de estudio implementado en Perú, Bolivia y Argentina, así mismo refiere que uno de los importantes efectos y costos concernientes a la desnutrición, estimó que de 201 525 repitencias escolares observadas en 2019, el 26% se asocian a la desnutrición, demostrando la necesidad del monitoreo permanente.

Por otro lado, Gonzales y Cordero (2019), indica que la seguridad alimentaria concurre ser un argumento importante de las memorias políticas del ámbito mundial como resultado del surgimiento de la crisis financiera, energética y alimentaria en el 2008, por lo que México ha reconocido en su normativa, el derecho de la alimentación, el cual beneficia a todos los ciudadanos especialmente las familias más vulnerables de ese país y además gracias a este derecho, el monitoreo es permanente y obligatorio de tal forma que estos alimentos sean nutritivos, suficientes y de calidad, pero a pesar de esto, existen dificultades en su abastecimiento, accesibilidad, infraestructura e higiene.

En esa línea, Ramírez (2018) argumenta que en Colombia, la valoración de deserción escolar, se mantiene dominante en lugares rurales alejados y de habitantes indígenas, y en relación a la valoración de desnutrición crónica

y aguda continúan por encima del objetivo en aquellas zonas vulnerables en comparación con los índices generales del país, por lo que el programa alimentario para escolares favorece a los estudiantes más vulnerables, porque les permite continuar con su formación educativa, sin embargo se han registrado irregularidad, como desviaciones de recursos, disminución en la aptitud de los productos alimentarios, provisiones que no llegaron a los escolares, provocando así una insatisfacción en sus integrantes de las familias y sociedad.

En el Perú, los últimos años las políticas en asistencia alimentaria a las familias más vulnerables a incrementado de manera significativa, habiéndose implementado el Programa Qali Warma, que con base al sitio web Agencia Andina (2022), en el año 2022 benefició a un total de 4 millones 199,260 estudiantes que corresponden a 64,354 instituciones educativas, para los tres educativos, quienes vienen recibiendo alimentos.

Sin embargo, el estado peruano a descuidado características que son esenciales, para garantizar la calidad y apropiada asistencia alimentaria, razón que la Contraloría General de la República del Perú (CGRP, 2021), según al Informe de Auditoría N°30613-2021-CG/SOCC-AC, realizó la verificación al cumplimiento del proceso de gestión de la prestación alimentaria del Programa Qali Warma en el en ámbito de Lima Metropolitana y Callao, concluyendo que, durante la emergencia sanitaria, en el año 2020, se atendieron alimentos con bajo aporte nutricional, respecto a calorías, proteínas y hierro, influyendo desfavorablemente en la nutrición de la población escolar de las escuelas.

Asimismo, el Perú es uno de los países que enfrenta a la llamada triple carga de la malnutrición como es la anemia, el sobre peso-obesidad y la desnutrición crónica, donde hay niños de 6-36 meses en un 40.1% con anemia, niños por debajo a 5 años en un 12.2% con desnutrición y niños entre 5-9 años en un 37% con sobre peso, 25% en adolescentes sobre peso y en 62,8% en mujeres de 15 a 45 años con obesidad y sobrepeso (Programa Mundial de Alimentos [WFP], 2021b).

Ramos y Gallegos (2021) discuten que “la evaluación sobre el proceso de gestión del programa Qali Warma, es negativa, en correlación a la calidad y cantidad de los alimentos cedidos, y solicitan el reforzamiento de las actividades de monitoreo y supervisión del programa, así también existe la disconformidad con la dieta alimenticia establecida por el programa. Por otro lado, explica que las acciones de monitoreo y acompañamiento deben ser ejecutadas por el programa a fin de garantizar los propósitos de la entidad en favor de los estudiantes, y para el caso de la satisfacción, el cumplimiento de las expectativas permitirá identificar oportunidades de mejora del programa.

En el ámbito de la región Apurímac, para el año 2022, el programa Qali Warma, a través de RDE N°D000340-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, atiende a 2047 Instituciones educativas activas, siendo 84 227 usuarios; para ello el programa cuenta de Monitores de gestión local, quienes cumplen la función de vigilar la asistencia alimentaria en las escuelas. (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social [MIDIS], 2022)

Sin embargo, en la página web del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC, 2022), para el año 2022, en la región de Apurímac, notifica 48 casos de alertas al programa Qali Warma, relacionadas a la prestación del servicio alimentario, siendo puntos críticos recurrentes: el comité de alimentación escolar no recibió capacitación y/o asistencia técnica sobre sus funciones, y el número de alumnos atendidos que figura en el acta de entrega/recepción no es igual al número de alumnos matriculados, alertas que evidencian el estado situacional del servicio alimentario, y convoca al monitoreo permanente.

Es por ello, según el Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social (MIDIS, 2017); mediante RM 283-2017-MIDIS, los servidores responsables del monitoreo de gestión local del Programa Qali Warma, ejecutan acciones de supervisión en los centros educativos con el fin de asegurar una adecuada organización de la asistencia alimentaria en las centros educativos atendidas por el programa social.

Por lo tanto, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el Monitoreo de prestación del servicio alimentario y la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?

Y como problemas específicos, se enuncian los siguientes:

¿Cuál es la relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.

¿Cuál es la relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.

¿Cuál es la relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.

¿Cuál es la relación entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.

¿Cuál es la relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.

¿Cuál es la relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.

¿Cuál es la relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.

El estudio se justifica teóricamente, de tal forma que permite incrementar e enriquecer el conocimiento de la realidad en cuanto al monitoreo de la asistencia alimentaria y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay; por lo cual, acorde con la política pública “Promoción de la seguridad alimentaria y nutrición”, los

estudiantes de la Institución Educativa 54038 deben contar con acceso a alimentos suficientes y de calidad, para asegurar la vida activa y saludable dentro de la concepción de desarrollo humano integral. Así mismo, se sostiene en las teorías de científica, clásica y neoclásica de la administración, dado que la prestación del programa social Qali Warma, está basado en procesos que requieren de estrategias para el logro de los resultados en cumplimiento a los objetivos planteados del programa, como así el seguimiento y control de las actividades. Del mismo modo, se justifica en la práctica, debido a que implica que los resultados que se logren obtener, sea considerado como información para mejora del funcionamiento adecuado de este programa y así sus beneficiarios se sientan satisfechos.

Además, se justifica metodológicamente, ya que la investigación pone con aporte valioso su instrumento de medición el cual fue validado por la pericia de expertos, respecto monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios, de manera que podrá ser usado en las futuras investigaciones que estén relacionados al tema de estudio. Y por último se justifica socialmente, porque permitirá mejorar los servicios y productos que presta el estado a los beneficiarios y de manera que estos sientan su satisfacción total.

Adicionando, el propósito fundamental del estudio de investigación es: Determinar la relación entre el Monitoreo de prestación del servicio alimentario y la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. También se concedió los fines específicos:

Determinar la relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

Determinar la relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

Determinar la relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

Determinar la relación entre el servicio de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

Determinar la relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

Determinar la relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

Determinar la relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Se formuló la hipótesis general: Existe relación entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Y para los supuestos específicos se formularon de la siguiente forma:

Existe relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Existe relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Existe relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Existe relación entre el servicio de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Existe relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Existe relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Existe relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El Ministerio de inclusión y desarrollo social (MIDIS, 2017), por medio de la RM 283-2017-MIDIS, el Programa Qali Warma brinda prestación alimentaria escolar con complemento educativo en los tres niveles educativos, para contribuir la mejora de la concurrencia escolar, atención durante las labores escolares, práctica de hábitos alimentarios, fomentando la participación y corresponsabilidad local, siendo su finalidad, asegurar la prestación alimentaria durante cada día del periodo escolar a los alumnos beneficiarios del Programa, considerando características y las zonas donde se ubican.

Y para poder dar cumplimiento este programa comprende de un manual de operaciones donde contempla la organización y funciones, siendo la unidad territorial responsable del desarrollo, seguimiento y vigilancia de la prestación alimentaria escolar, en cumplimiento de la normativa establecida por las áreas competentes y demás políticas y lineamientos de Dirección Ejecutiva del Ministerio de inclusión y desarrollo (MIDIS, 2017).

Por tanto, el monitoreo de la prestación del servicio alimentario está referido al conjunto de actividades que tiene un propósito de orientación hacia las metas, es de allí la verificación, vigilancia y observación en todas las actividades del programa Qali Warma.

Entre los trabajos seleccionados sobre la problemática del estudio, destacan por su fundamentación teórica y metodológica, a nivel nacional a: Para, Ramos y Gallegos (2021), en su publicación “Funcionamiento del programa Qali Warma en la ciudad de Puno: Evaluación desde la perspectiva de las madres de los niños usuarios”, de modo que su objetivo fue la evaluación de la organización de la provisión alimentaria en 03 centros educativos iniciales de Puno; para ello empleó un estudio de índole cuantitativo y alcance descriptivo; siendo la unidad analítica constituida por madres de los beneficiarios y la unidad de observación los alumnos; con una cobertura poblacional de 487 alumnos y muestra de 214 niños.

Para la recolecta de datos utilizó encuestas y como resultado de la indagación muestra una insatisfacción del 22.9 % con el ambiente donde

se preparan los alimentos y 22.9% con la evaluación del equipamiento; siendo negativa la evaluación para el tipo y la calidad del producto y acompañamiento del programa, así también es negativa la inspección que realiza el programa en factores como cantidad suministrada de los productos y la dieta alimenticia. En conclusión, la percepción del proceso de funcionamiento es negativa en cuanto a calidad y cantidad del producto que entregan a las instituciones educativas, y requieren el reforzamiento de las actividades de monitoreo y supervisión del programa.

Asimismo, Ayala (2022) en su estudio “Efecto del programa de alimentación escolar Qali Warma en los logros de aprendizaje en Perú”, determinó la correspondencia de las variables, para ello aprovechó la manufactura educativa y la información de las 24 regiones del Perú para el periodo 2013 – 2019. De los resultados, se evidencian que la asistencia alimentaria escolar no tuvo impacto significativo en relación a las deducciones de formación en materia de lectura y matemática, siendo probables factores la eficiencia y efectividad del programa.

De igual forma, Pérez et al (2020) en su artículo académico “¿El programa de alimentación escolar mejora el desarrollo integral de los estudiantes de instituciones educativas en las zonas altas centrales del Perú? Una evaluación empírica”, analizó los efectos de la nutrición saludable, capacidad de atención en clases y retención de memoria a un plazo corto en los escolares de nivel primario y secundario en la región Junín. Para ello aplicó encuestas a 162 estudiantes, determinando resultados cualitativos y cuantitativos, con el que concluyeron que el programa social de asistencia alimentaria escolar genera un efecto positivo de 0.36 puntos ( $p$ -value < 0.01) en la prestación de atención del alumnado durante clases, así también favorece en la concurrencia a los centros educativos.

Castro (2022), en su estudio “Servicio Alimentario y Distribución del Programa Qali Warma en las Instituciones Educativas del Ítem La Molina, Lima, 2019”, tiene el propósito el comprobar la relación de las variables. La metodología fue cuantitativo, no experimental, descriptivo transeccional correlacional; empleando encuestas a una muestra de 30 supervisores de plantas y almacenes, de los cuales, respecto al servicio alimentario

considera el 33.3% como no satisfactorio, 36.7% regular y el 30.0% satisfactorio. Además, sobre la distribución de los alimentos, el 33.3% califica como mala, 40% regular y solo el 26.7% bueno. Concluye, que el servicio de alimentación y la distribución tiene correlación positiva de grado media ( $r_s = 0.598$ ), y la calidad del alimento, se relaciona con la distribución de manera directa y nivel media ( $r_a = 0.548$ ).

Como afirma, Nuñez (2019), indica en su tesis “Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma – distrito la Ramada 2019”; teniendo como pretensión principal el comprobar la relación de sus variables. La población muestral estuvo conformada por 65 representantes de la Comité de Alimentación Escolar, utilizando cuestionarios, como instrumento de recolección de data. Los resultados expresan una satisfacción en un 95.24% percibida como regular y 4.74% en una categoría baja. Por otro lado, el nivel de monitoreo, indicó que el 66.67% expresa un nivel alto, 28.57% regular y 4.76% como bajo monitoreo. En conclusión, el monitoreo y la satisfacción mostraron un comportamiento de asociación positiva moderada ( $r_s = 0.507$ ).

Según Pampa (2020) en su investigación “Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020”, comprobó la correlación de las variables, en una población de 62 centros educativos, con una muestra de 53. Empleó dos cuestionarios en escala de Likert, con los resultados: 52,5% perciben un nivel regular de la calidad de servicio del programa; 27,9% indican nivel alto y 19,7% nivel baja calidad. Respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios, el 50,8% califican como regular; mientras que el 27,9% como satisfacción de nivel alto y el 21,3% como satisfacción de nivel baja. Concluyó que, la calidad de la asistencia alimentaria del Programa social Qali Warma interviene de forma positiva en la satisfacción de los centros educativos de Huaraz ( $r = 0.876$ ), lo cual significa un apoyo al desarrollo gradual del sistema de protección social para los estudiantes.

De igual manera, en el contexto internacional, el trabajo realizado por Velasco et al. (2019), en el artículo de estudio “El Programa de

Alimentación Escolar, más allá de educar y nutrir. Caso Sogamoso, Boyaca. Colombia”, de enfoque analítico cuantitativo y cualitativo, tiene como propósito definir un marco en el cual el Programa de asistencia alimentaria escolar cumple un rol público en educación y seguridad alimentaria, además de identificar principales extensiones y factores que entrelazan al programa alimentario, retroalimentando con programas afines. Para ello utilizó la matriz de Vester, entrelazando 42 factores de 11 dimensiones. Como resultados y conclusiones, 04 factores fueron considerados de mayor carácter estratégico: Alta capacidad técnica, operativa, administrativa y de experiencia, del personal involucrada del programa; Activo control y seguimiento gubernamental en sus distintos niveles; Alta rotación de productos de la minuta del Programa de asistencia alimentaria escolar; y apoyo en la disminución de los gastos para la alimentación de los beneficiarios por parte de las familias.

Así también, Dunaev et al. (2018), en un reporte de investigación sobre “Alimentación escolar en Ghana Caso de inversión: Informe de análisis de costo-beneficio”, tuvo como fin reportar sobre el impacto de la alimentación que los niños tienen en las escuelas. La metodología empleada fue la revisión documentaria, de manera que corroboró que la calidad de su educación se ha incrementado gracias al programa alimentario y además integra una sinergia entre todos los interesados, como los gobiernos locales, escuelas, padres de familia, estudiantes, proveedores y los agricultores de las zonas.

Como argumenta, Muriira (2020), en su trabajo “Influencia de las estrategias de gestión participativa de proyectos en el desempeño del programa de asistencia alimentaria escolar en áreas marginadas: caso subpaís de Kalama, Machakos, Kenia”. El propósito general fue determinar las estrategias de gestión participativa de proyectos en el desempeño de la asistencia alimentaria escolar un programa de las áreas marginales. Para ello, en el estudio se empleó una metodología de diseño descriptiva, la población conformaba un total de 497 sujetos, del cual logró concluir que la participación de la comuna escolar influye con gran significatividad en el

desempeño del programa de alimentación. Asimismo, el monitoreo y evaluación también influyeron en el desempeño del programa.

