



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del Programa Qali  
Warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023

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

**AUTOR:**

Muñoz Huamán, Kevin Samuel (orcid.org/0000-0002-8302-6841)

**ASESORES:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Dra. Ramirez Baca, Maria Milagros Alejandrina (orcid.org/0009-0004-7742-5389)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios por iluminar mi camino y ser siempre mi guía en cada experiencia de vida, llevándome a lograr mis objetivos y aspiraciones.

A mi hija, por darle sentido a mi vida y ser mi mayor tesoro, deseando que ella tome este ejemplo, y día a día siga esforzándose en superarse y en lograr cada uno de sus metas y objetivos.

A mis padres, hermanos y mi esposa, por su apoyo incondicional, por su desprendimiento y amor a lo largo de mi vida. Por su constancia para inculcarme valores y el deseo de superación siempre.

### **Agradecimiento**

A mis padres, hermanos, amigos y a mi esposa por estar conmigo en todo momento y por el apoyo incondicional para ser mejor cada día.

A la Dra. Silva Narvaste Bertha, por su paciencia, preocupación y empuje a lo largo del desarrollo de la presente investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023", cuyo autor es MUÑOZ HUAMÁN KEVIN SAMUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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, 08 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 03-08- 2023 08:31:55

Código documento Trilce: TRI - 0580032



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MUÑOZ HUAMÁN KEVIN SAMUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KEVIN SAMUEL MUÑOZ HUAMÁN DNI: 70072755 ORCID: 0000-0002-8302-6841	Firmado electrónicamente por: KMUNOZH el 08-07- 2023 23:55:46

Código documento Trilce: TRI - 0580034

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población de Alumnos de Primaria de una I.E de Andahuaylas</i>	16
Tabla 2. Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos	19
Tabla 3. Nivel de satisfacción de usuarios del Programa QW, Andahuaylas, 2023	21
Tabla 4. Niveles de las dimensiones V1 del Programa QW, Andahuaylas, 2023.	22
Tabla 5. Nivel de servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023.	23
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la variable servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023.	24
Tabla 7. <i>Relación que existe entre la V1 y la V2</i>	25
Tabla 8. Relación que existe entre la dimensión de la V1 y la V2	26
Tabla 9. Correspondencia que existe entre la calidad del producto y la V2	27
Tabla 10. Correspondencia que existe entre la fiabilidad y servicio alimentario	28
Tabla 11. Correspondencia que existe entre la seguridad y servicio alimentario	29
Tabla 12. Relación que existe entre la tangibilidad y servicio alimentario	30
Tabla 13. <i>Prueba de confiabilidad de las variables</i>	92
Tabla 14. <i>Prueba de normalidad</i>	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de satisfacción de usuario del Programa QW, Andahuaylas, 2023.	21
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de usuario.....	22
Figura 3. Nivel de servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023.....	23
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023.....	24



## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en una I.E de Andahuaylas 2023. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño no experimental, la muestra fue 116 usuarios beneficiarios de una I.E de Andahuaylas. El resultado de la investigación mostró que la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma no fue de lo más eficiente, puesto que la estadística diferencial demostró que la variable satisfacción de los usuarios beneficiarios tienen relación significativa con la variable servicio alimentario del PNAE Qali Warma, este estudio determinó que existe relación entre dos variables, la misma que se demostró mediante la correlación Spearman de la variable satisfacción de los usuarios beneficiarios y servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma con un  $Rho = 0.414$  lo que involucró una reciprocidad auténtica moderada. Su significancia fue de  $0.000 < 0.05$  lo que demuestra la  $H_a$  general determinando una correspondencia significativa entre la variable satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma y la variable servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma.

**Palabras clave:** Servicio, satisfacción, usuarios, alimentación.

## ABSTRACT

The main objective of this thesis was to determine the level of relationship between beneficiary user satisfaction and the food service provided by the Qali Warma national school feeding program in an I.E of Andahuaylas 2023. The research had a quantitative approach, basic and non-experimental design, the sample was 116 beneficiary users of an I.E from Andahuaylas. The result of the research showed that the satisfaction of the beneficiary users of the PNAE Qali Warma was not the most efficient, since the differential statistics showed that the variable satisfaction of the beneficiary users has a significant relationship with the food service variable of the PNAE Qali Warma , this study determined that there is a relationship between two variables, the same one that was demonstrated through the Spearman correlation of the variable satisfaction of beneficiary users and food service provided by the PNAE Qali Warma with a  $Rho = 0.414$ , which involved moderate authentic reciprocity. Its significance was  $0.000 < 0.05$ , which demonstrates the general  $H_a$  determining a significant correspondence between the satisfaction variable of the beneficiary users of the PNAE Qali Warma and the food service variable provided by the PNAE Qali Warma.

**Keywords:** Keywords: Service, satisfaction, users, food.

## I. INTRODUCCIÓN

Los programas nacionales de alimentación son los más comunes para mejorar la enseñanza y la salud de los infantes en todo el mundo. Según la Organización mundial de la Salud (OMS), un alimento saludable es cualquier alimento con una estructura precisa, equilibrada y versátil que contribuya al normal funcionamiento del organismo, lo que penden de las carencias de cada individuo, panorama cultural, alimentos disponibles localmente y prácticas alimentarios. OMS (2015)

Según la OMS (2010), la alimentación escolar debe garantizar la inocuidad del producto, lo que contribuye a la mejora del estado nutricional de los alumnos y al éxito escolar. A la vez se espera que estos programas mejoren la alimentación escolar para lo cual deben garantizar la seguridad del producto, lo que ayudará a mejorar la alimentación de los estudiantes y el desempeño del educando. La nutrición de los niños de los hogares de escasos recursos reducirá el riesgo de enfermedades que perjudican su desarrollo asevera Singh et al. (2013). Además, una buena alimentación a los niños puede aumentar su capacidad de aprendizaje y favorecer su desarrollo académico (Cueto y Chinen, 2008)

López (2018) en su tesis de posgrado de la Universidad católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo establecer la relación de la calidad de la asistencia y la complacencia de los clientes. El aporte está destinado a ayudar en la lucha frente a los padecimientos crónicos y la adiposidad. En naciones como Colombia, se han llevado a cabo indagaciones acerca de la calidad del servicio en restaurantes de estilo familiar. Se ha ideado un sistema de evaluación que incluye un conjunto de pautas para medir. Un análisis descriptivo basado en los beneficios provistos muestra que para los clientes resultan fundamentales un ambiente agradable, instalaciones de primera y una respuesta rápida y directa. Investigadores como Betancourt, Aldana y Gómez han abordado este tema.