Respecto a Tago (2018), en su tesis “El programa nacional de alimentación escolar de Ghana: percepciones de la gente sobre el impacto del programa en la matriculación, la asistencia y la finalización de la escuela”. El objetivo de la indagación fue el de estudiar las percepciones de las personas sobre el programa alimentario para escolares y su impacto en la matrícula, retención y rendimiento. Para ello, los sujetos participantes eran un total de 12, de modo que concluye la existencia de falta de recursos financieros, hay retrasos de fondos para el apoyo del programa; además, preexiste la mala alimentación debido a la inadecuada planificación y la ausencia de un monitoreo constante.

Tal como, Pereira et al. (2018), refiere en la indagación “Análisis del programa nacional de alimentación escolar en el municipio de Viçosa, estado de Minas Gerais”. El fin general fue analizar la implementación del programa alimentario y nutricional. Para lo cual, la investigación fue transversal, con orientación cuantitativa y cualitativa. Siendo la comunidad educativa conformada por niños, padres y docentes de los cuales se alcanzó a la siguiente conclusión: los niños mostraron una baja adherencia al programa de alimentación escolar, de tal forma que prefieren la comida de casa. Se identificaron muchas irregularidades en la implementación desde el número inadecuado de nutricionistas, inadecuadas instalaciones, equipamiento en las áreas de preparación y distribución. Además, se evidenció la falta de monitoreo continuo desde la planificación hasta la entrega de servicio o producto final, de modo que garantice la seguridad alimentaria.

Así también, Gamboa et al (2021), en su artículo académico “Programas de alimentación escolar en Costa Rica y Guatemala: Percepciones de la comunidad escolar acerca de su funcionamiento en escuelas urbanas públicas”, realizó la investigación con el fin de verificar factores que intervienen en el ejercicio de los programas de alimentarios escolares en colegios de Costa Rica y Guatemala, y determinar la impresión de la población estudiantil respecto a la ejecución. Para ello revisó el marco documentario

basado en informes y normativas concernientes a programas alimentarios de Costa Rica y Guatemala. Con 32 entrevistados y 43 grupos focales, concluyó que, a pesar de la existencia normativas en cada país, establecidas para el cumplimiento del derecho a una nutrición saludable, se evidenciaron obstáculos que no permiten una adecuada ejecución del programa.

Las teorías que fundamentan el Monitoreo de prestación del servicio alimentario, describen los siguientes:

Teoría de cambio, consiste en un proceso constante de reflexión que parte desde la vigilancia, supervisión, evaluación y monitoreo, ello con la finalidad de adaptar un servicio o bien, además de dar cumplimiento a los propósitos que se quieren lograr dentro de una organización pública o privada. (Retolaza, 2018)

Teoría de recursos y capacidades, cuentan con fundamentos que están centrados en el sostenimiento de una organización a partir de los recursos o capacidades que manejan, donde los recursos intangibles humanos cumplen un rol predominante en una organización, y las capacidades constituyen las habilidades, conjunto de recursos y conocimientos que son originados de la sociedad, permiten dinamizar y utilizar la tecnología, aprender, innovar, planear con las misma mira de transformar nuevas estrategias, de manera que se cumplan los propósitos organizacionales como es del programa Qali Warma. (Acosta et al., 2019).

Teoría de sistemas, explica la importancia de la dependencia de diversos elementos que constituyen una organización, de tal forma que estos se combinan y articulan, dando así un funcionamiento unitario, de tal manera que el programa Qali Warma compone de elementos que están relacionados unos con otros, desde un punto de vista el monitorear esos elementos con el único fin que se logren alcanzar los objetivos o políticas del estado. (Pantoja y Garza, 2019)

Desde el enfoque de las Políticas públicas y legislación para la ejecución del derecho a la alimentación, los sistemas de evaluación y monitoreo deben ir acompañado de presupuestos adecuados, para lograr la ejecución

del derecho a la alimentación, además, de contar con políticas públicas y legislación que otorguen facultades y funciones definidas a los organismos estatales encargados de aprobar las políticas necesarias y su implementación a nivel institucional. (Cuvi, 2021)

La definición del monitoreo se sustenta en base a:

Recalde (2020); refirió que el monitoreo involucra la verificación de las acciones organizadas y su avance en la obtención de los resultados en un proceso continuo mediante evidencias de avances, sobre una base de retroalimentación.

Zavala y Veloso (2022), expone que los programas de asistencia alimentaria escolar, adecuadamente desarrollados, permiten el acceso a productos nutritivos, fomentando hábitos alimentarios para el alumnado e integrantes de sus familias.” La Red de Alimentación Escolar Sostenible (RAES) reconoce a la alimentación escolar como factor de transformación para lograr resultados de mejor nutrición, producción, ambiente y una vida de calidad para todos y todas.

Ajito (2017) argumenta que el monitoreo, son actividades de supervisión y seguimiento que garantizan cumplir sistemas de gestión alimentaria, en diferentes etapas del proceso productivo hasta el consumo del producto alimentario. En ese mismo sentido, el Ministerio de inclusión y desarrollo social (MIDIS, 2017) hace hincapié que el monitorear y supervisar garantiza la prestación del servicio alimentario tanto en locales de los postores o proveedores o las instituciones, de modo que los productos y/o raciones cumplan con las características exigidas y no causen daño a la salud de los beneficiarios.

Asimismo, el monitoreo consiste como una actividad que verifica acciones ejecutadas, del cual sus resultados proveen datos a nivel de la política pública para analizar las obligaciones predominantes. (Arena et al, 2018).

En esa misma línea, Diaz et al. (2021) refiere que al monitorear los diversos procesos se añade valor para dar facilidad y disponibilidad al acceso de datos e informaciones con el fin de obtener una mejor planificación, control, evaluación y proyección de las políticas que una organización funcionar.

Según la RDE N°D000201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, del Ministerio de inclusión y desarrollo social (MIDIS, 2021), las etapas de la provisión alimentaria escolar del programa Qali Warma, respecto a la Preparación de alimentos y consumo en los centros educativos en las que realiza el monitoreo, son:

Primera etapa, Recepción de los productos alimenticios, que consiste en un proceso donde implica revisar detalladamente los alimentos, las fechas de expiración de los productos que reciben y también aquí se hace la inspección sobre la entrada de los productos y la verificación de la disposición de los espacios.

Segunda etapa, Almacenamiento de los productos alimenticios, que consisten en resguardar un producto, por tanto requiere de un espacio exclusivo para su almacenamiento, dicho ambiente debe estar limpio y desinfectado, con la adecuada disposición de los alimentos, por lo que es importante inspeccionar desde la estiba.

Tercera etapa, Preparación de los productos alimenticios, debe considerarse la diversificación y dosificación de los alimentos para la preparación, así también la cantidad de los consumidores; aplicando las prácticas adecuadas de elaboración, para evitar afectación en la salud de los estudiantes.

Cuarta etapa, Servido de alimentos preparados, actividad donde el personal debe aplicar correctamente Prácticas de higiene y Manipulación, considerando cantidades establecidas de los alimentos preparados para el desayuno y/o almuerzo y/o cena de acuerdo al nivel educativo que corresponda.

Quinta etapa, Distribución de los alimentos preparados, consiste el traslado de las raciones servidas a las áreas de consumo como el aula o comedor.

Sexta etapa, Consumo de los alimentos, esta actividad requiere del monitoreo sobre los protocolos de consumo de los productos alimentarios que brinda Qali Warma, observando la aceptación o consumo de las diversas raciones.

Por último como séptima etapa, manejo de residuos sólidos, una tarea que requiere de vigilancia sobre la manipulación adecuada de los desechos generados del servicio alimentario, los puntos de acopio y la segregación por tipo de residuo sólido. (MIDIS, 2021).

Respecto a la satisfacción se fundamentan en:

De acuerdo Bernal et al. (2020), la satisfacción es la diferencia de las experiencias con las expectativas que el consumidor al usar o utilizar un bien o servicio. En caso que las expectativas superen a las experiencias entonces es seguro que se generará una insatisfacción. Por ello, es muy importante que una organización tenga conocimientos sobre las necesidades, de modo que le permitirá dar un mejor enfoque al servicio que cree lanzar a un grupo de personas y así este tenga la aceptación positiva.

Según Solano (2017) todo servicio que se ofrece a los consumidores finales debe estar deben estar relacionados con sus necesidades y la calidad, de manera que estén por encima de sus expectativas, lo cual permitirá que se sientan conformes y satisfechos con su uso o utilización del bien o producto. En esa misma línea, Pérez (2021) hace hincapié que para lograr la satisfacción las organizaciones hoy en día se están enfocando en las expectativas de los consumidores, de manera que eso les permite evaluar cómo está el servicio que ofrecen, de tal forma que allí está incluido la calidad, el cual comprende la personalización del servicio.

Empleando las palabras de Arrenal (2019), la satisfacción de un usuario es relevante conocer sobre sus necesidades, además de comprenderlos, hacer que ellos sientan que se les escucha, y que en realidad perciban que sus intereses son importantes. Para Torres (2018), la satisfacción es entendida como el grado del estado de ánimo de los usuarios en base a la comparación del rendimiento percibido con las expectativas acerca de un servicio o producto. Jiménez (2019), sostiene que la satisfacción se mide por la observancia o superación de las expectativas de los consumidores.

Por otro lado, Gil (2022), quien afirma que un excelente servicio solo se logra cuando los usuarios están conformes con las expectativas que tenían. En ese sentido, también podemos mencionar que la calidad de la

información, la respuesta oportuna, la solución y la flexibilidad son determinantes para poder generar satisfacción (Solano, 2017). Adicionalmente, Torres (2018) indica que el nivel de satisfacción es un grado de percepción que experimenta un usuario al recibir un bien o servicio, es de allí su complacencia (el valor percibido supera las expectativas), satisfacción (el valor percibido del servicio está acorde las expectativas) e insatisfacción (el valor del producto no alcanza las expectativas).

La satisfacción comprende de tres elementos que son imprescindibles para permitir medir la satisfacción que tiene los beneficiarios del programa Qali Warma y estos son: la percepción, la expectativa y la gestión de quejas.

La percepción, también conocido como valor percibido o rendimiento percibido, está referido a la valoración que el usuario le da a un producto o servicio, pero esto se da luego que este haya consumido (Torres, 2018). Además, Arenal (2019) agrega a la percepción como aquel valor que el usuario logró a través de la respuesta del desempeño del servicio que recibió.

Las expectativas, desde el enfoque de Torres (2018) está referida a todo aquello que los usuarios esperan al consumir un bien o servicio. También las expectativas tiene que ver con las esperanzas que el usuario tiene por alcanzar algo y se pueden producir por efecto de cuatro situaciones, promesas, experiencias, opiniones y promesas (Arenal, 2019).

La gestión de quejas, consiste en atender expresiones de insatisfacción o disconformidad alcanzadas por miembros de la colectividad educativa o por terceros, sobre la prestación alimentaria entregada por el Programa Qali Warma y/o la organización de los Comités de Alimentación Escolar en las centros educativos.(Ministerio de desarrollo e inclusion social [MIDIS], 2021b).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El estudio es está alineado según el fin, en el tipo básica. De acuerdo a Arias et al. (2022) también denominada fundamental por ser un tipo de investigación centrada en mejorar la comprensión de una situación de naturaleza particular.

Por ende, considerando, que el propósito es comprobar la relación entre monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, consentirá si esa relación puede ser positiva o negativa o también que no exista una relación.

Además, Arias et al. (2022) agregan que a partir de problemas teóricos el investigador, puede orientar hacia un estudio crítico, de manera que enriquece los conocimientos científicos sobre una realidad y así pueda validar una hipótesis.

Nivel de investigación: Cuantitativa

Enfoque de investigación: Transversal

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Diseño no experimental, corte transversal.

Según Aceituno et al. (2020) argumenta que este diseño se da en el enfoque cuantitativo y son estudios donde el investigador observa a la realidad tal cual se encuentra, sin ningún tipo de alteración, pero también en estos diseños se encuentra los estudios transversales que permite dar viabilidad a las investigaciones correlacionales.

De manera que los datos que se obtienen solo se tomaron en un solo momento de modo que permitió validar la presunción de la investigación. Según Aceituno et al. (2020), el diseño desempeña un rol importante para poder recabar información útil, válida y

confiable para probar las hipótesis según el alcance elegido” (p. 70).

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable 1:** Monitoreo de prestación del servicio alimentario

La definición conceptual del monitoreo de prestación del servicio alimentario, según Ministerio de inclusión y desarrollo social - MIDIS (2017) refiere a las actividades de supervisión para garantizar el cumplimiento de la seguridad alimentaria.

La definición operacional del monitoreo del proceso de prestación del servicio alimentario, se midió considerando como dimensiones a las actividades de recepción, almacenamiento, preparación, servido, distribución, consumo de los alimentos y manejo de los residuos sólidos de manera que en estos procesos se deben observar, vigilar, supervisar y verificar. (Ministerio de inclusión y desarrollo social - MIDIS, 2017)

Asimismo, las definiciones conceptuales y operacionales de las dimensiones del monitoreo de la asistencia alimentaria según RDE N°D000201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, son: (Ministerio de inclusión y desarrollo social - MIDIS, 2021a)

**Primera dimensión:** Recepción de los productos alimenticios, proceso que implica revisar información y integridad de los alimentos recibidos, como fechas de caducidad, lote, marca, presentación y cantidad recibida de acuerdo al número de beneficiarios en el centro educativo.

**Segunda dimensión:** Almacenamiento de productos alimenticios, que consisten en resguardar un producto, por tanto requiere de un espacio exclusivo para su almacenamiento, dicho ambiente debe estar limpio y desinfectado, con la adecuada disposición de los alimentos, por lo que es importante inspeccionar desde la estiba.

**Tercera dimensión:** Preparación de productos alimenticios, proceso que se realiza considerando cantidad programadas, combinación de alimentos y dosificación; aplicando buenas prácticas de manipulación, para reducir

riesgos de afectación a la salud de los estudiantes por contaminación cruzada de alimentos.

**Cuarta dimensión:** Servido de alimentos preparados, proceso que se utiliza tablas de servido, adicionalmente garantizar las características de sabor, olor, color y textura, a través de la degustación de las raciones.

**Quinta dimensión:** Distribución de los alimentos preparados, etapa que consiste en trasladar las raciones de los alimentos preparados a espacios acondicionados como aula o en las instituciones educativas.

**Sexta dimensión:** Consumo de los alimentos preparados, esta actividad requiere del monitoreo sobre los protocolos de consumo de los alimentos, cumpliéndose en horarios establecidos y cuidando la higiene antes, durante y después del consumo.

**Séptima dimensión:** Manejo de residuos sólidos, una tarea que requiere de vigilancia sobre manejo adecuado de los desechos sólidos, los puntos de acopio y segregación por tipo de residuo sólido. Ministerio de inclusión y desarrollo social - MIDIS (2021a).

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2:** Satisfacción de beneficiarios

Según Torres (2018) y Jiménez (2019), la Satisfacción, es entendida como el grado del estado de ánimo de los usuarios en base a la comparación del rendimiento percibido con las expectativas acerca de un servicio o producto. Además, indican que gestionar la quejas adecuadamente incrementa la satisfacción.

La definición operacional, según Torres, (2018) y Jiménez, (2019) explica que tres dimensiones permiten medir la satisfacción de los beneficiarios como es la percepción, expectativas y la gestión de queja.

Por otra parte, las definiciones conceptuales y operacionales de las dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios, son:

**Primera dimensión:** La percepción, también conocido como valor percibido o rendimiento percibido, está referido a la valoración que el usuario le da a un producto o servicio, pero esto se da luego que este haya consumido (Torres, 2018). Además, Arenal (2019) agrega a la percepción como aquel valor que el usuario logro a través de la respuesta del desempeño del servicio que recibió.

**Segunda dimensión:** Las expectativas, según Torres (2018) está referida a todo aquello que los usuarios esperan al consumir un bien o servicio. También las expectativas tiene que ver con las esperanzas que el usuario tiene por alcanzar algo y se pueden producir por efecto de cuatro situaciones, promesas, experiencias, opiniones y promesas (Arenal, 2019).

**Tercera dimensión:** La gestión de quejas, consiste en atender manifestaciones de insatisfacción o disconformidad reportadas por la población educativa o terceros, sobre las condiciones del servicio otorgado por el Programa Qali Warma y/o la administración del Comité de Alimentación Escolar en los centros educativos.( Ministerio de inclusión y desarrollo social - MIDIS, 2021b).

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población y muestra**

Fue constituido por **56** beneficiarios del Centro Educativo 54038, del programa Qali Warma.

Tal como refiere Arispe et al.(2020) una población es la agrupación de casos con características comunes ubicados un espacio determinado.

Una muestra bien seleccionada permite precisión y exactitud de los datos, ahorrando tiempo y reduciendo costos.

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

#### **Técnica**

Se realizó mediante encuestas la recolección de información. Según, Arispe et al. (2020) señalan que esta técnica es la más utilizada para recoger datos.

Así también, García (2018) sugiere que, el instrumento de recojo de información a través de una encuesta tiene la finalidad de ofrecer resultados con información necesaria para abordar un estudio.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Se diseñó cuestionarios por cada variable, empleando la escala de Likert: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre.

El primer formulario de preguntas se aplicó para analizar el monitoreo de prestación del servicio alimentario compuesto por 21 preguntas en base a siete dimensiones.

El segundo instrumento está compuesto por 17 preguntas estructuradas en tres dimensiones, y tiene como finalidad evaluar la satisfacción de los beneficiarios.

#### **Validez**

Las encuestas con las preguntas se validaron por el juicio de expertos, quienes determinaron que los instrumentos cumplen con una lista de especificaciones, si son coherentes y conformes al tema de investigación.

Para la validación de los instrumentos se recurrieron a tres expertos que se especifican a continuación:

- Mg. Cesar Trujillo Hinojosa, especialidad Licenciado en Administración.
- Mg. Guillermo Gilberto Linares Sánchez, especialidad Ingeniero Administrativo.
- Mg. Benito Armando Larroche Cueto, especialidad Administrador.

#### **Confiabilidad**

Los instrumentos fueron confiables, según determinó el coeficiente de Alfa de Cronbach, que permite estimar el análisis de consistencia, entre los

valores entre 0 como confiabilidad nula y 1 representando a la confiabilidad muy alta.

De los datos obtenidos para este estudio, se consiguió un alfa de Cronbach igual a 0,912 para el formulario de preguntas que evalúa al monitoreo de prestación del servicio alimentario y 0.952 para las preguntas sobre satisfacción de los beneficiarios, demostrando que los instrumentos son viables, con grado de fiabilidad aceptables.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

<b>Variable</b>	<b>Alfa de cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
<b>Monitoreo de prestación del servicio alimentario</b>	0.912	21
<b>Satisfacción de los beneficiarios</b>	0.952	17

### **3.5 Procedimientos**

Se considera que el método científico es importante seguir pautas donde garantiza la información lograda. Por la cual, en el estudio por ello se sigue los siguientes pasos:

Paso 1: Validación de instrumento cuestionario, para ello se realiza una prueba piloto que permite obtener el grado de confiabilidad. Asimismo, se recurrió a la validación de expertos y dando conformidad.

Paso 2: Recolección de los datos referidos a beneficiarios del programa Qali Warma de la IE 54038. Aplicación de los instrumentos.

Paso 3: Después de obtener los datos se procede al tratamiento en Excel y SSPS, programas que permiten obtener el producto o información necesaria para validar la investigación y realizar su interpretación mediante tablas y figuras.

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

Para analizar los resultados obtenidos, se acudió a dos tipos de estadística: La estadística descriptiva, permite describir los resultados a nivel de variables y dimensiones, utilizando tablas y gráficos estadísticos.

La estadística inferencial, por medio de la prueba estadística Rho Spearman valida la hipótesis, haciendo uso del software estadístico SPSS y Microsoft Excel.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los criterios éticos utilizados en el estudio, tomaron en consideración las normas internacionales APA, para no incurrir en actos de robo intelectual, es decir respeto a la autoría de las fuentes citadas, así como la confidencialidad y anonimato de la información y participantes de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### Resultados según la estadística inferencial:

#### HIPÓTESIS GENERAL

H<sub>0</sub>= No existe relación entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

H<sub>1</sub>= Existe relación entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

**Tabla 1**

*Correlación entre monitoreo de prestación de servicio alimentario y satisfacción del beneficiario.*

		Monitoreo de prestación del servicio alimentario	satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Monitoreo de prestación del servicio alimentario	1.000	,933**
			.000
		56	56
	satisfacción de beneficiarios	,933**	1.000
		.000	
		56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados de la tabla 1, se determinó que existe correlación significativa **muy alta** entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022 ( $r=0.933^{**}$ ); según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se recusa la H<sub>0</sub> y se admite la H<sub>1</sub>.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H<sub>0</sub>= No existe relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

H<sub>1</sub>= Existe relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

**Tabla 2**

*Correlación entre la recepción de productos alimenticios y satisfacción del beneficiario*

			Recepción de los productos alimenticios	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Recepción de los productos alimenticios	Coeficiente de correlación	1.000	,636**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	56	56
	Satisfacción de beneficiarios	Coeficiente de correlación	,636**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados de la tabla 2, se determinó que existe correlación significativa **alta** entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022 (**r=0.636\*\***); según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se consintió rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H<sub>0</sub>= No existe relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

H<sub>1</sub>= Existe relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

**Tabla 3**

*Correlación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y satisfacción del beneficiario*

		Almacenamiento de los productos alimenticios	satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Almacenamiento de los productos alimenticios	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,835**
		N	.000
	Satisfacción de beneficiarios	Coefficiente de correlación	56
		Sig. (bilateral)	,835**
		N	1.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En base a la tabla 3, teniendo en cuenta el resultado obtenido, se evidenció un coeficiente de **0.835\*\***, que determinó que existe correlación significativa **muy alta** entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022; según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se consintió rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H<sub>0</sub>= No existe relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

H<sub>1</sub>= Existe relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

**Tabla 4**

*Correlación entre la preparación de los productos alimenticios y satisfacción del beneficiario*

			Preparación de los productos alimenticios	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Preparación de los productos alimenticios	Coefficiente de correlación	1.000	,769**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	56	56
	Satisfacción de beneficiarios	Coefficiente de correlación	,769**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 4, en base a los resultados obtenidos se determinó que existe correlación significativa **alta** entre la preparación de los productos alimenticios y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022 (**r=769\*\***); según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se consintió recusar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>.

#### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H<sub>0</sub>= No existe relación entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

H<sub>1</sub>= Existe relación entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

**Tabla 5**

*Correlación entre el servido de los alimentos preparados y satisfacción del beneficiario*

			Servido de los alimentos preparados	satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Servido de los alimentos preparados	Coeficiente de correlación	1.000	,429**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	56	56
	satisfacción de beneficiarios	Coeficiente de correlación	,429**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados de la tabla 5, se determinó que existe correlación significativa **moderada** entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022 ( $r=0.429^{**}$ ); según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se consintió rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

H<sub>0</sub>= No existe relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

H<sub>1</sub>= Existe relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022

**Tabla 6**

*Correlación entre el distribución de los alimentos preparados y satisfacción del beneficiario*

		Distribución de los alimentos preparados	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,621**
	Distribución de los alimentos preparados	Sig. (bilateral)	.000
	N	56	56
	Coeficiente de correlación	,621**	1.000
	satisfacción de beneficiarios	Sig. (bilateral)	.000
	N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En base a la tabla 6, teniendo en cuenta el resultado obtenido, se evidenció un coeficiente de **0.621\*\***, que determinó que existe correlación significativa **alta** entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022; según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se consintió rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 6

H<sub>0</sub>= No existe relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

H<sub>1</sub>= Existe relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre el consumo de los alimentos preparados y satisfacción del beneficiario*

			Consumo de los alimentos preparados	satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Consumo de los alimentos preparados	Coefficiente de correlación	1.000	,749**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	56	56
	Satisfacción de beneficiarios	Coefficiente de correlación	,749**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		56	56	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Considerando la tabla 7, se evidenció un coeficiente de 0.749\*\*, según el coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>, lo que implica que existe relación significativa **alta** entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 7

H<sub>0</sub>=No existe relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

H<sub>1</sub>=Existe relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

**Tabla 8**

*Correlación entre monitoreo del manejo de los residuos sólidos y satisfacción del beneficiario*

		Manejo de residuos sólidos	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Manejo de los residuos sólidos	1.000	,728**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	56
Satisfacción de beneficiarios		,728**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 8, teniendo en cuenta los resultados encontrados, existe relación significativa **alta** entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022, siendo evidencia un coeficiente de 0.728\*\*, como resultado al coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub>.

## V. DISCUSIÓN

Se determinó que, la existencia de una correlación significativa muy **alta** ( $r=0.933^{**}$ ), entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se recusa la Hipótesis nula y se admite la Hipótesis alterna; lo que conlleva que a mayor monitoreo en la prestación del servicio alimentario, genera mayor satisfacción en los beneficiarios.

Estos resultados son coincidentes Nuñez (2019), en su trabajo de estudio “Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma – distrito la Ramada 2019”, investigación de diseño no experimental, en una muestra integraba por 65 representantes del Comité de Alimentación Escolar, a quienes aplicaron un cuestionario, y como resultado el monitoreo y la satisfacción mostraron un comportamiento de asociación positiva moderada ( $r_s=0.507$ ). Dichos resultados coincide con la investigación de Pampa (2020), quien indagó en Huaraz – Perú, la correlación de la “calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020”. Indagación de diseño experimental, se empleó 02 cuestionados en escala de Likert y concluyeron que existe influencia positiva entre las variables.

Por ello, Gamboa et al (2021), en su investigación “Programas de alimentación escolar en Costa Rica y Guatemala: Percepciones de la comunidad escolar acerca de su funcionamiento en escuelas urbanas públicas”, habiendo considerado 32 entrevistas y 43 grupos focales, concluyó que los programas alimentarios escolares necesitan mejorar estrategias de evaluación y monitoreo para la observancia de verificar el marco normativo vigente y objetivos de las instituciones. Resultados que son coherentes con la normatividad establecida por el Ministerio de Desarrollo e inclusión social (2017) en la RM 283-2017-MIDIS, en su artículo 38 establece entre las funciones supervisar, monitorear y evaluar la prestación alimentaria escolar del Programa Qali Warma, usando mecanismos o herramientas para su ejecución, así como indicadores de

gestión y/o desempeño de la prestación alimentaria escolar, la cuales deben realizarse en coordinación con las unidades orgánicas para controlar y reportar los resultados de forma periódica o cuando se requiera, y de esta forma dar cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de asistencia alimentaria.

Para el objetivo específico 3, se determinó que existe una correspondencia significativa alta ( $r=0.769^{**}$ ) entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió recusar la  $H_0$  y admitir la  $H_1$ . Resultados que difieren con Pereira et al. (2018), en su estudio “Análisis del programa nacional de alimentación escolar en el municipio de Viçosa, estado de Minas Gerais”, concluyó que los niños no mostraron agrado con los alimentos del programa alimentario escolar, por escasos de profesionales nutricionistas, inadecuadas instalaciones, equipamiento en las áreas de preparación y distribución; falta de monitoreo desde la planificación hasta el producto final, descuidando la seguridad alimentaria. Quedando demostrado que la ausencia de estos factores influye en la satisfacción de los beneficiarios, tomando en cuenta que una adecuada preparación de los productos alimenticios, genera mayor satisfacción de los beneficiarios del Programa. Tal como lo establece RDE 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE.

En relación al objetivo específico 4, existe una correlación significativa moderada ( $r=0.429^{**}$ ) entre el servicio de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió recusar la  $H_0$  y admitir la  $H_1$ , lo que implica que servir los alimentos en las cantidades establecidas y degustación previa de las raciones preparadas, garantiza la satisfacción de los beneficiarios del Programa. Este resultado coincide con Castro (2022), en su investigación “Servicio Alimentario y Distribución del Programa Qali Warma en las Instituciones Educativas del Ítem La Molina, Lima, 2019”, concluyendo que el peso de la ración para cada uno de los niveles en el

servicio alimentario y distribución, tiene estadísticamente correlación positiva débil con un Rho de Spearman = 0,450. Los resultados son consistentes con la RDE 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, que exige asegurar las características organolépticas de los productos para el consumo de los estudiantes, considerando la cantidad de alimento para el servido del desayuno, almuerzo y/o cena como proporción total de alimento preparado según el nivel educativo.

Para el caso del objetivo 6, existe correlación significativa alta ( $r=0.749^{**}$ ) entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió recusar la  $H_0$  y admitir la  $H_1$ , lo que implica que mejor agrado de los alimentos consumidos genera mayor satisfacción en los alumnos, lo cual coincide con los resultados de Pérez et al (2020) en su estudio “¿El programa de alimentación escolar mejora el desarrollo integral de los estudiantes de instituciones educativas en las zonas altas centrales del Perú? Una evaluación empírica”, determinaron que el programa social generó impresión positiva de 0.36 ( $p\text{-value} < 0.01$ ), respecto a la prestación durante clases y la concurrencia de los estudiantes al centro educativo, guardando coherencia con la misión del Programa alimentario Qali Warma establecida por el Ministerio de Desarrollo e inclusión social (2017) en la RM 283-2017-MIDIS, que brinda prestación alimentaria escolar, para contribuir la mejora de la concurrencia escolar, atención durante las labores escolares, práctica de hábitos alimentarios.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se concluyó que, existe una correlación significativa muy alta ( $r=0.933^{**}$ ), entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde se recusa la Hipótesis nula, aceptando la Hipótesis propuesta en el estudio; lo que conlleva que un mayor monitoreo en los servicios prestados de alimentación escolar, genera mayor satisfacción en los beneficiarios, siendo coherente con la normatividad establecida por el Ministerio de Desarrollo e inclusión social (2017) en la RM 283-2017-MIDIS, en su artículo 38 establece entre las funciones supervisar, monitorear y evaluar la prestación alimentaria escolar del Programa Qali Warma, usando mecanismos y/o herramientas para su ejecución, así como indicadores de gestión y/o desempeño de la asistencia alimentaria, la que debe realizarse en coordinación con las unidades orgánicas para controlar y reportar los resultados de forma periódica o cuando se requiera, y de esta forma dar cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa Qali Warma.