Según Ballonga (2017) en el Perú, la satisfacción es el sentimiento de autosatisfacción que surge de lograr lo que se desea de un servicio o producto. Con la ayuda de esta investigación, se puede confirmar que los usuarios beneficiarios están muy satisfechos después de recibir las dosis diarias, ya que les ayuda a sobrevivir en esta fase tan difícil, al mismo tiempo que asegura buenos hábitos alimenticios diarios ayuda a muchos estudiantes en su aprendizaje;

porque los educandos en Perú requieren mucho apoyo.

En Perú, Qali Warma (QW) es principal programa de este tipo, implementado desde 2012 y dirigido a niños de preescolar y primaria pública. El programa cobertura todo el país y el objetivo es proporcionar a los escolares de familias pobres alimentos nutritivos mientras van a la escuela. De esta manera, el propósito del programa es también solucionar el retraso escolar por ausencia. Además, como QW es una actividad nacional de nutrición escolar, también tiene como objetivo reducir el riesgo de padecimientos relacionadas con la desnutrición, como la tuberculosis o la anemia en Perú (MIDIS, 2013). La investigación analiza el impacto de Qali Warma en la salud y educación de niños y jóvenes. Para ello se utilizó datos de la encuesta ENAHO a nivel nacional para el período 2010-2020 utilizando dos métodos de estimación: diferencia en diferencias (DID) y MCO con datos de panel.

La presente investigación se realizó en un colegio de la localidad de Andahuaylas de la Región Apurímac, que tiene 333 estudiantes matriculados en grados diferenciados de primero a sexto grado y cuenta con salones únicos, es una institución educativa de zona rural, las familias son de bajos recursos económicos. Debido a la cual se generó una reorganización al programa QW en la modalidad de entrega de alimentos, brindando productos íntegros a los padres de familia para su elaboración y alimentación en el hogar de las familias, buscando mejorar el desempeño académico mediante una mejor nutrición. Sin embargo, esta eventualidad ocasiono un disgusto en gran parte de las familias de los beneficiarios del programa nacional de alimentación escolar (PNAE) QW, mostrando muchos reclamos a los directivos y al PNAE QW por la cantidad y calidad de productos que entregaban, ya que consideraban muy poco, porque ellos asumían que los productos eran para toda la familia cuando en realidad los productos son solamente para el estudiante matriculado en la institución educativa.

En este sentido, tras los argumentos planteados con anterioridad cabe plantearse como problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre el servicio alimentario y satisfacción de los usuarios beneficiarios del programa qali Warma en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023? y los problemas específicos serán: a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023?,

b) ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una IE de Andahuaylas 2023?, c) ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una IE de Andahuaylas 2023?, d) ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario en una IE de Andahuaylas 2023? y e) ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una IE de Andahuaylas 2023?.

El desarrollo de esta investigación se justifica debido a la importancia de los resultados y conclusiones que se obtendrán. Estos resultados permitirán una mejor comprensión de las variables de la investigación, las cuales están alineadas con los objetivos del programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Desde un punto de vista sociológico, los resultados de la investigación serán útiles para identificar supuestos que puedan servir de base para proponer mejoras en el programa de servicio alimentario, específicamente en el programa QW. La expectativa es que este programa mejore la calidad de vida de sus beneficiarios. Además, los resultados de la investigación tendrán un beneficio práctico, ya que ayudarán a fortalecer el uso del servicio alimentario para mejorar el desempeño académico de los beneficiarios del programa QW. La propuesta de investigación también ofrece herramientas de investigación que permitirán generar datos precisos y confiables para futuros estudios.

La justificación práctica de la investigación incluye la necesidad de garantizar que los alimentos cumplan con los estándares nutricionales de calidad, asegurando así la salud y el bienestar de los beneficiarios.

Desde un punto de vista metodológico, el estudio de estos aspectos es necesario para obtener información objetiva y cuantificable sobre la calidad de los alimentos, la eficiencia del servicio y la percepción de los usuarios. Además, los estudios metodológicos pueden identificar áreas de mejora en las operaciones logísticas y de catering.

El estudio también proporciona nueva información sobre el impacto del programa en

el Perú en su conjunto. Se comprueba si el programa representa una política efectiva para mejorar el desarrollo de los niños, si además es económicamente importante, porque la salud, educación de niños, niñas y jóvenes influye en la acumulación de recurso humano y por ende en el progreso económico. Finalmente, el estudio ayuda a verificar si existen problemas para lograr las metas del programa y, de ser así, puede usarse para justificar iniciativas de reestructuración para aumentar la efectividad del programa.

Por ello el objetivo general es: Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE QW en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023. Del mismo modo tenemos la descripción de los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, b) Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, c) Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, d) Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, e) Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

De manera similar, se presentó como una hipótesis general: Existe relación entre las variables satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimenticio que brinda PNAE QW en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023.

De igual forma se planteó las hipótesis específicas: a) Existe relación entre la satisfacción de los usuarios favorecidos del PNAE QW frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, b) Existe relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, c) Existe

relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, d) Existe relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023, e) Existe relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente documento incluye estudios preliminares internacionales que referenciamos a continuación: Maggi (2018) en su tesis doctoral en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Ecuador evaluó el nivel de satisfacción de los consumidores con correspondencia al servicio y la calidad. Según las conclusiones, la satisfacción de los usuarios es baja. servicio menos que óptimo. Este estudio realizado en Ecuador también es sumamente importante para nuestra investigación porque abarca las mismas dimensiones.

Al respecto Jerez (2018) en su investigación satisfacción y nutrición de estudiantes universitarios en una combinación de factores - Colombia, que tiene como objetivo determinar qué tan satisfechos están los estudiantes universitarios que fueron beneficiados por el programa de nutrición y sus componentes federales. Se extrajo un enfoque descriptivo-analítico y transversal como metodología de implementación. y se examinó a 1002 estudiantes. Los resultados revelaron que los estudiantes de pregrado que realizaron ejercicios cardiovasculares moderados y tenían responsabilidades familiares presentaron un alto nivel de satisfacción con la ayuda alimentaria proporcionada. La contribución de este estudio es beneficiosa para la gestión, planificación y ejecución de programas relacionados. La conclusión es que los universitarios con actividad física moderada están muy satisfechos con la alimentación. El aporte a este trabajo es que esta empresa tiene ventajas en la gestión, organización e implementación de programas.

Moreno y Rivera, P (2019) en Ecuador, realizaron un estudio en Ecuador titulado La excelencia en el servicio al cliente y la satisfacción del cliente en los negocios de comida y bebida en el cantón Alausí. El propósito principal fue examinar a los usuarios de dicho Cantón para poder determinar si existe relación entre la calidad del servicio que brindan estos establecimientos y la satisfacción de los clientes examinados. La investigación se desarrolló siguiendo un enfoque correlacional, no experimental, descriptiva y transversal. Se obtuvo un valor de 0,536, evidenciando una conversión positiva muy alta. Además, mediante el mismo método, se descubre que también existe una conexión entre la percepción, las expectativas de los clientes y la medida en que están satisfechos.