**Segundo:** Existe una correlación significativa alta ( $r=0.636^{**}$ ) entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , considerando que una adecuada recepción de los alimentos, generará una mayor satisfacción de los beneficiarios del Programa. Lo que cuenta con el respaldo de Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, que determina en la recepción de productos alimenticios, se apliquen criterios de prácticas adecuadas en la manipulación y almacenamiento de los mismos, tomando en cuenta la verificación de la fecha de vencimiento y condiciones externas de los alimentos.

**Tercero:** Existe una correlación significativa muy alta ( $r=0.835^{**}$ ) entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038,

Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna de la investigación, determinando que un adecuado almacenamiento de productos alimentarios, genera mayor complacencia en los beneficiarios tanto del Programa, como aquellos servicios orientados al cuidado de la salud. Lo que coincide con la Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, normando que un adecuado almacenamiento permite conservar los alimentos, con limpieza y desinfección constante, así como la rotación y el uso de kardex, para el control de entradas y salidas, garantizando un servicio satisfactorio a los beneficiarios del programa.

**Cuarto:** Existe una correlación significativa alta ( $r=0.769^{**}$ ) entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , por lo que una adecuada preparación de los alimentos, genera mayor satisfacción de los beneficiarios del Programa. De la misma forma, en la Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, la preparación de alimentos considera la combinación, dosificación y cantidad de raciones programadas de acuerdo al número de beneficiarios de destino, y buenas prácticas de manipulación para evitar afectación a la salud de los usuarios.

**Quinto:** Existe una correlación significativa moderada ( $r=0.429^{**}$ ) entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ . Lo que implica antes de servir los alimentos se debe contar con indumentaria adecuada, higiene y degustar previamente las raciones preparadas, garantizando la satisfacción de los beneficiarios del Programa, resultados que son avalados por la Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, que exige asegurar las características organolépticas de los productos para el consumo de los estudiantes.

**Sexto:** Existe una correlación significativa alta ( $r=0.621^{**}$ ) entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , por lo que una adecuada distribución de alimentos, genera mayor satisfacción de los beneficiarios del Programa, lo que es coherente con la Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, que responsabiliza al Comité de alimentación escolar asegurar mesas limpias y ordenadas, así como también la cantidad de raciones a la población escolar beneficiaria.

**Séptimo:** Existe una correlación significativa alta ( $r=0.749^{**}$ ) entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió recusar la  $H_0$  y admitir la  $H_1$ . Lo que implica que los alimentos deben conservar sus propiedades y características organolépticas, siendo estas agradable al paladar del estudiante, respetando los horarios establecidos, para una mayor satisfacción de los beneficiarios del Programa, de acuerdo con la Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE.

**Octavo:** Existe una correlación significativa alta ( $r=0.728^{**}$ ) entre el manejo de los residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Con un coeficiente de correlación de Spearman  $0,00 < 0,05$ , donde consintió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ . Lo que significa que el adecuado manejo de residuos sólidos contribuye al cuidado del medio ambiente, propiciando espacios saludables y de mayor satisfacción de los beneficiarios del Programa (Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE).

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

1. A los servidores que monitorean la Gestión local del Programa Qali Warma deben profundizar en el conocimiento en los documentos normativos vigente dispuesta por el Ministerio de inclusión y desarrollo social, a fin que ejecuten con el rigor que amerita las actividades de monitoreo, supervisión y seguimiento en la prestación del servicio alimentario de las escuelas beneficiarias.
2. A los Monitores de Gestión local del Programa Qali Warma deben ahondar el conocimiento de los responsables de recepción de los alimentos en la Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, en la adecuada verificación de la información del rotulado y características externas de los productos, antes de indicar la conformidad de la recepción de los alimentos.
3. A los responsables de monitorear la gestión local del Programa Qali Warma, deben exigir por intermedio del monitoreo, a los responsables del almacenamiento de los alimentos, el cumplimiento de la Resolución Ministerial 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, la verificación de la observancia de la ubicación de los alimentos sobre tarimas, manejo de kardex y rotación de los alimentos.
4. A quienes lideran la gestión local y comité de alimentación escolar del Programa Qali Warma, asumir compromiso con las actividades de supervisión y monitoreo en la etapa de elaboración del producto alimentario, para exigir se cumpla con la normativa vigente establecida para la asistencia alimentaria.

## REFERENCIAS

- Aceituno Huacani, C., Silva Minauro, R., & Cruz Chuyma, R. (2020). Mitos y Realidades de la Investigación Científica. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 1). Alpha Servicios Gráficos S.R.L.
- Acosta, J., Plata, R., Puentes, G., & Torres, M. (2019). Influence of resources and capabilities in finance performance and business competitiveness: a literature review. *I+D Revista de Investigaciones*, 13(1), 125–134.
- Agencia Andina. (2022). *MIDIS: Qali Warma entregará más de 161,000 toneladas de alimentos en el 2022 | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina*. Andina.Pe/Agencia Noticia. <https://andina.pe/agencia/noticia-midis-qali-warma-entregara-mas-161000-toneladas-alimentos-el-2022-885778.aspx>
- Ajito, E. (2017). *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 instituciones*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arena, E., & Aquilino, N. (2018). *Contribuciones para una estrategia de monitoreo y evaluación del III Plan de Acción Nacional en Gobierno Abierto*.
- Arenal, C. (2019a). Gestión de la atención al cliente / consumidor. . In *Tutor formación*. Tutor formación. [https://books.google.com.pe/books?id=F2-\\_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Arenal, C. (2019b). *Técnicas de información y atención al cliente / consumidor / usuario*. . Tutor formación.
- Arias, J. H., Holgado, J., Tafur, T., & Vaquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación . El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. (Issue June). editorial.inudi.edu.pe Primera. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado.

In News.Ge. Universidad Internacional del Ecuador.

- Ayala, O. (2020). Competencias informacionales y competencias investigativas en estudiantes universitarios. *Revista Innova Educación*, 2(4). <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.011>
- Bernal, A., Matovelle, M., Odoñez, C., Ordoñez, M. (2020). Gestión de calidad del capital humano en la Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Artículo. Universidad Católica de Cuenca. Jefatura de Posgrados
- Castro, R. W. (2022). *Servicio Alimentario y Distribución del Programa Qali Warma en las Instituciones Educativas del Ítem La Molina, Lima, 2019.*
- CEPAL. (2022). *El Costo de la doble carga de la Malnutrición. Impacto social y económico.* [https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000140902/download/?\\_ga=2.212191828.1704743869.1666366510-246178903.1666366510](https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000140902/download/?_ga=2.212191828.1704743869.1666366510-246178903.1666366510)
- Chavarría, C. (2019). Causal Attribution Styles. Importance for Research and Professional Intervention During Adolescence. *Revista Costarricense de Psicología*, 38(1), 1–16. <https://doi.org/10.22544/RCPS.V38I01.01>
- Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC,2022). Casos alertados al programa social Qali Warma - UT Apurímac, mes Julio. [http://www.ctvcperu.org.pe/system\\_page/a\\_qaliwarma\\_2022\\_07.php](http://www.ctvcperu.org.pe/system_page/a_qaliwarma_2022_07.php)
- Contraloría General de la Republica del Perú. (2021). *"Proceso de planificación y organización del servicio alimentario en la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao"*
- Cuvi, R (2021). El derecho a la alimentación: Aportes para lanueva Constitución de Chile. *Revista chilena de nutrición.* <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-75182022000400011>
- Díaz, M., Triana, Y., Brizuela, P., Rodríguez, R. J., Giráldez, R., & Blanco, J. (2021). R., & Soberanía Alimentaria y Educación Nutricional desde la ciencia de la sostenibilidad: Observatorio SAEN+C Pinar. *Universidad y Sociedad. Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 13(5), 9–19. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-9.pdf>

- Dunaev, A., & Corona, F. (2022). *School feeding in Ghana*.  
<https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000105577/download/>
- FAO, & BANCO MUNDIAL. (2021). *Seguridad alimentaria y nutrición*.
- Gamboa, T., Madriz, K., Beausset, S., Guzman, A., Ramirez, A., Ramirez, M. y Fort, M. "Programas de alimentación escolar en Costa Rica y Guatemala: Percepciones de la comunidad escolar acerca de su funcionamiento en escuelas urbanas públicas" [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-75182021000400518&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-75182021000400518&script=sci_arttext)
- García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica* (1a ed.). ESIC Editorial.
- Gil, J. (2022). *Fundamentos de atención al cliente - Jose Vicente Gil López - Google Libros*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gonzales, J. A., & Cordero, J. M. (2019). Políticas alimentarias y derechos humanos en México. *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 29(53), 1–32. <https://doi.org/10.24836/es.v29i53.657>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (M. G. H. Education (ed.)).
- Jiménez, L. (2019). *Dirección y comercialización* . Ediciones Paraninfo, S.A.  
[https://books.google.com.pe/books?id=83yJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=83yJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social (MIDIS, 2017). Resolución Ministerial 283-2017-MIDIS. *Manual de Operaciones: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/15612/RM\\_283\\_2017MIDIS.pdf?v=1530723429](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/15612/RM_283_2017MIDIS.pdf?v=1530723429)
- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social (MIDIS, 2021a). Resolución Ministerial 201-2021-MIDIS/PNAEQW-DE. *Protocolo para la prestación del servicio alimentario por los actores vinculados a las instituciones educativas publicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2108247/RDE%20N%C2%B0%20D000201-2021-MIDIS-PNAEQW-DE.pdf.pdf?v=1629504036>

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social (MIDIS, 2021b). Resolución Ministerial 237-2021-MIDIS/PNAEQW-DE. *Protocolo para la atención, seguimiento y cierre de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. <https://info.qaliwarma.gob.pe/normatividad/export/?id=NUlrSzhDcDIJeHJG aXM2d216NkYxUT09>

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social (MIDIS, 2022). Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000340-2022-MIDIS/PNAEQW-DE. <https://info.qaliwarma.gob.pe/normatividad/export/?id=aTlralhPdE0xeHk3N ndXRW9HenNkZz09>

Muriira, E. (2020). *Influence of participatory project management strategies on performance of school feeding programme in marginalized area: A case of Kalama sub-cuntry, Machakos, Kenya*. University Of Nairobi. [http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/153272/Muriira\\_Influence%20of%20Participatory%20Project%20Management%20Strategies%20on%20Performance%20of%20School%20Feeding%20Programme%20in%20Marginalized%20Areas-%20a%20Case%20of%20Kalama%20Sub-county,%20Machakos%20County,%20Kenya.pdf?sequence=1](http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/153272/Muriira_Influence%20of%20Participatory%20Project%20Management%20Strategies%20on%20Performance%20of%20School%20Feeding%20Programme%20in%20Marginalized%20Areas-%20a%20Case%20of%20Kalama%20Sub-county,%20Machakos%20County,%20Kenya.pdf?sequence=1)

Núñez, N. Y. (2019). *Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito la Ramada 2019*. Universidad César Vallejo.

OCDE. (2017). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Mejores servicios para un ... - OECD - Google Libros*. Ediciones OCDE.

Pampa, F. (2020). Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del Distrito de Huaraz, 2020 [Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. In *Elseiver*. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2484/T033\\_45522655\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2484/T033_45522655_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pantoja-Aguilar, M. P., & Garza-Treviño, J. R. S. (2019). Etapas de la

- administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, 87, 139–154.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.N87.2019.2412>
- Pereira Rocha, N., De Santis Filgueiras, M., Martins de Albuquerque, F., Cupertino Milagres, L., Paula Pereira Castro, A., Alves Silva, M., & Dias da Costa, G. I. (2018). Analysis of the national school feeding program in the municipality of Viçosa, state of Minas Gerais. *Revista de Saúde Pública*, 52(16). <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2018052007090>
- Pérez, A. B. (2021). *Enfoque en el cliente como modelo de gestión*. Albacete. [https://www.researchgate.net/profile/Asier-Baquero-2/publication/348556329\\_Enfoque\\_en\\_el\\_cliente\\_como\\_modelo\\_gestion/links/60042658a6fdccdb85c54c1/Enfoque-en-el-cliente-como-modelo-gestion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Asier-Baquero-2/publication/348556329_Enfoque_en_el_cliente_como_modelo_gestion/links/60042658a6fdccdb85c54c1/Enfoque-en-el-cliente-como-modelo-gestion.pdf)
- Perez, J., Arroyo, M., Ccencho, G. y Bullon, V. (2020). ¿El programa de alimentación escolar mejora el desarrollo integral de los estudiantes de instituciones educativas en las zonas altas centrales del Perú? Una evaluación empírica. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n16/20411617.html#:~:text=Sin%20embargo%20los%20resultados%20obtenidos,asistencia%20oportuna%20al%20centro%20educativo.>
- Ramírez, M. L. (2018). *Evaluación del impacto en los programas de alimentación escolar en Cundinamarca, COMO UN DERECHO*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17673/Ram%c3%adrezVargasMarthaLucy2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ramos, X. A., & Galllegos, S. (2021). Funcionamiento del programa Qali Warma en la ciudad de Puno: Evaluación desde la perspectiva de las madres de los niños usuarios. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 19–32. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v1i2.2>
- Recalde Spinzi, T. (2020, November 10). Bases para un monitoreo y evaluación en Paraguay a partir de un presupuesto por resultados. *CUADERNOS DEL CLAEH*, 91–101. <http://publicaciones.claeh.edu.uy/index.php/cclaeh/article/view/467/371>
- Retolaza, I. (2018). Teoría de Cambio, Una brújula para orientarte en el camino.

Obtenido de [Http://Ateneucoopbl. Cat/Wpcontent/Uploads/2018/04/Teor%C3%ADa-de-Cambio-Una-Brujula-2.0. Pdf.](http://Ateneucoopbl. Cat/Wpcontent/Uploads/2018/04/Teor%C3%ADa-de-Cambio-Una-Brujula-2.0. Pdf.), 14.

Solano, E. (2017). *¿Cuánta razón tiene el cliente?: Manual práctico del servicio al cliente.*

[https://books.google.com.mx/books?id=WZU6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=WZU6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Tagoe, I. (2018). *The Ghana national school feeding program: peoples perceptions about the impact on school enrolment, attendance and completion.* State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of.

[https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws\\_etd/send\\_file/send?accession=bgsu1521682869298246&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=bgsu1521682869298246&disposition=inline)

Torres, C. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial.

Velasco, O., Leonardo, F., & Guio, F. (2019). El Programa De Alimentacion Escolar Mas Alla De Educar Y Nutrir. *Educere*, 779–810.

Programa Mundial de Alimentos (WFP, 2021). *El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial 2020*. <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000124411/download/>

Programa Mundial de Alimentos (WFP, 2021b). *Hambre cero. Programa Mundial de Alimentos de La Organización de Las Naciones Unidas*. [https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000131040/download/?\\_ga=2.240091971.1704743869.1666366510-246178903.1666366510](https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000131040/download/?_ga=2.240091971.1704743869.1666366510-246178903.1666366510)

Zavala y Veloso (2022). Alimentación escolar para todas las personas. *Programas de alimentación escolar en América Latina y el Caribe benefician a 85 millones de estudiantes.* Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe. FAO. <https://www.fao.org/in-action/programa-brasil-fao/noticias/ver/es/c/1476260>

**ANEXOS:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TÍTULO: “Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022”</b>						
<b>AUTOR: Nelly Elizabeth Saldivar Quispe</b>						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el Monitoreo de prestación del servicio alimentario y la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.</p> <p>¿Cuál es la relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.</p> <p>¿Cuál es la relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre el Monitoreo de prestación del servicio alimentario y la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022</p> <p>Determinar la relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre la recepción de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.</p> <p>Existe relación entre el almacenamiento de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.</p> <p>Existe relación entre la preparación de los productos alimenticios y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.</p>	<b>Variable 1: Monitoreo de prestación del servicio alimentario</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Recepción de los productos alimenticios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión detallada de los alimentos</li> <li>- Revisión de las fechas de vencimiento de los alimentos</li> <li>- Revisión de la integridad de los alimentos</li> <li>- Verificar la disposición de los espacios y mobiliario para la recepción los alimentos</li> </ul>	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Muy alta (0.80-0.99)  Alta (0.60-0.79)  Moderada (0.40 – 0.59)  Baja (0.20 – 0.39)  Muy baja (0.01 – 0.19)
			Almacenamiento de los productos alimenticios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio exclusivo para almacenar los alimentos</li> <li>- Verificación ambiente limpio y desinfectado</li> <li>- Requisitos del personal</li> <li>- Verificación de la disposición de los alimentos en el almacén de la IE</li> </ul>		
			Preparación de los productos alimenticios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de la combinación, dosificación y cantidad de raciones programadas</li> <li>- Verificación de las buenas prácticas de manipulación por el personal responsable</li> <li>- Verificación de las condiciones del área de preparación de los alimentos</li> </ul>		
			Servido de los alimentos preparados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de las raciones antes de ser servidas (probar).</li> <li>- Verificación del raciones de acuerdo a la tabla de servido de alimentos de PNAEQW.</li> </ul>		
			Distribución de los alimentos preparados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación las condiciones de limpieza y desinfección del mobiliario</li> <li>- Verificación de la cantidad de raciones por alumnos y aula</li> </ul>		
			Consumo de los alimentos preparados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación del horario de consumo</li> <li>- Verificación del cumplimiento de las buenas prácticas de higiene antes, durante y después del consumo de los alimentos.</li> <li>- Verificación del control del consumo de alimentos por aula</li> </ul>		
			Manejo de residuos solidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar manejo adecuado de los residuos solidos</li> </ul>		

¿Cuál es la relación entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.	Determinar la relación entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.	Existe relación entre el servido de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vigila los puntos de acopio de residuos solidos</li> <li>- Monitorea la segregación por tipo de residuo solido</li> </ul>		
<b>Variable 2: Satisfacción de beneficiarios</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.	Determinar la relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.	Existe relación entre la distribución de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.	<b>Percepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualidades del producto</li> <li>- Información específica clara</li> <li>- Preferencia hacia los productos del programa</li> <li>- Productos acordes a las necesidades</li> <li>- Servicio complaciente al ser consumido</li> <li>- Servicio de garantía</li> </ul>		
¿Cuál es la relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.	Determinar la relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.	Existe relación entre el consumo de los alimentos preparados y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.	<b>Expectativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio brindado por encima de lo esperado</li> <li>- Explicación adecuada</li> <li>- Productos agradables para el consumo</li> <li>- Encargado o responsable con conocimientos</li> <li>- Eficiente servicio por parte del personal</li> <li>- Servicio conforme a lo esperado</li> </ul>	1=Nunca	Muy alta (0.80-0.99)
¿Cuál es la relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?.	Determinar la relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.	Existe relación entre el manejo de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.	<b>Gestión de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta oportuna a los inconvenientes</li> <li>- Atención personalizada a los reclamos</li> <li>- Disposición del personal</li> <li>- Preocupación por solucionar inconvenientes</li> <li>- Interés en resolver quejas</li> </ul>	2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Alta (0.60-0.79) Moderada (0.40 – 0.59) Baja (0.20 – 0.39) Muy baja (0.01 – 0.19)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Monitoreo de prestación del servicio alimentario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Recepción de los productos alimenticios	- Revisión detallada de los alimentos	1 – 4		
	- Revisión de las fechas de vencimiento de los alimentos			
	- Revisión de la integridad de los alimentos			
	- Verificar la disposición de los espacios y mobiliario para la recepción los alimentos			
Almacenamiento de los productos alimenticios	- Espacio exclusivo para almacenar los alimentos	5 – 8		
	- Verificación ambiente limpio y desinfectado			
	- Requisitos del personal			
	- Verificación de la disposición de los alimentos en el almacén de la IE			
Preparación de los productos alimenticios	- Verificación de la combinación, dosificación y cantidad de raciones programadas	9 – 11		Muy alta (0.80-0.99)
	- Verificación de las buenas prácticas de manipulación por el personal responsable			1=Nunca Alta (0.60-0.79)
	- Verificación de las condiciones del área de preparación de los alimentos			2=Casi nunca Moderada (0.40 – 0.59)
Servido de los alimentos preparados	- Verificación de las raciones antes de ser servidas (probar).	12 – 13		3=A veces Baja (0.20 – 0.39)
	- Verificación de las raciones de acuerdo a la tabla de servido de alimentos de PNAEQW.			4=Casi siempre
				5=Siempre
Distribución de los alimentos preparados	- Verificación las condiciones de limpieza y desinfección del mobiliario	14 – 15		Muy baja (0.01 – 0.19)
	- Verificación de la cantidad de raciones por alumnos y aula			
Consumo de los alimentos preparados	- Verificación del horario de consumo	16 – 18		
	- Verificación del cumplimiento de las buenas prácticas de higiene antes, durante y después del consumo de los alimentos.			
	- Verificación del control del consumo de alimentos por aula			
Manejo de residuos solidos	- Verificar manejo adecuado de los residuos solidos	19 - 21		
	- Vigila los puntos de acopio de residuos solidos			
	- - Monitorea la segregación por tipo de residuo solido			

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 2: Satisfacción de beneficiarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
<b>Percepción</b>	- Cualidades del producto	1 – 5		
	- Información específica clara			
<b>Expectativas</b>	- Preferencia hacia los productos del programa	6 - 12		
	- Productos acordes a las necesidades			
<b>Gestión de quejas</b>	- Servicio complaciente al ser consumido	13 – 17		
	- Respuesta oportuna a los inconvenientes			
<b>Expectativas</b>	- Servicio de garantía	6 - 12		
	- Servicio brindado por encima de lo esperado			
<b>Gestión de quejas</b>	- Explicación adecuada	13 – 17		
	- Productos agradables para el consumo			
<b>Expectativas</b>	- Encargado o responsable con conocimientos	6 - 12		
	- Eficiente servicio por parte del personal			
<b>Gestión de quejas</b>	- Servicio conforme a lo esperado	13 – 17		
	- Atención personalizada a los reclamos			
<b>Expectativas</b>	- Encargado o responsable con conocimientos	6 - 12		
	- Eficiente servicio por parte del personal			
<b>Gestión de quejas</b>	- Servicio conforme a lo esperado	13 – 17		
	- Interés en resolver quejas			

Fuente: Elaboración propia.

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## JUEZ VALIDADOR 1

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CAYMA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1:  
MONITOREO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
1	¿En la recepción del producto se realiza la revisión detallada de los alimentos que son entregados a la IE?	X		X		X		
2	¿En la recepción de los productos se revisa la fecha de vencimiento de los alimentos?	X		X		X		
3	¿En la recepción de los alimentos, se realiza la inspección visual de los aspectos externos para garantizar la integridad de los mismos?	X		X		X		
4	¿La IE cuenta con mobiliario para almacenar de manera adecuada los alimentos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS</b>								
5	¿La IE cuenta con un ambiente/área exclusiva para almacenar los productos, que garantice la protección de los alimentos?	X		X		X		
6	¿La IE realiza la limpieza y desinfección de manera permanente del área de almacenamiento de los alimentos?	X		X		X		
7	¿El personal encargado del almacenamiento de los alimentos cuenta con buena salud y capacitado sobre las Buenas Prácticas para la conservación de los productos alimentarios?	X		X		X		
8	¿Durante el almacenamiento de los alimentos, se demuestra una adecuada disposición, estiba y rotación de los alimentos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
9	¿Las combinaciones, dosificación y cantidad de la ración es de acuerdo a lo programado por el Programa QW?	X		X		X		
10	¿El personal responsable de la preparación realiza la manipulación de alimentos en óptimas condiciones de salubridad e higiene?	X		X		X		
11	¿El área de preparación de los alimentos, se encuentra limpio, ordenado y desinfectado, libre de presencia de animales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SERVIDO DE LOS ALIMENTOS</b>								
12	¿El personal responsable del servicio realiza las pruebas necesarias de los alimentos antes de ser entregados a los estudiantes (sabor, olor, color, textura)?	X		X		X		
13	¿Las raciones de alimentos son proporcionales a la Tabla especificaciones del Programa QW?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: DISTRIBUCIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
14	¿El mobiliario de los niños se encuentran limpios, desinfectados y libres de objetos, para el consumo de sus alimentos?	X		X		X		
15	¿La cantidad de raciones distribuidas son de acuerdo a la cantidad de alumnos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: CONSUMO DE LOS PRODUCTOS ALIMENTARIOS</b>								
16	¿Los alimentos son consumidos en un horario adecuado, para los estudiantes?	X		X		X		
17	¿Los docentes promueven en los niños, las buenas prácticas de higiene antes, durante y después del consumo de los alimentos?	X		X		X		
18	¿Se lleva a cabo un reporte diario de estudiantes por aula sobre el consumo de los alimentos del programa QW?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 7: MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS</b>								
19	¿El personal encargado de la IE realiza el manejo adecuado de los residuos sólidos?	X		X		X		
20	¿Los residuos sólidos son almacenados en recipientes seguros para su disposición final?	X		X		X		
21	¿Los residuos sólidos son clasificados y almacenados de manera adecuada, para evitar ser foco de infección?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Trojillo Hinojosa Cesar

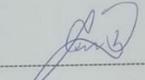
DNI: 40.226.68.86

Especialidad del validador: licenciado en administración

09 de NOVIEMBRE del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2:  
SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN</b>								
1	¿Las cualidades del producto y servicios que ofrece el programa son de calidad?	X		X		X		
2	¿La información específica sobre los alimentos que son otorgado por el programa son claras?	X		X		X		
3	¿Existe preferencia en los productos que proporciona el programa, por parte de los estudiantes?	X		X		X		
4	¿Los productos que ofrece el programa están acorde al necesidades de los beneficiarios?	X		X		X		
5	¿El servicio que se recibe es de satisfacción para los estudiantes?	X		X		X		
6	¿Los productos tienen garantía para su consumo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS</b>								
7	¿El servicio que se brinda supera las expectativas de los beneficiarios?	X		X		X		
8	¿Los encargados del programa explican adecuadamente sobre el consumo de los alimentos?	X		X		X		
9	¿El producto es agradable para su consumo?	X		X		X		
10	¿Los responsable involucrados cuentan con los conocimientos necesarios para su conservación, manipulación y preparación?	X		X		X		
11	¿El personal involucrado realiza un eficiente trabajo con los beneficiarios?	X		X		X		
12	¿La conformidad por el servicio es notorio en los beneficiarios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE QUEJAS</b>								
13	¿Si existe inconvenientes, el programa Qali Warma esta presto para dar respuestas oportunas?	X		X		X		
14	¿Los beneficiarios son atendidos de manera personalizada, cuando presentan algún reclamo?	X		X		X		
15	¿El personal del PNAEQW muestra su disposición para solucionar algún inconveniente?	X		X		X		
16	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE se preocupa por dar solución a los inconvenientes de los beneficiarios?	X		X		X		
17	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE muestra su interés por resolver las quejas de los beneficiarios?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (preciar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg. Tzujilla, Huanaya, Cesar

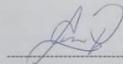
DNI: 10336336

Especialidad del validador: licenciado en administración

..... de ..... del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.