Niño et. al (2019) trató de estimar la prevalencia de satisfacción percibida y factores relacionados y encontró niveles altos en comparación con las dosis



recibidas, IC 95% nivel socioeconómico bajo y medio-bajo, y 25% los estudiantes de nivel socioeconómico medio alto eliminaron las dosis y completaron la reestructuración del programa que permite mejorar los servicios de alimentación.

A su vez, Crescencio (2021) En su investigación sobre el impacto del COVID-19 en la disposición de adquisición, para evaluar los efectos del COVID-19, se empleó un método cuantitativo en la disposición de adquisición de los clientes de la ciudad de Tijuana. Se entrevistaron a 384 personas mayores de edad. Determino que las personas gastan entre 1 y 2000 pesos para comprar alimentos básicos que son esenciales para el gasto diario, de 1 a 2 veces al mes. La pandemia perturbó considerablemente al presupuesto que era para insumos de diario consumo desmejorando la nutrición e inmunidad.

De igual forma Serrano (2021) en su estudio propuestas para enfrentar el apetito y la seguridad nutricional en Madrid, se esgrimió el análisis cualitativo, el diseño explicativo como un método para entender y asimilar las principales preocupaciones y refutaciones de la referencia de ayuda alimentaria hegemónica. Concluyo que el enorme potencial de los conjuntos vecinales y de soporte ofrece prácticas innovadoras que tienen como objetivo salvaguardar la alimentación, la comodidad y fortalecer los lazos sociales y vecinales. Es probable que la Federación Sueca sea un actor poderoso en estos tiempos difíciles, donde los programas de promoción de la salud alimentaria del país sean aún más importantes.

Seguidamente, refiriéndonos al marco nacional: según Ballonga (2018) en su investigación el estado nutricional de los estudiantes en extrema pobreza en Ccorca - Perú, del proyecto INCOS para evaluar resultados antropométricos, ingesta alimentaria, que reciben asistencia alimentaria a través de actividades. La técnica descriptiva y cuantitativa se aplicó a 171 colegiales. Gracias a los programas nacionales de nutrición, determinaron que los estudiantes revelan un peso apropiado para su estatura y edad. El aporte de este trabajo es que, el consumo de frutas, verduras y agua es bajo, el cuerpo de los estudiantes carece de vitaminas y minerales por lo cual necesitan una mayor nutrición.

Así también tenemos a Luna (2018) quien realizó un estudio para conocer la correlación entre la prestación alimentaria y la complacencia de los usuarios y encontró que el 56,86% de los usuarios encontraba el servicio bueno, el 3,1% lo encontraba regular esto relacionado con la satisfacción de los usuarios, en referencia

a la variable satisfacción el 98,0% informó que el servicio es regular, la correlación entre ambas variables de estudio fue de 0,881, por lo que descubre que las variables tienen una buena significancia y una buena relación entre sí. Aun así, los resultados indican que la alimentación necesita mejorar en aquellos aspectos que permitan una satisfacción óptima.

Por su parte Pampa (2020) llevó a cabo un estudio en Huaraz estudio sobre la evaluación de la calidad del servicio del PNAE QW y la satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz en el año 2020. Su principal objetivo fue precisar la existencia y el grado de relación entre ambos aspectos. Para lograrlo, se obtuvo un enfoque correlacional, no experimental, descriptivo y cuantitativo. Los resultados del estudio hallaron una conexión directa entre la calidad de prestación por el PNAE QW y la satisfacción percibida en las instituciones educativas. Con estos resultados se lograrán una base sólida para la mejora continua del servicio, al plantear estrategias que lograrán elevar los niveles de satisfacción en relación con el servicio económico ofrecido por el programa.

Por su parte, Pacherres (2020) en su indagación sobre percepción del PNAE desde la perspectiva de los estudiantes: El caso del distrito de Lima, tiene como objetivo establecer la percepción del PNAE considerado desde los usuarios. Se empleó un enfoque cualitativo de tipo Básico para realizar un análisis individual de una situación específica, en el que participaron 18 estudiantes y 16 padres. Se encontró que los padres de familia ven el PNAE QW positivamente en términos de su valor nutricional para los estudiantes. Este estudio demuestra que PNAE QW cumple con los objetivos establecidos de proporcionar alimentos nutritivos y de alta calidad, brindar ayuda técnica a los CAE y fomento de hábitos saludables.

Bermuy y Meza (2019) llevaron a cabo un estudio en Casma titulado Análisis del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Casma en el año 2019. El objetivo fue precisar si existe relación entre la calidad del servicio que ofrece la municipalidad mencionada y la calidad del servicio que brinda a sus usuarios. El estudio tuvo a un enfoque cuantitativo, no experimental, de naturaleza correlacional y de diseño transversal. La muestra utilizada consistió en 378 usuarios, quienes fueron encuestados utilizando dos cuestionarios diseñados específicamente para cada variable estudiada. Los resultados mostraron que el coeficiente de concordancia de Spearman fue de 0,68,

indicando una confirmación positiva y estadísticamente significativa. Además, se encontró que el 35,7% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo con la calidad de los servicios que brinda la municipalidad. Estas conclusiones confirmaron una relación positiva entre las variables estudiadas.

En la investigación realizada por Bazán (2019) donde su principal objetivo fue de analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes que cursan el cuarto grado de primaria. en relación al programa PNAE QW en la I.E. San Nicolás, Huamachuco, se utilizó una metodología cuantitativa-deductiva de estudio descriptivo-relacional. La muestra consistió en 125 jefes de familia de cuarto grado, y se concluyó que la satisfacción de los estudiantes es alta, y que el programa QW proporciona una dieta nutritiva que es importante para el aprendizaje cotidiano dentro del entorno escolar.

La variable uno de investigación es la satisfacción del usuario; Según Bautista (2019), en este estudio la variable de investigación es la satisfacción del usuario, la cual se define como el logro, el evento, la contribución social y otras actividades como el aprendizaje, la memoria, entre otras. Los estudiantes muestran una alta satisfacción con la alimentación que reciben, siendo los de zonas pobres y muy pobres los que informan estar más satisfechos. De acuerdo con la Real Academia de España (RAE), la satisfacción se refiere a la impresión de felicidad obtenida al cubrir una carencia, responder apropiadamente a quejas, sugerencias o dudas, así como a una respuesta a la alegría del beneficiado.