## JUEZ VALIDADOR 2


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1:  
MONITOREO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
1	¿En la recepción del producto se realiza la revisión detallada de los alimentos que son entregados a la IE?	X		X		X		
2	¿En la recepción de los productos se revisa la fecha de vencimiento de los alimentos?	X		X		X		
3	¿En la recepción de los alimentos, se realiza la inspección visual de los aspectos externos para garantizar la integridad de los mismos?	X		X		X		
4	¿La IE cuenta con mobiliario para almacenar de manera adecuada los alimentos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS</b>								
5	¿La IE cuenta con un ambiente/área exclusivo para almacenar los productos, que garantice la protección de los alimentos?	X		X		X		
6	¿La IE realiza la limpieza y desinfección de manera permanente del área de almacenamiento de los alimentos?	X		X		X		
7	¿El personal encargado del almacenamiento de los alimentos cuenta con buena salud y capacitado sobre las Buenas Prácticas para la conservación de los productos alimentarios?	X		X		X		
8	¿Durante el almacenamiento de los alimentos, se demuestra una adecuada disposición, estiba y rotación de los alimentos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
9	¿Las combinaciones, dosificación y cantidad de la ración es de acuerdo a lo programado por el Programa QW?	X		X		X		
10	¿El personal responsable de la preparación realiza la manipulación de alimentos en óptimas condiciones de salubridad e higiene?	X		X		X		
11	¿El área de preparación de los alimentos, se encuentra limpio, ordenado y desinfectado, libre de presencia de animales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SERVIDO DE LOS ALIMENTOS</b>								
12	¿El personal responsable del servicio realiza las pruebas necesarias de los alimentos antes de ser entregados a los estudiantes (sabor, olor, color, textura)?	X		X		X		
13	¿Las raciones de alimentos son proporcionales a la Tabla especificaciones del Programa QW?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: DISTRIBUCIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
14	¿El mobiliario de los niños se encuentran limpias, desinfectadas y libres de objetos, para el consumo de sus alimentos?	X		X		X		
15	¿La cantidad de raciones distribuidas son de acuerdo a la cantidad de alumnos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: CONSUMO DE LOS PRODUCTOS ALIMENTARIOS</b>								
16	¿Los alimentos son consumidos en un horario adecuado, para los estudiantes?	X		X		X		
17	¿Los docentes promueven en los niños, las buenas prácticas de higiene antes, durante y después del consumo de los alimentos?	X		X		X		
18	¿Se lleva a cabo un reporte diario de estudiantes por aula sobre el consumo de los alimentos del programa QW?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 7: MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS</b>								
19	¿El personal encargado de la IE realiza el manejo adecuado de los residuos sólidos?	X		X		X		
20	¿Los residuos sólidos son almacenados en recipientes seguros para su disposición final?	X		X		X		
21	¿Los residuos sólidos son clasificados y almacenados de manera adecuada, para evitar ser focos de infección?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ANDRÉS SÁNCHEZ GUILLEMO GILBERTO  
DNI: 66844193

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

...da...de...del 20...  
09 de NOVIEMBRE del 2023

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2:  
SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN</b>								
1	¿Las cualidades del producto y servicios que ofrece el programa son de calidad?	X		X		X		
2	¿La información específica sobre los alimentos que son otorgado por el programa son claros?	X		X		X		
3	¿Existe preferencia en los productos que proporciona el programa, por parte de los estudiantes?	X		X		X		
4	¿Los productos que ofrece el programa están acorde a las necesidades de los beneficiarios?	X		X		X		
5	¿El servicio que se recibe es de satisfacción para los estudiantes?	X		X		X		
6	¿Los productos tienen garantía para su consumo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS</b>								
7	¿El servicio que se brinda supera las expectativas de los beneficiarios?	X		X		X		
8	¿Los encargados del programa explican adecuadamente sobre el consumo de los alimentos?	X		X		X		
9	¿El producto es agradable para su consumo?	X		X		X		
10	¿Los responsables involucrados cuentan con los conocimientos necesarios para su conservación, manipulación y preparación?	X		X		X		
11	¿El personal involucrado realiza un eficiente trabajo con los beneficiarios?	X		X		X		
12	¿La conformidad por el servicio es notorio en los beneficiarios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE QUEJAS</b>								
13	¿Si existe inconvenientes, el programa Qali Warma esta presto para dar respuestas oportunas?	X		X		X		
14	¿Los beneficiarios son atendidos de manera personalizada, cuando presentan algún reclamo?	X		X		X		
15	¿El personal del PNAEQW muestra su disposición para solucionar algún inconveniente?	X		X		X		
16	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE se preocupa por dar solución a los inconvenientes de los beneficiarios?	X		X		X		
17	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE muestra su interés por resolver las quejas de los beneficiarios?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: LINARES SANCHEZ GUILLERMO GILBERTO

DNI: 8.811.498

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

09 de 08 de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

## JUEZ VALIDADOR 3

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CARRANZA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1:  
MONITOREO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
1	¿En la recepción del producto se realiza la revisión detallada de los alimentos que son entregados a la IE?	X		X		X		
2	¿En la recepción de los productos se revisa la fecha de vencimiento de los alimentos?	X		X		X		
3	¿En la recepción de los alimentos, se realiza la inspección visual de los aspectos externos para garantizar la integridad de los mismos?	X		X		X		
4	¿La IE cuenta con mobiliario para almacenar de manera adecuada los alimentos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS</b>								
5	¿La IE cuenta con un ambiente/área exclusivo para almacenar los productos, que garantice la protección de los alimentos?	X		X		X		
6	¿La IE realiza la limpieza y desinfección de manera permanente del área de almacenamiento de los alimentos?	X		X		X		
7	¿El personal encargado del almacenamiento de los alimentos cuenta con buena salud y capacitado sobre las Buenas Prácticas para la conservación de los productos alimentarios?	X		X		X		
8	¿Durante el almacenamiento de los alimentos, se demuestra una adecuada disposición, estiba y rotación de los alimentos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
9	¿Las combinaciones, dosificación y cantidad de la ración es de acuerdo a lo programado por el Programa QW?	X		X		X		
10	¿El personal responsable de la preparación realiza la manipulación de alimentos en óptimas condiciones de salubridad e higiene?	X		X		X		
11	¿El área de preparación de los alimentos, se encuentra limpio, ordenado y desinfectado, libre de presencia de animales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SERVIDO DE LOS ALIMENTOS</b>								
12	¿El personal responsable del servicio realiza las pruebas necesarias de los alimentos antes de ser entregados a los estudiantes (sabor, olor, color, textura)?	X		X		X		
13	¿Las raciones de alimentos son proporcionales a la Tabla especificaciones del Programa QW?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: DISTRIBUCIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>								
14	¿El mobiliario de los niños se encuentran limpios, desinfectados y libres de objetos, para el consumo de sus alimentos?	X		X		X		
15	¿La cantidad de raciones distribuidas son de acuerdo a la cantidad de alumnos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: CONSUMO DE LOS PRODUCTOS ALIMENTARIOS</b>								
16	¿Los alimentos son consumidos en un horario adecuado, para los estudiantes?	X		X		X		
17	¿Los docentes promueven en los niños, las buenas prácticas de higiene antes, durante y después del consumo de los alimentos?	X		X		X		
18	¿Se lleva a cabo un reporte diario de estudiantes por aula sobre el consumo de los alimentos del programa QW?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 7: MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS</b>								
19	¿El personal encargado de la IE realiza el manejo adecuado de los residuos sólidos?	X		X		X		
20	¿Los residuos sólidos son almacenados en recipientes seguros para su disposición final?	X		X		X		
21	¿Los residuos sólidos son clasificados y almacenados de manera adecuada, para evitar ser focos de infección?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Larroche Cueto Bando Armande  
DNI: 10618780

Especialidad del validador: Administrador

... de ... de ... del 2022

*(Firma)*  
Larroche Cueto B  
Firma del Experto Informante.  
10618780

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2:  
SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN</b>								
1	¿Las cualidades del producto y servicios que ofrece el programa son de calidad?	X		X		X		
2	¿La información específica sobre los alimentos que son otorgado por el programa son claras?	X		X		X		
3	¿Existe preferencia en los productos que proporciona el programa, por parte de los estudiantes?	X		X		X		
4	¿Los productos que ofrece el programa están acorde al necesidades de los beneficiarios?	X		X		X		
5	¿El servicio que se recibe es de satisfacción para los estudiantes?	X		X		X		
6	¿Los productos tienen garantía para su consumo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS</b>								
7	¿El servicio que se brinda supera las expectativas de los beneficiarios?	X		X		X		
8	¿Los encargados del programa explican adecuadamente sobre el consumo de los alimentos?	X		X		X		
9	¿El producto es agradable para su consumo?	X		X		X		
10	¿Los responsable involucrados cuentan con los conocimientos necesarios para su conservación, manipulación y preparación?	X		X		X		
11	¿El personal involucrado realiza un eficiente trabajo con los beneficiarios?	X		X		X		
12	¿La conformidad por el servicio es notorio en los beneficiarios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE QUEJAS</b>								
13	¿Si existe inconvenientes, el programa Qali Warma esta presto para dar respuestas oportunas?	X		X		X		
14	¿Los beneficiarios son atendidos de manera personalizada, cuando presentan algún reclamo?	X		X		X		
15	¿El personal del PNAEQW muestra su disposición para solucionar algún inconveniente?	X		X		X		
16	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE se preocupa por dar solución a los inconvenientes de los beneficiarios?	X		X		X		
17	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE muestra su interés por resolver las quejas de los beneficiarios?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

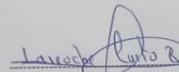
Apellidos y nombres del juez validador: Larache Cueto Benito Armando  
DNI: 30835780

Especialidad del validador: Administrador

11 de enero del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Note: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Questionario

Estimado señor (a);

A continuación, se le brinda una encuesta que tiene como finalidad obtener información para realizar el proyecto de investigación denominado “Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022”; se agradece de ante mano su participación y colaboración, puesto que con ello permitirá lograr los objetivos que se ha planteado.

Esta información obtenida se utilizará con fines netamente académicos y de la investigación. Haciendo hincapié que al participar en el llenado del presente cuestionario usted expresa su libre voluntad de hacerlo.

1. Edad: .....
2. Sexo M ( ) F ( )

**Marcar con una X según estime conveniente.**

N°	Ítems – VARIABLE 1	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿En la recepción del producto se realiza la revisión detallada de los alimentos que son entregados a la IE?					
2	¿En la recepción de los productos se revisa las fecha de vencimiento de los alimentos?					
3	¿En la recepción de los alimentos, se realiza la inspección visual de los aspectos externos paragarantizar la integridad de los mismos?					
4	¿La IE cuenta con mobiliario para almacenar de manera adecuada los alimentos?					
5	¿La IE cuenta con un ambiente/área exclusivo para almacenar los productos, que garantice laprotección de los alimentos?					
6	¿La IE realiza la limpieza y desinfección de manera permanente del área de almacenamiento de losalimentos?					
7	¿El personal encargado del almacenamiento de los alimentos cuenta con buena salud y capacitadosobre las Buenas Practicas para la conservación de los productos alimentarios?					
8	¿Durante el almacenamiento de los alimentos, se demuestra una adecuada disposición, estiba yrotación de los alimentos?					
9	¿Las combinaciones, dosificación y cantidad de la ración es de acuerdo a lo programado por elPrograma QW?					
10	¿El personal responsable de la preparación realiza la manipulación de alimentos en óptimascondiciones de salubridad e higiene?					
11	¿El área de preparación de los alimentos, se encuentra limpio, ordenado y desafectado, libre de presencia de animales?					
12	¿El personal responsable del servido realiza las pruebas necesarias de los alimentos antes de ser entregados a los estudiantes (sabor, olor, color, textura)?					
13	¿Las raciones de alimentos son proporcionales a la Tabla especificaciones del Programa QW?					
14	¿El mobiliario de los niños se encuentran limpias, desinfectadas y libres de objetos, para el consumo de sus alimentos?					
15	¿la cantidad de raciones distribuidas son de acuerdo a la cantidad de alumnos?					

16	¿Los alimentos son consumidos en un horario adecuado, para los estudiantes?					
17	¿Los docentes promueven en los niños, las buenas prácticas de higiene antes, durante y después del consumo de los alimentos?					
18	¿Se lleva a cabo un reporte diario de estudiantes por aula sobre el consumo de los alimentos del programa QW?					
19	¿El personal encargado de la IE realiza el manejo adecuado de los residuos sólidos?					
20	¿Los residuos sólidos son almacenados en recipientes seguros para su disposición final?					
21	¿Los residuos sólidos son clasificados y almacenados de manera adecuada, para evitar ser focos de infección?					

**Marcar con una X según estime conveniente.**

N°	Ítems – VARIABLE 2	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Las cualidades del producto y servicios que ofrece el programa son de calidad?					
2	¿La información específica sobre los alimentos que son otorgado por el programa son claras?					
3	¿Existe preferencia en los productos que proporciona el programa, por parte de los estudiantes?					
4	¿Los productos que ofrece el programa están acorde al necesidades de los beneficiarios?					
5	¿El servicio que se recibe es de satisfacción para los estudiantes?					
6	¿Los productos tienen garantía para su consumo?					
7	¿El servicio que se brinda supera las expectativas de los beneficiarios?					
8	¿Los encargados del programa explican adecuadamente sobre el consumo de los alimentos?					
9	¿El producto es agradable para su consumo?					
10	¿Los responsable involucrados cuentan con los conocimientos necesarios para su conservación, manipulación y preparación?					
11	¿El personal involucrado realiza un eficiente trabajo con los beneficiarios?					
12	¿La conformidad por el servicio es notorio en los beneficiarios?					
13	¿Si existe inconvenientes, el programa Qali Warma esta presto para dar respuestas oportunas?					
14	¿Los beneficiarios son atendidos de manera personalizada, cuando presentan algún reclamo?					
15	¿El personal del PNAEQW muestra su disposición para solucionar algún inconveniente?					
16	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE se preocupa por dar solución a los inconveniente delos beneficiarios?					
17	¿El Comité de Alimentación Escolar de la IE muestra su interés por resolver las quejas de los beneficiarios?					

Muchas gracias



PERÚ

Ministerio  
de Educación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

Tamburco, 21 de diciembre del 2022.

El que suscribe, Directora de la IE N° 54038, Mag. Marisol García Jara  
\_\_\_\_\_, otorga la presente  
constancia de aplicación de instrumento (encuesta) a:

Ing. Nelly Elizabeth Saldivar Quispe, identificada con DNI N° 46083416, a quien se le ha autorizado para realizar el trabajo de investigación titulado "**Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022**" en nuestra institución y en consecuencia la aplicación de encuestas, desde del 05 al 07 de diciembre del 2022.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para fines que estime conveniente.

Atentamente;



Mag. Marisol García Jara  
CM 10382  
DIRECTORA

## RESULTADOS

### TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE

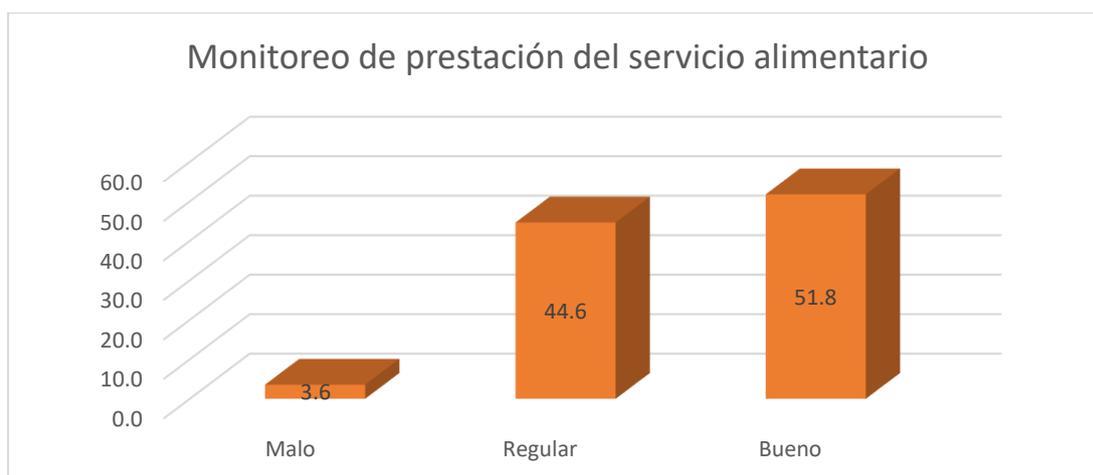
**Tabla 9**

*Frecuencia del Monitoreo de prestación del servicio alimentario; beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	3.6	3.6	3.6
	Regular	25	44.6	44.6	48.2
	Bueno	29	51.8	51.8	100.0
Total		56	100.0	100.0	

**Figura 1**

*Porcentaje del Monitoreo de prestación del servicio alimentario; beneficiarios*

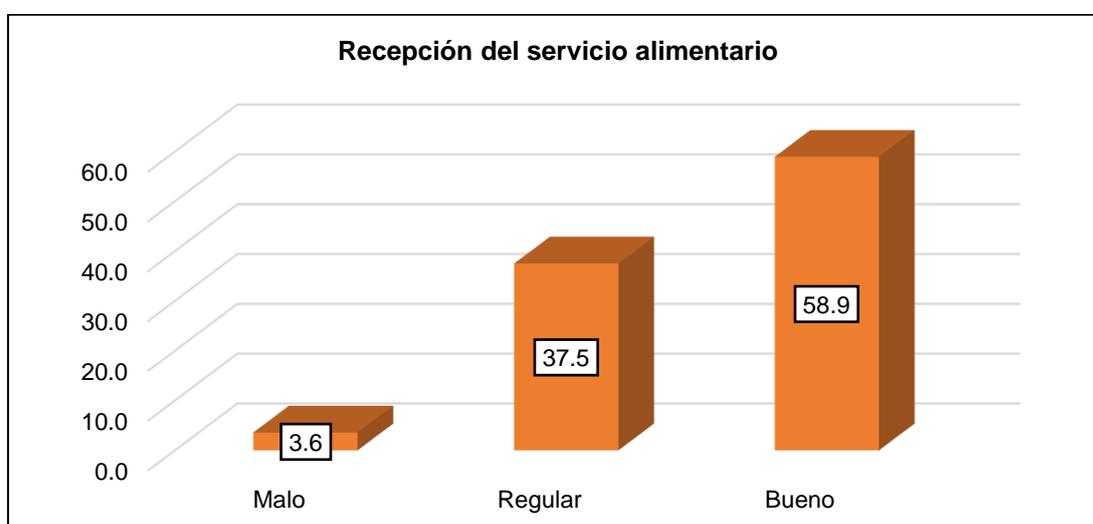


En la tabla 9 y figura 1, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto al Monitoreo de prestación del servicio alimentario, percibe que 51.8% (29) un nivel bueno, mientras que el 44.6% (25) nivel regular y el 3.6% nivel malo.