Ramírez (2018) considera al beneficiado como un individuo que transmite sus deficiencias para ser suplidas, su responsabilidad es comprender y satisfacer las insuficiencias de él y de la organización, por lo que el individuo adquiere una mayor importancia para la organización, el usuario nunca dependerá del organismo, sino que depende de sí mismo. Las características de la oferta en línea están influenciadas por la satisfacción del cliente, por lo que todas las empresas están preocupadas por la calidad del servicio y el cuidado, el lado emocional igualmente está involucrado, es uno de los cimientos de toda institución, por lo tanto, garantiza la calificación. estable de las instituciones y sus ingresos. La satisfacción existente es algo subjetivo según la naturaleza de la organización; El servicio es exitoso si el usuario lo percibe mejor de lo esperado. Otro aspecto importante son las denuncias, a través de las cuales podemos conocer el enfado de los clientes y la posibilidad de satisfacer este ambiente a través de un canal de comunicación, por ejemplo, un libro

de reclamos. Quejarse es otra forma trascendental de compartir su insatisfacción y convertirla en satisfacción. Según Tarqui, la gratificación establece que es el reflejo de la singularidad de un producto o bien que crea la recompensa satisfactoria asociada con el consumo. Por tanto, se pone de manifiesto la relación entre satisfacción y expectativa (Tarqui, 2018).

También encontramos la definición de satisfacción, según Quichua, es el agrado de una persona con el servicio que recibe, es decir, la impresión que siente cuando recibe un beneficio. A continuación, se detalla los niveles de satisfacción: 1) insatisfacción; ocurre cuando el servicio o producto no cumple con las expectativas del usuario. 2) Satisfacción; ocurre cuando el servicio o producto cumple con los requerimientos del usuario, y 3) Complacencia; ocurre cuando el servicio o producto supera las expectativas del usuario. Ahora sobre la complacencia de los beneficiarios focalizados fue estimado por cinco dimensiones, estas dimensiones según Quijada (2018) son: Dimensión calidad del servicio: es la medida en que un servicio proporcionado por una empresa u organización cumple o supera las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios o clientes en la distribución de bienes. Dimensión entrega de productos QW: Es la transferencia de víveres a las familias de los beneficiarios con apoyo del comité de alimentación escolar (CAE). Dimensión fiabilidad: Habilidad de la organización para brindar un servicio honesto, como la dotación de productos durante el año fiscal con una diversidad de los productos. Dimensión seguridad: eficacia de una entidad al ofertar asistencia alimenticia mostrando acierto y confianza como los protocolos de bioseguridad y la entrega de víveres en buen estado. Finalmente, la Dimensión tangible: Situaciones y estado físico que percibe el cliente de la entidad tales como ambientes preparados para el guardado de productos y el mobiliario para la dotación posterior de los insumos. Las mismas dimensiones fueron utilizadas en nuestra investigación.

En este contexto Herrera (2018) precisa que tal valoración de la satisfacción alimentaria cae por debajo de tal nivel de satisfacción. Así mismo, conocer el nivel de complacencia nos permite sentir y mejorar la atención, del mismo modo que el feedback ayuda a perfeccionar los resultados alcanzados para conseguir los objetivos previstos. La variable dos de investigación es el servicio de alimentario en PNAE QW; donde se puede decir que es un programa del MIDIS que tiene como objetivo brindar alimentos de calidad, variados y nutritivos a niños de 3 años, primaria

y secundaria (indígenas de Amazonas, JEC y FAD).

Molineli (2017) afirma que un gobierno no es bueno si no implementa programas que contribuyan al progreso del país, como la reducción de las desigualdades de necesidad, ignorancia y desnutrición infantil. Al comprender que el PNAE QW fue creado por el estado para reducir las altas tasas de desnutrición, anemia, deserción escolar y analfabetismo en los niños, y promover la asistencia y estabilidad de los estudiantes en todas las instituciones educativas (IIEE) estatales. Causando un reto para el PNAE QW, pero a pesar de los reclamos y desacuerdos, continuó sirviendo comida durante el período escolar durante la pandemia de acuerdo con las regulaciones del sector educativo, que ordenó adecuar el tipo de atención durante el confinamiento obligatorio para seguir recibiendo alimentos gratuitos y continuos, en ese sentido el programa se vio en necesidad de reestructurarse por las ataques a su actividad institucional para continuar con más entusiasmo la entregando víveres primordiales a los más vulnerables y pobres para que se incluya en su dieta habitual.

Para Pacherres (2020) las tácticas adoptadas por el estado a través del PNAE han sido positivas porque brindan alimentos de calidad a quienes más lo necesitan. La provisión de alimentos de emergencia se da en tres etapas, la primera de las cuales es la acogida de alimentos, donde se entregan los insumos a los miembros del CAE participantes según el quintil de pobreza y la respectiva modalidad del proveedor. dicha operación verifica la cantidad de productos de acuerdo con el protocolo que asegura la integridad de todos los productos. El segundo paso es el acopio de insumos, donde todos los insumos recibidos se colocan en condiciones de acopio mínimas. Finalmente, la etapa de entrega de alimentos, en la que los alimentos son entregados a los padres de familia de los beneficiarios para que los elaboren y consuman en casa. (PNAE QW, 2020). El cometido del PNAE QW es brindar alimentación adecuada durante el horario escolar de acuerdo con las características y alojamiento para apoyar a mejorar su atención durante el horario de clase y así perfeccionar su asistencia, retención y amaestramiento. Igualmente, Comience también con buenas prácticas dietéticas (PNAE QW, 2019). El COVID-19 alteró esta tarea al declarar estado de emergencia en toda la región del Perú y cancelar la enseñanza en aula a nivel nacional debido a los persistentes contagios. Además, se detuvo la preparación de desayunos y almuerzos en las I.E y se tomó la

decisión de entregar los productos íntegros en su totalidad.

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASQC) describe el servicio de alimentos como las cualidades del producto alimenticio que le sustentan la capacidad para cumplir con las exigencias y requerimientos del consumidor o cliente. para Torres (2018) el servicio alimentario del PNAE QW a los favorecidos finales será valorado a través de 5 dimensiones, entre ellos tenemos: Dimensión 1: capacitación a los miembros CAE de entrega de productos; es fortalecer a los miembros del CAE en la recepción de viveres, en el acopio y la preparación de los mismos. Dimensión 2: calidad del producto; es la capacidad del producto para cubrir las necesidades y cumplir con las expectativas del cliente. Si son insumos de reconocido productor, amplio margen de fecha vencimiento y estado óptimo del producto. Dimensión 3: variedad de productos; la variedad de productos en la entrega de alimentos se refiere a la cantidad de opciones de alimentos que una entidad ofrece a sus clientes. La calidad del producto es importante, pero la variedad también lo es porque los clientes tienen diferentes gustos y necesidades. Dimensión 4: cantidad de producto; La cantidad de productos disponibles en un servicio de alimentación escolar debe ser adecuada para satisfacer las necesidades nutricionales de los estudiantes y garantizar que estén satisfechos con el programa. Aunque la cantidad de productos puede variar según el programa y los recursos disponibles, es fundamental que se ofrezcan una variedad de productos saludables para garantizar una dieta equilibrada y completa. Dimensión 5: integridad de productos; implica garantizar que los alimentos lleguen a los consumidores en condiciones ideales, sin alteraciones, contaminaciones o manipulaciones que puedan afectar su calidad y seguridad. Esto implica mantener la calidad nutricional, garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos en todas las etapas del proceso de entrega para asegurar su frescura y seguridad al momento del consumo final.

El PNAE QW es uno de los programas más destacados creados por el gobierno para mejorar la alimentación regular de la población escolar peruana, especialmente a las personas de alta necesidad que viven en áreas pobres y muy pobres. Pero durante la pandemia de COVID-19, las clases no virtuales fueron suspendidas debido al aislamiento obligatorio, motivo por el cual se paralizó el servicio de apoyo alimentaria en las instituciones educativas favorecidas por PNAE, lo que significa que no se pueden administrar alimentos preparado en horario de

estudio. Esto aumento la vulnerabilidad de las personas pobres y muy pobres. QW proviene de una palabra quechua que simboliza a un niño vivaz. Su misión es brindar alimentación durante la educación a alumnos de escuelas públicas en los niveles inicial, primarias y secundaria, pero se focalizo a 12 instituciones indígenas de la Amazonía para optimizar la supervisión, asistencia a la escuela y buenas prácticas alimenticias, lo que inicia la cooperación y responsabilidad de la comunidad local, su perspectiva es ser un PNAE estructurado y activo que promueva un servicio de alimentación de calidad en el que participe la comunidad. Sus objetivos incluyen: a) Garantizar que los estudiantes reciban comida todos los días en el salón de clases; b) Fomentar el apoyo y la permanencia en el salón de clases. c) Promover prácticas alimentarias saludables (PNAE QW, 2015). El PNAE QW tiene como objetivo garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a una educación de calidad, independientemente de su ubicación geográfica o su origen étnico. En el departamento de Apurímac, hay 2025 establecimientos educativos y más de 84,000 niños y niñas que asisten a sus centros de estudios en sus diferentes niveles FAD (PNAE QW, 2021).

### III. METODOLOGÍA

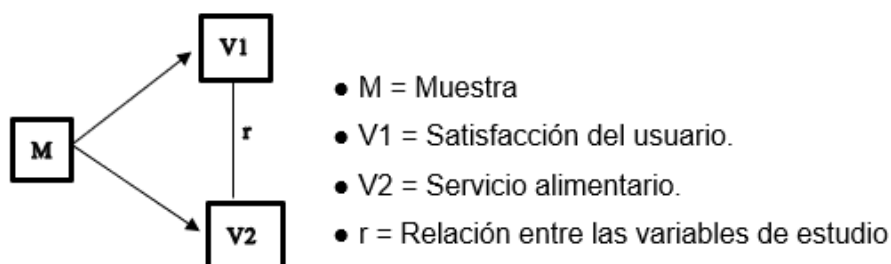
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** El tipo de investigación que se presenta en este estudio es de carácter básico, enfocado en la comprensión del comportamiento y características de la variable, así como en sus fenómenos y cambios, contribuyendo a fortalecer el conocimiento científico teórico, según lo indicado por CONCYTEC (2018). Además, la investigación se basa en un enfoque cuantitativo correlacional, buscando establecer la relación o vínculo existente entre las variables, o en caso contrario, la ausencia de relación entre ellas, tal como lo explica Hernández (2006).

**3.1.2 Diseño de investigación:** El diseño de investigación utilizado en este estudio es descriptivo y no experimental. Además, como lo explica Hernández (2006) sobre la investigación correlacional, el objetivo de la investigación es determinar si existen vínculos o relación entre las variables, o si no existen.

El diseño no experimental se presenta en el siguiente gráfico:

Donde:



#### 3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

V1: Satisfacción del usuario

Herrera (2018) señala que la satisfacción del cliente es un proceso mental surgido de los sentimientos de contento o descontento, y surge tras haber empleado el producto o servicio.

V2: Servicio alimentario

De acuerdo a Zeithml (2017), un servicio en la industria alimentaria no se limita únicamente a su componente físico, sino que representa el producto de las acciones emprendidas por el proveedor para cumplir con las necesidades del consumidor.



## Definición operacional

Morán y Alvarado (2010) definen la operacionalización de variables como un conjunto de técnicas que permiten medir variables en la investigación. Para facilitar su medición, este proceso implica dividir las variables en sus partes individuales y realizar un análisis correspondiente. Además, Andrade (2021) destaca la importancia de la operacionalización de las variables, lo que implica definir las medidas de manera precisa.

El instrumento para evaluar la V1 está conformado por 5 dimensiones: Calidad del servicio, entrega de productos qali Warma, fiabilidad, seguridad y tangible, con 11 indicadores y 11 ítems. Así mismo para la evaluación de la V2 se considero 5 dimensiones: Capacitación a los miembros CAE, calidad de los productos, variedad de productos, cantidad de productos e integridad de productos las cuales tienen 10 indicadores y 12 ítems y están expuestos en escala ordinal.

## Indicadores

De lo detallado, para esta investigación referente a la V1 está representado por cinco dimensiones, la primera dimensión cuenta con dos indicadores, la segunda dimensión tiene tres indicadores, la tercera, cuarta y quinta dimensión tienen 2 indicadores respectivamente. Asimismo, para la V2 presenta 5 dimensiones, el cual primera dimensión queda compuesta por 2 indicadores, la segunda dimensión presenta 4 indicadores, la tercera dimensión está compuesta por 2 indicadores, la cuarta y la quinta dimensión cuenta con un indicador respectivamente.

## Escala de medición

Para la investigación presente se considera a escala ordinal, establecida a una escala de orden denominado Likert, dicha escala está distribuida de la siguiente manera: para la V1: (1) muy satisfecho, (2) insatisfecho, (3) satisfecho, (4) muy satisfecho así mismo para la V2: (1) muy malo, (2) malo, (3) bueno, (4) muy malo. Matas (2018) describe la escala de Likert en su artículo como una herramienta ordinal utilizada para registrar y representar la contribución del encuestado.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Para este estudio, la población objetivo se compone de todos los beneficiarios del PNAE QW de una institución educativa en la región Apurímac de Andahuaylas, que se encuentran en los grados del 1° al 6° en la primaria y secundaria, y que están en secciones únicas, lo que da un total de 333 usuarios. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para la muestra, seleccionando solamente a los miembros de los comités de alimentación escolar (CAE) durante el año 2022 y que están actualmente activos dentro de dichos comités. Aquellos miembros que no fueron parte de este período fueron excluidos, así como aquellos que no consumen los alimentos proporcionados por el PNAE QW.