Por tanto, se indica que un poco más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel bueno en cuanto al Monitoreo de prestación del servicio alimentario, lo que significa que los beneficiarios perciben el Monitoreo de prestación del servicio alimentario desde la recepción, almacenamiento, preparación, servido, distribución, consumo de los alimentos y manejo de los residuos sólidos.

**Tabla 10***Frecuencia del Monitoreo, en la recepción del servicio alimentario; beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	3.6	3.6	3.6
	Regular	21	37.5	37.5	41.1
	Bueno	33	58.9	58.9	100.0
Total		56	100.0	100.0	

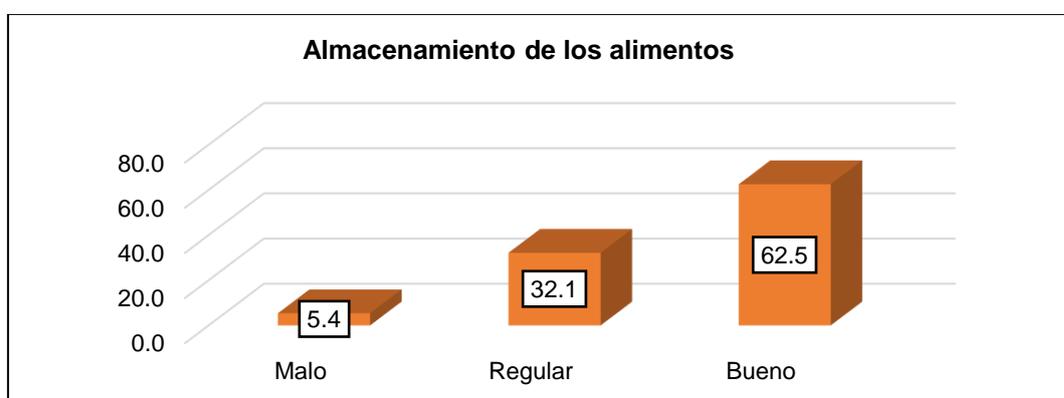
**Figura 2***Porcentaje de la recepción del servicio alimentario; beneficiarios*

En la tabla 10 y figura 2, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto al Monitoreo de prestación del servicio alimentario, percibe que 58.9% (33) un nivel bueno, mientras que el 37.5% (21) nivel regular y el 3.6% (2) nivel malo.

Por tanto, se indica que un poco más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel bueno en cuanto al Monitoreo durante la recepción del servicio alimentario. Lo que significa que los beneficiarios perciben de la recepción de los alimentos, se realiza una revisión detallada de los alimentos, verificando las fechas de vencimiento; y la inspección visual de los aspectos externos para garantizar la integridad de los mismos; y la institución educativa cuenta con mobiliario para almacenar de manera adecuada.

**Tabla 11***Frecuencia del Monitoreo, en el almacenamiento de los alimentos, beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	5.4	5.4	5.4
	Regular	18	32.1	32.1	37.5
	Bueno	35	62.5	62.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

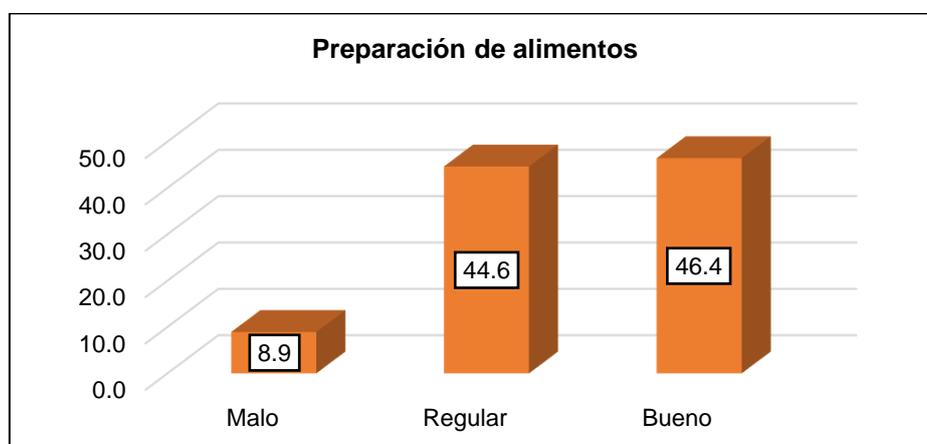
**Figura 3***Porcentaje del Monitoreo, en el almacenamiento de los alimentos, beneficiarios*

De acuerdo a la tabla 11 y figura 3, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto al Monitoreo de prestación del servicio alimentario, percibe que 62.5% (35) un nivel bueno, mientras que el 32.1% (18) nivel regular y el 5.4% (3) nivel malo.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel bueno en cuanto al Monitoreo durante almacenamiento de los alimentos. Lo que implica que los beneficiarios perciben que en la institución educativa se cuenta con un ambiente/área exclusiva para almacenar los productos, existe una limpieza y desinfección de manera permanente del área de almacenamiento de los alimentos; el personal encargado del almacenamiento de los alimentos cuenta con buena salud y capacitado; y durante el almacenamiento de los alimentos, se demuestra una adecuada disposición, estiba y rotación de los alimentos.

**Tabla 12***Frecuencia del Monitoreo, en la preparación de alimentos, beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	8.9	8.9	8.9
	Regular	25	44.6	44.6	53.6
	Bueno	26	46.4	46.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

**Figura 4***Porcentaje del Monitoreo, en la preparación de alimentos, beneficiarios*

Respecto a la tabla 12 y figura 4, del total de 56 beneficiarios del programa Cali Warma respecto al Monitoreo durante la preparación de alimentos, se percibe que 46.4% (26) un nivel bueno, el 44.6% (25) nivel regular y el 8.9% (5) nivel malo.

Por tanto, se indica que casi el 50% de los beneficiarios del programa Cali Warma perciben un nivel bueno en cuanto al Monitoreo durante preparación de alimentos. Lo que implica que los beneficiarios perciben que las combinaciones, dosificación y cantidad de la ración es de acuerdo a lo programado por el Programa QW; el personal responsable de la preparación realiza la manipulación de alimentos en óptimas condiciones de salubridad e higiene; y el área de preparación de los alimentos, se encuentra limpio, ordenado y desinfectado, libre de presencia de animales.

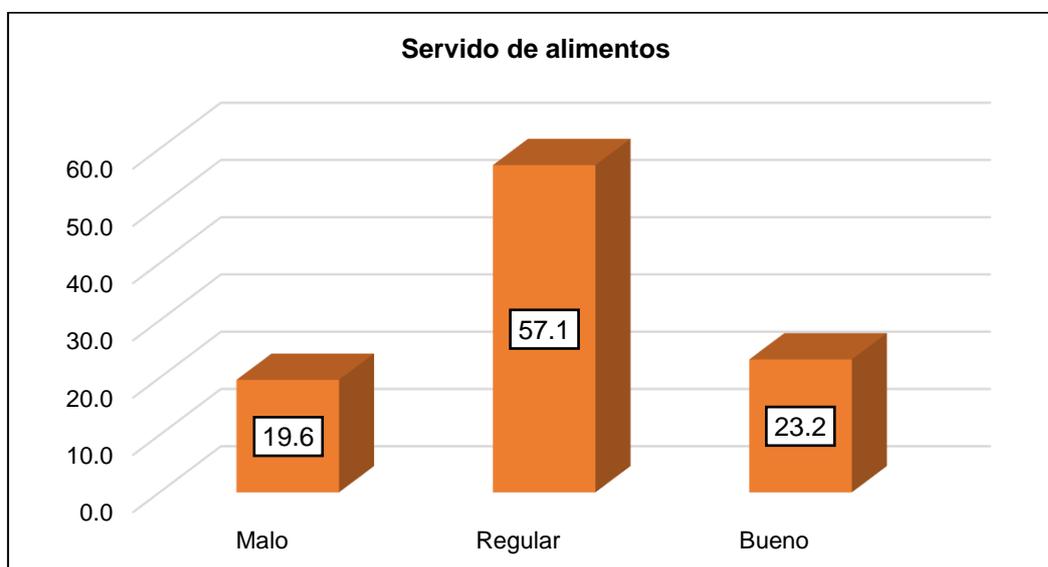
**Tabla 13**

*Frecuencia del Monitoreo, en el servido de alimentos, beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	19.6	19.6	19.6
	Regular	32	57.1	57.1	76.8
	Bueno	13	23.2	23.2	100.0
Total		56	100.0	100.0	

**Figura 5**

*Porcentaje del Monitoreo, en el servido de alimentos, beneficiarios*



Con base a la tabla 13 y figura 5, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto al Monitoreo durante el servido, se percibe que 57.1% (32) un nivel regular, el 23.2% (13) nivel bueno y el 19.6% (11) nivel malo.

Por tanto, se indica que casi el 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular en cuanto al Monitoreo durante servido de alimentos. Lo que implica que los beneficiarios perciben que el personal responsable del servido realiza las pruebas necesarias de los alimentos antes ser entregados a los estudiantes (sabor, olor, color, textura); y las raciones de alimentos son proporcionales a la Tabla especificaciones del Programa QW.

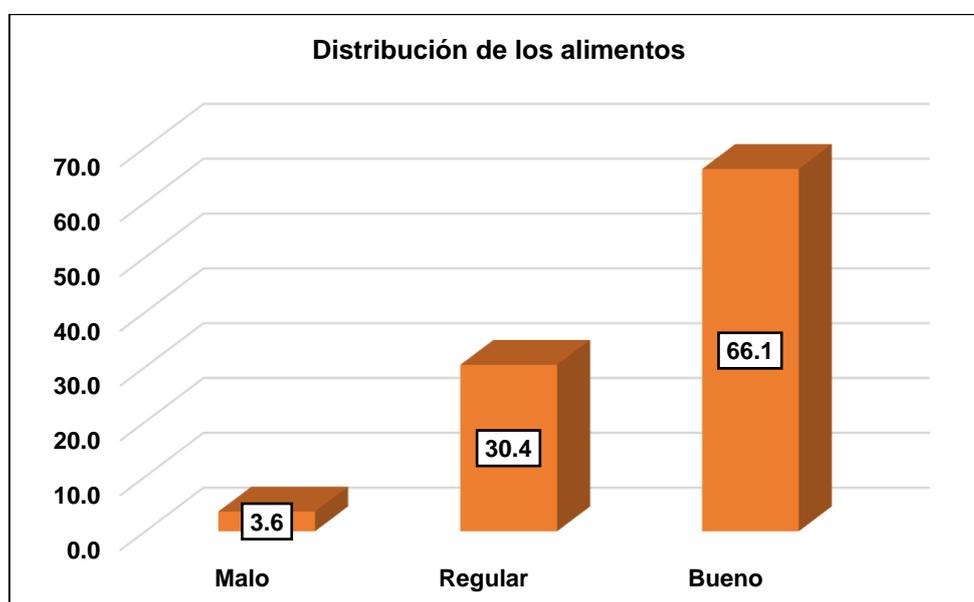
**Tabla 14**

*Frecuencia del Monitoreo, en la distribución de alimentos alimentario, beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	3.6	3.6	3.6
	Regular	17	30.4	30.4	33.9
	Bueno	37	66.1	66.1	100.0
Total		56	100.0	100.0	

**Figura 6**

*Porcentaje del Monitoreo, en la distribución de alimentos alimentario,*

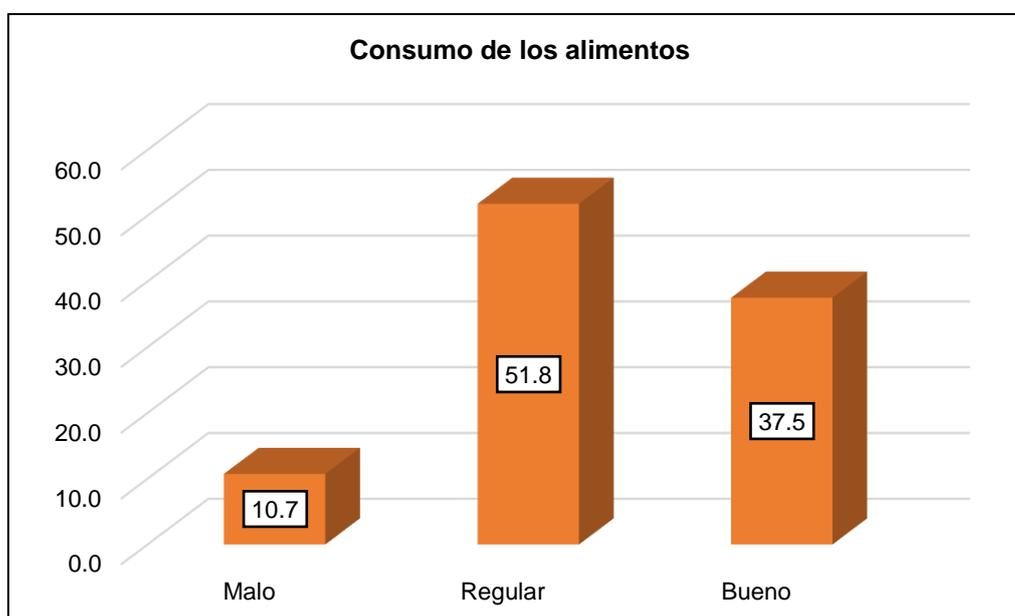


Considerando la tabla 14 y figura 6, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto al Monitoreo durante el servido, se percibe que 66.1% (37) un nivel bueno, el 30.4% (17) nivel regular y el 3.6% (2) nivel malo.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel bueno en cuanto al Monitoreo durante distribución de alimentos. Lo que implica que los beneficiarios perciben que el mobiliario de los niños se encuentra limpias, desinfectadas y libres de objetos, para el consumo de sus alimentos; y la cantidad de raciones distribuidas son de acuerdo a la cantidad de alumnos.

**Tabla 15***Frecuencia del Monitoreo, en el consumo de los alimentos, beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	10.7	10.7	10.7
	Regular	29	51.8	51.8	62.5
	Bueno	21	37.5	37.5	100.0
Total		56	100.0	100.0	

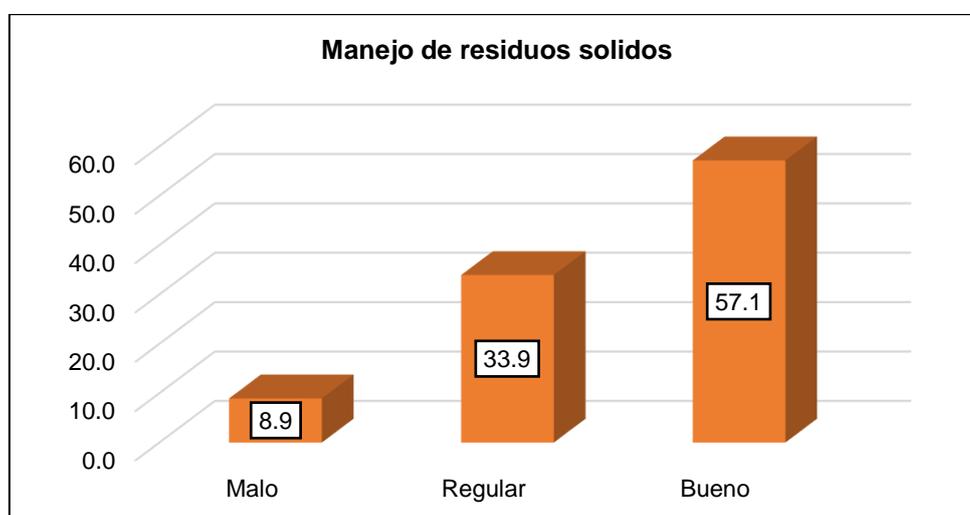
**Figura 7***Porcentaje del Monitoreo, en el consumo de los alimentos*

Considerando la tabla 15 y figura 7, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto al Monitoreo durante consumo de los alimentos, se percibe que 51.8% (29) un nivel regular, el 37.5% (21) nivel bueno y el 10.7% (6) nivel malo.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular en cuanto al Monitoreo durante el consumo de los alimentos. Lo que implica que los beneficiarios perciben que los alimentos son consumidos en un horario adecuado; los docentes promueven en los niños, las buenas prácticas de higiene antes, durante y después del consumo de los alimentos; y se lleva a cabo un reporte diario de estudiantes por aula sobre el consumo de los alimentos del programa QW.

**Tabla 16***Frecuencia del Monitoreo, en el manejo de residuos sólidos, beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	8.9	8.9	8.9
	Regular	19	33.9	33.9	42.9
	Bueno	32	57.1	57.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

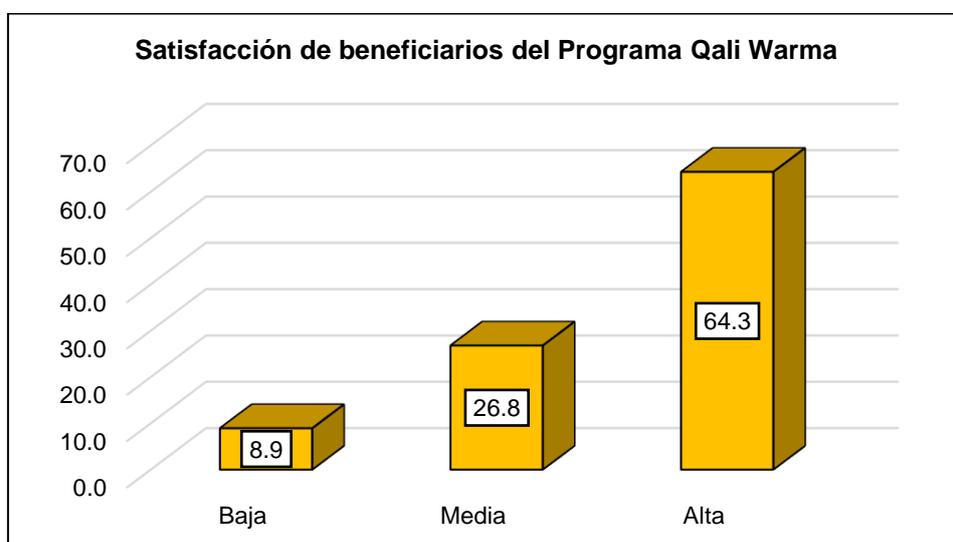
**Figura 8***Frecuencia del Monitoreo, en el manejo de residuos solidos*

Teniendo en cuenta la tabla 16 y figura 8, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto al Monitoreo durante el manejo de residuos solidos, se percibe que 57.1% (32) un nivel bueno, el 33.9% (19) nivel regular y el 8.9% (5) nivel malo.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular en cuanto al Monitoreo durante el manejo de residuos solidos. Lo que implica que los beneficiarios perciben que el personal encargado de la institución educativa realiza el manejo adecuado de los residuos sólidos; los residuos sólidos son almacenados en recipientes seguros para su disposición final; y los residuos sólidos son clasificados y almacenados de manera adecuada, para evitar ser focos de infección.

**Tabla 17***Frecuencia de Satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	8.9	8.9	8.9
	Media	15	26.8	26.8	35.7
	Alta	36	64.3	64.3	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

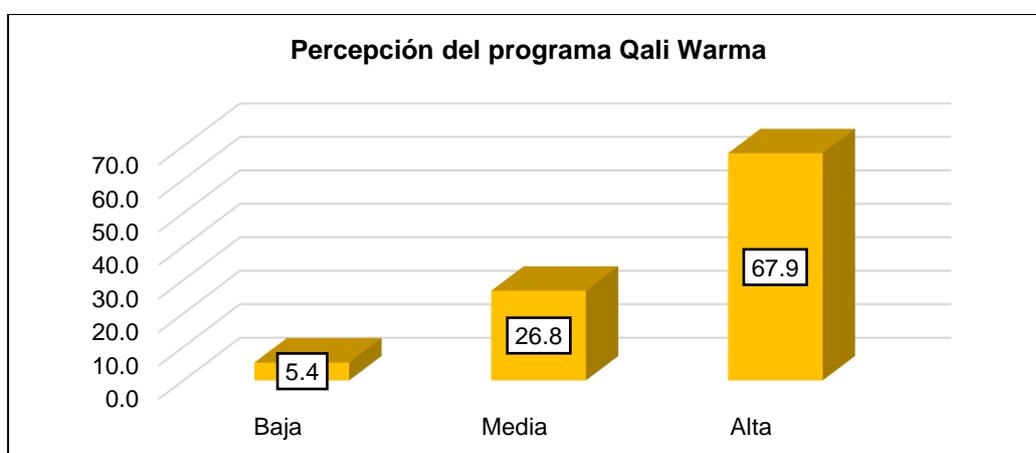
**Figura 9***Porcentaje de la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma*

Como se aprecia en la tabla 17 y figura 9, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto a la satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, se percibe que 64.3% (36) alta, el 26.8% (15) media y el 8.9% (5) baja.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben una alta satisfacción por parte de los beneficiarios del Programa Qali Warma. Lo que implica que los beneficiarios perciben que los servicios que brinda el programa Qali Warma, con las características requeridas de manera que su percepción es positiva, de manera que las expectativas son cubiertas en cierta forma y además se aprecia una gestión de quejas que son tomados en consideración en el momento oportuno.

**Tabla 18***Frecuencia de la percepción de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	5.4	5.4	5.4
	Media	15	26.8	26.8	32.1
	Alta	38	67.9	67.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

**Figura 10***Porcentaje de la percepción de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma*

Como se aprecia en la tabla 18 y figura 10, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto la percepción de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma, donde se aprecia que 67.9% (38) se encuentran en alta, el 26.8% (15) media y el 5.4% (5) baja.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma muestra una percepción alta sobre el Programa Qali Warma. Lo que implica que los beneficiarios perciben que las cualidades del producto y servicios que ofrece el programa son de calidad; la información específica sobre los alimentos que son otorgado por el programa son claras; existe preferencia en los productos que proporciona el programa, por parte de los estudiantes; los productos que ofrece el programa están acorde a las necesidades de los beneficiarios; el servicio que se recibe es de satisfacción para los estudiantes; y los productos tienen garantía para su consumo.

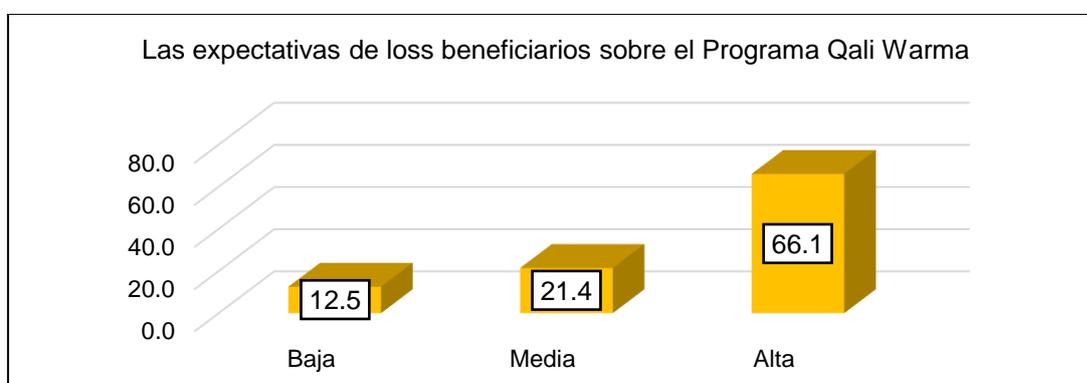
**Tabla 19**

*Frecuencia de las expectativas de los beneficiarios sobre el Programa Qali Warma*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	12.5	12.5	12.5
	Media	12	21.4	21.4	33.9
	Alta	37	66.1	66.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

**Figura 11**

*Porcentaje de las expectativas de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma*



Como se aprecia en la tabla 19 y figura 11, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto la percepción de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma, donde se aprecia que 66.1% (37) se encuentran en alta, el 21.4% (12) media y el 12.5% (5) baja.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma muestra una percepción alta sobre el Programa Qali Warma. Lo que implica que los beneficiarios perciben que el servicio que se brinda supera las expectativas; los encargados del programa explican adecuadamente sobre el consumo de los alimentos; el producto es agradable para su consumo; los responsables involucrados cuentan con los conocimientos necesarios para su conservación, manipulación y preparación; el personal involucrado realiza un eficiente trabajo con los beneficiarios; y la conformidad por el servicio es notorio en los beneficiarios.

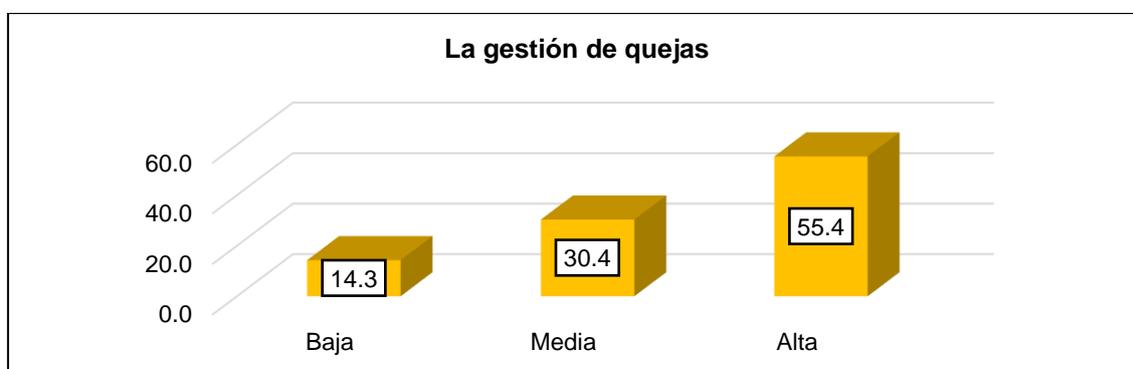
**Tabla 20**

*Frecuencia de la gestión de quejas de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	8	14.3	14.3	14.3
	Media	17	30.4	30.4	44.6
	Alta	31	55.4	55.4	100.0
Total		56	100.0	100.0	

**Figura 12**

*Porcentaje de la gestión de quejas de los beneficiarios sobre el Programa Qali Warma*



Como se aprecia en la tabla 20 y figura 11, del total de 56 beneficiarios del programa Qali Warma respecto la percepción de beneficiarios sobre el Programa Qali Warma, donde se aprecia que 66.1% (37) se encuentran en alta, el 21.4% (12) media y el 12.5% (5) baja.

Por tanto, se indica que más del 50% de los beneficiarios del programa Qali Warma muestra una percepción alta sobre el Programa Qali Warma. Lo que implica que los beneficiarios perciben que, si existe inconvenientes, el programa Qali Warma esta presto para dar respuestas oportunas; los beneficiarios son atendidos de manera personalizada, cuando presentan algún reclamo; el personal del Programa Qali Warma muestra su disposición para solucionar algún inconveniente; el Comité de Alimentación Escolar de la institución educativa se preocupa por dar solución a los inconveniente de los beneficiarios; y el Comité de Alimentación Escolar de la institución educativa muestra su interés por resolver las quejas de los beneficiarios.

# GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.**

Investigador: **Saldivar Quispe, Nelly Elizabeth** (orcid.org/0000-0003-1788-0676)

### **Propósito del estudio pública**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la institución denominada Institución Educativa 54038.

### Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación del Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022?

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los pertinentes del estudio)

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 1 hora y se realizará por plataforma zoom de manera virtual a los ciudadanos del ámbito urbano y rural de la municipalidad de Tamburco. Las respuestas al cuestionario de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Datos del encuestado / email Celular

Anónimo .

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador, (Saldivar Quispe Nelly Elizabeth) email: [nelly5500@gmail.com](mailto:nelly5500@gmail.com) y Docente asesor (Ames Coca Martha) email: [amesco@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amesco@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Anónimo

Fecha y hora: diciembre de 2022, 17:00 pm.

PD.

*La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AMES COCA MARTHA ALICIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022.", cuyo autor es SALDIVAR QUISPE NELLY ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AMES COCA MARTHA ALICIA <b>DNI:</b> 25685879 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3164-8032	Firmado electrónicamente por: AMESCO el 12-01- 2023 12:26:20

Código documento Trilce: TRI - 0517217