Debemos manifestar que la población es de 333 compuesta por los alumnos de primaria y secundaria, al respecto debemos manifestar que los beneficiarios de QW preferentemente son los de primaria, mismo que detallo en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

*Población de Alumnos de Primaria de una I.E de Andahuaylas*

Grado	Sección	Estudiantes
1°	U	27
2°	U	30
3°	U	36
4°	U	22
5°	U	43
6°	U	36
Secundaria 1° a 5°		139
Total		333

*Fuente: Padrón de I.E, Censo Educativo 2022, Carta Educativa del M.E-Unidad de Estadística y cartografía de OpenStreetMap.*

**3.3.2 Muestra:** La muestra incluye a todos los usuarios beneficiarios de una institución educativa en Andahuaylas, que son 333. De acuerdo con Hernández (2017), una muestra es un grupo seleccionado de toda la población a partir del cual se obtendrá la información requerida. El objetivo es que esta muestra sea

representativa del conjunto total, y se busca que esta muestra sea representativa del conjunto total.

Según Hernández (2010), al considerar la cantidad de usuarios, para la muestra no experimental se necesitó la inclusión completa de un grupo de 333 miembros que conforman la comunidad estudiantil de una institución educativa.

Se sacó una fórmula específica para calcular el tamaño de la muestra tal como indica Hernández (2006). Por lo tanto, se tiene que aplicando el factor de corrección  $n = 116$ . La muestra estará conformada por 116 usuarios beneficiarios de qali Warma (véase anexo 7).

**3.3.3 Muestreo:** Valderrama (2015) explica que el muestreo tiene como objetivo la selección de un subconjunto de individuos con similares características al grupo completo de estudio, siendo esta una técnica de elección que no se aplica con iguales posibilidades para todos los sujetos, sino que también se basa en criterios de accesibilidad. En consecuencia, se ha optado por utilizar una encuesta por muestreo en el presente estudio.

Para este estudio se aplicará un procedimiento de muestreo probabilístico con el fin de determinar la muestra, permitiendo que todos los individuos encuestados sean elegidos al azar para su inclusión, según Otzen y Manterola (2017). Como lo describe Ocaña (2019), este tipo de muestreo será aleatorio simple y tendrá lugar en la localidad "X", garantizando que cada individuo tenga igual oportunidad de ser seleccionado de forma independiente y consecutiva, sin importar su origen o características específicas. Según Hernández (2012), el demostrado al azar brindó la oportunidad para que todos los miembros y sujetos del grupo tengan la misma probabilidad de ser elegidos, lo que permite obtener una muestra representativa que ayude a identificar los errores correspondientes.

**3.3.4 Unidad de análisis:** Estuvo constituido por usuarios beneficiarios del PNAE QW de una I.E de Andahuaylas.

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

Según Zeithaml et al. (2017), la técnica de la encuesta se refiere a la habilidad que se emplea para obtener información. Por su parte, Hernández (2014) describe la encuesta como una compilación de información que permite obtener los datos

necesaria en un solo momento. Las encuestas son una técnica ampliamente aplicada en la investigación de mercados, la valoración de programas y la cuantificación de la percepción pública, entre diversos contextos. Por lo tanto, la investigación se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta para recopilar datos. Se empleó el cuestionario como herramienta para este propósito, Según Caro (2021) los cuestionarios y las encuestas son técnicas que implican hacer una lista de preguntas cerradas para recopilar datos precisos. Estas técnicas son ideales para investigaciones cuantitativas y se pueden realizar a través de diferentes medios, como llamadas telefónicas, aplicaciones de internet y correos electrónicos, entre otros. Las preguntas cerradas ofrecen opciones limitadas de respuesta y permiten un análisis estadístico más fácil. Son directas y facilitan la obtención de información personal o delicada de los encuestados.

La investigación actual utiliza dos instrumentos de medición. El primero es un análisis de la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE QW, consta de once preguntas cerradas y una escala de Likert de cuatro puntos, donde 1 significa muy insatisfecho, 2 significa insatisfecho, 3 significa satisfecho y 4 significa muy satisfecho así mismo el segundo instrumento utilizado en este estudio evalúa el servicio alimentario del PNAEQW. Este instrumento consta de doce preguntas cerradas con una escala Likert de 4 puntos, donde 1 significa muy malo, 2 significa malo, 3 significa bueno y 4 significa muy bueno.

Validación de instrumentos. Chávez (2001) explica que la validez de un instrumento se refiere a su capacidad para medir de manera efectiva lo que se pretende. Por su parte, Hernández y otros (2010) dicen que la validez se refiere al nivel en el que un instrumento realizó la medición de algo correctamente, lo que indica que hay una relación directa entre la validez del instrumento y su objetivo. De acuerdo a Hernández (2003), es crucial que el cuestionario sea capaz de inferir con precisión entre la unidad de medida empleada y los fenómenos que se derivan de la realidad examinada. Los instrumentos fueron validados a través de la evaluación de tres especialistas en el tema.

**Tabla 2**

*Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Juez validador 1	Aceptable
2	Doctor	Juez validador 2	Aceptable
3	Magister	Juez validador 3	Aceptable

Confiabilidad de los instrumentos de acuerdo a lo indicado por Hernández (2010), una variedad de métodos se utiliza con el fin de analizar la confiabilidad de un instrumento de medición que se relacionan con la capacidad del instrumento para obtener resultados consistentes en sucesivas medidas realizadas a un mismo sujeto.

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos en esta investigación, se aplicó la fórmula estadística de Alfa de Cronbach, que se refiere al grado en que producen resultados en repetidas ocasiones una misma persona. Según Hernández (2010), un coeficiente de uno indica una confiabilidad muy alta y un coeficiente de cero indica una confiabilidad muy baja. La fórmula de Alfa de Cronbach de este estudio arrojó un valor de 0,905 para la primera variable y 0,915 para la segunda variable, lo que indica que los formularios utilizados para estas variables son altamente confiables y pueden ser utilizados en una muestra (véase anexo 7).

### **3.5 Procedimiento**

Se realizó una etapa de planificación y programación antes de iniciar la investigación. Luego, se solicitó el formulario y obtuvo el permiso del director de la institución educativa para acceder a la información necesaria y utilizar los relacionados con las dos variables en estudio (V1: servicio alimentario y V2: satisfacción de los usuarios beneficiarios). Una vez completado el proceso de recolección y proceso de datos, se confirma el software estadístico para analizar los resultados, y se redactarán las discusiones, conclusiones y recomendaciones correspondientes.

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

En el estudio en cuestión, se utilizó la herramienta Excel Office para procesar los datos y el paquete estadístico SPSS para analizarlos, con el fin de obtener tablas

bidimensionales de frecuencia. Para interpretar y analizar los resultados, se utilizarán pruebas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales. Para el nivel de descripción, si la muestra tiene más de 50 elementos, se realizará la prueba de normalidad a nivel descriptivo utilizando test de Kolmogorov-Smirnov (véase anexo 8)

### **3.7 Aspectos éticos**

En cuanto a las consideraciones éticas en el contexto local, se consideró la autonomía de los participantes, dado que fueron consultados previamente sobre su decisión de participar en el estudio. Otro principio considerado fue la confidencialidad de la información recolectada respecto a la entidad, puesto que esta únicamente servirá para los propósitos de la investigación conforme se les informó. La investigación se adhiere a las normativas vigentes emitidas por la universidad. El trabajo de investigación incluye todas las fuentes utilizadas en la elaboración del informe y se citan correctamente los autores siguiendo las normas APA, de acuerdo con los requisitos de la Universidad. La confidencialidad, el anonimato y el consentimiento informado son temas importantes en la literatura internacional sobre ética e investigación social.

#### IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones

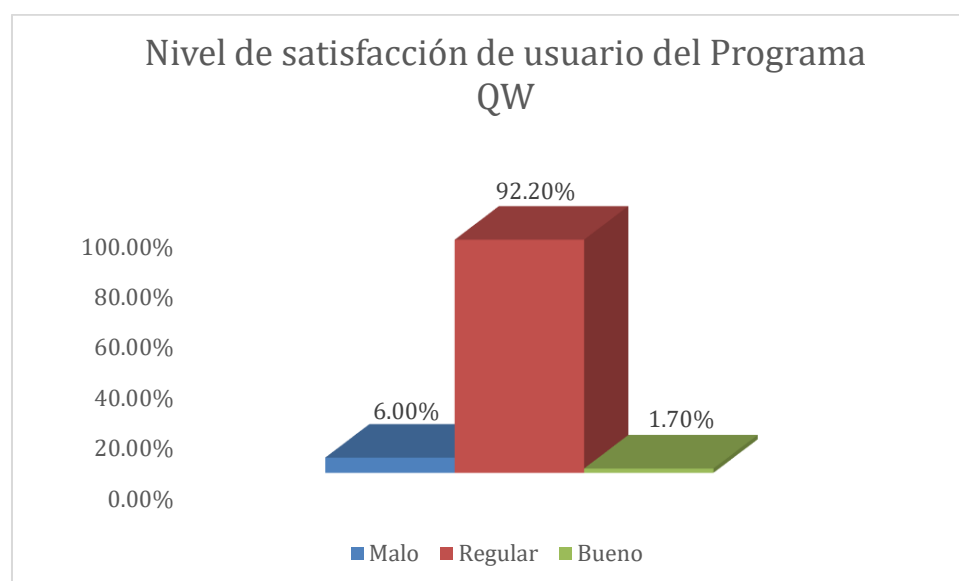
**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción de usuarios del Programa QW, Andahuaylas, 2023*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7	6.0 %
	Regular	107	92.2 %
	Bueno	2	1.7 %
	Total	116	100.0 %

**Figura 1**

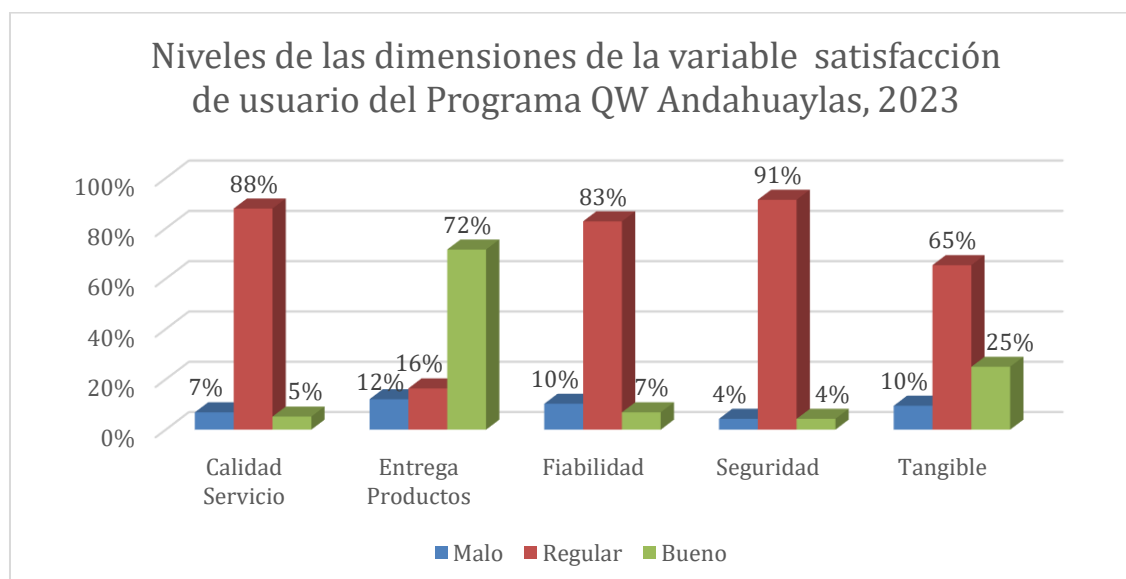
*Nivel de satisfacción de usuario del Programa QW, Andahuaylas, 2023*



Nivel de satisfacción de usuario del Programa QW en una I.E de Andahuaylas evidencio un nivel malo de 6.0%, correspondientes a 07 encuestados; de manera similar los resultados mostraron un nivel regular del 92.2%, correspondiente a 107 usuarios encuestados; por otro lado 2 usuarios representando el 1.7% calificaron el nivel de satisfacción de usuario del Programa QW en una I.E de Andahuaylas en un nivel alto.

**Tabla 4***Niveles de las dimensiones V1 del Programa QW, Andahuaylas, 2023.*

Niveles	Calidad Servicio		Entrega Productos		Fiabilidad		Seguridad		Tangible	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	8	6.9	14	12.1	12	10.3	5	4.3	11	9.5
Regular	102	87.9	19	16.4	96	82.8	106	91.4	76	65.5
Bueno	6	5.2	83	71.6	8	6.9	5	4.3	29	25.0
Total	116	100	116	100	116	100	116	100	116	100

**Figura 2***Niveles de las dimensiones de la V1.*

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario del Programa QW, se adquirieron los siguientes resultados en sus diferentes dimensiones. En la dimensión de calidad de servicio, se obtuvo un nivel de regular con 87,9%. En la dimensión de entrega de productos, se encontró un nivel eficiente del 71.6%. En la dimensión de confiabilidad, se obtuvo un nivel regular con 82.8%, En la dimensión de seguridad, se obtuvo un nivel regular con 91.4%, por último, en la dimensión tangible, se obtuvo un nivel regular con 65,5%.



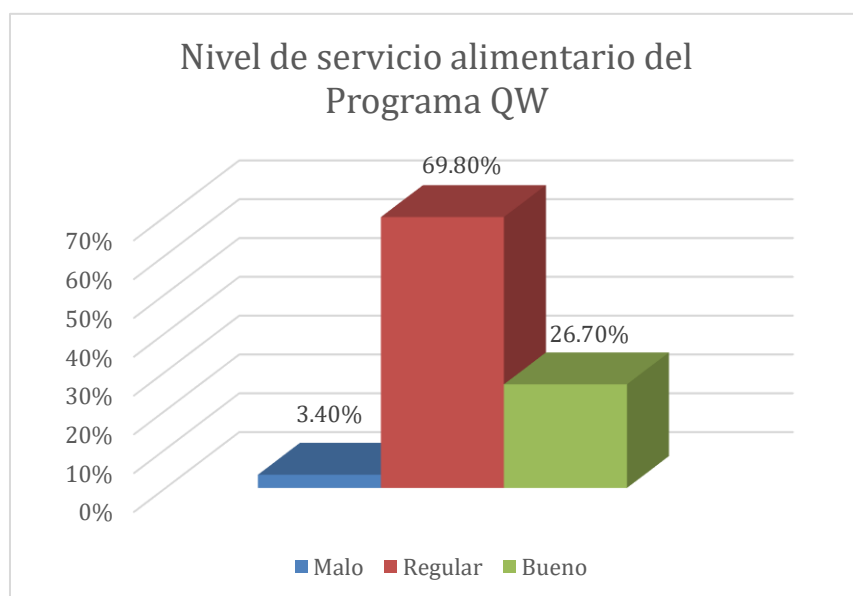
**Tabla 5**

*Nivel de servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	3.4 %
	Regular	81	69.8 %
	Bueno	31	26.7 %
Total		116	100.0 %

**Figura 3.**

Nivel de servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023



El nivel de satisfacción de usuario del Programa QW en una I.E de Andahuaylas evidenció un nivel deficiente del 6.0%, lo cual corresponde a 7 encuestados. De manera similar, los resultados mostraron un nivel regular del 92,2%, correspondiente a 107 usuarios encuestados quienes califican de regular la satisfacción del usuario. Por otro lado, 2 usuarios, representando el 1.7%, calificaron el nivel de satisfacción de usuario del Programa QW en Andahuaylas como alto.

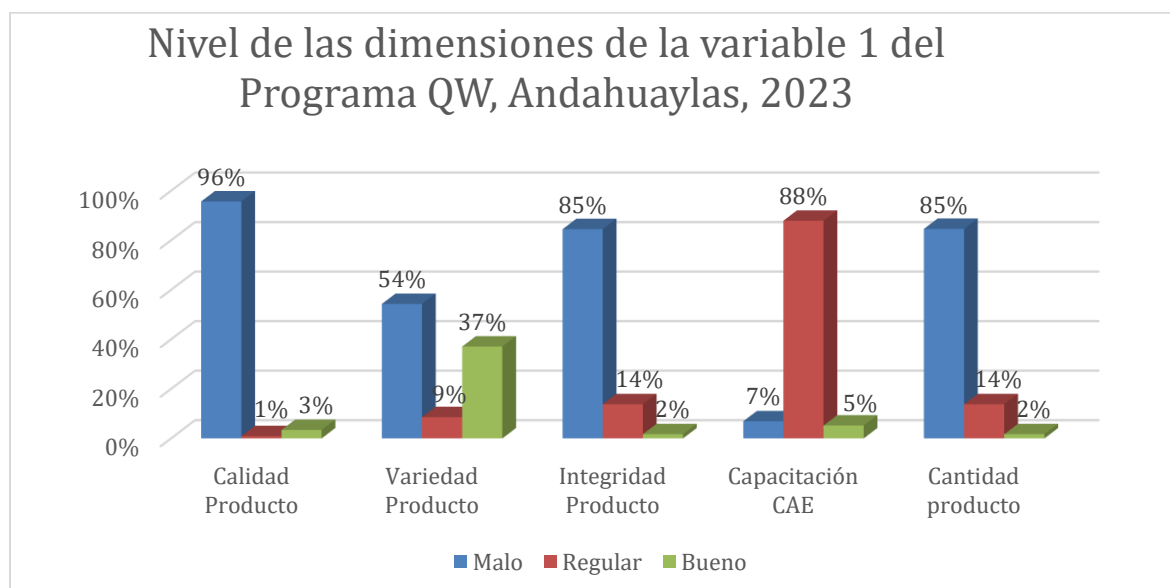
**Tabla 6**

*Niveles de las dimensiones de la variable servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023.*

Niveles	Calidad Producto		Variedad Producto		Integridad Producto		Capacitación CAE		Cantidad producto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	111	95.7	63	54.3	98	84.5	8	6.9	98	84.5
Regular	1	.9	10	8.6	16	13.8	102	87.9	16	13.8
Bueno	4	3.4	43	37.1	2	1.7	6	5.2	2	1.7
Total	116	100	116	100	116	100	116	100	116	100

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones de la variable servicio alimentario del Programa QW, Andahuaylas, 2023*



En relación al nivel de servicio alimentario del Programa QW, se obtuvieron los siguientes resultados en sus diferentes dimensiones. En la dimensión de calidad del producto, el nivel clasificado como malo representó el 95,7%. En cuanto a la dimensión de variedad de productos, el nivel malo fue del 54,3%. En la dimensión de integridad del producto, se obtuvo un nivel malo del 84,5%. Finalmente, en la dimensión de capacitación, se logró un nivel regular del 87,9%.

## Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre V1 y la V2 del PNAE QW en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023.

Ha: Existe relación entre V1 y la V2 del PNAE QW en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023.

#### Criterio de decisión

SI,  $p < 0.05$ , se rechaza Ho

SI,  $p \geq 0.05$ , se acepta Ho

### Tabla 7

*Relación que existe entre la V1 y la V2*

			Satisfacción Usuario	Servicio Alimentario
Rho de Spearman	Satisfacción Usuarios	Coeficiente de correlación	1	.451**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	116	116
	Servicio Alimentario	Coeficiente de correlación	.451**	1
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	116	116

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

#### Interpretación

La V1 y la V2 tienen una relación de 0.451 la cual indica satisfacción positiva moderada. Sin embargo, su significancia fue de 0.000, lo que respalda la teoría general de que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el servicio alimentario. Esto nos indica que las dimensiones de V2 son parte de las dimensiones de la V1.

## Prueba de hipótesis específica (HE)

### HE 1:

Ho: No existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

Ha: Existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

### Tabla 8

*Relación que existe entre la dimensión de la V1 y la V2*

			Calidad Servicio	Servicio Alimentario
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.340**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	116	116	
	Servicio Alimentario	Coeficiente de correlación	.340**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
N		116	116	

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

### Interpretación

La relación entre la dimensión calidad de servicio y la V2 es de 0.340, lo que indica una relación positiva media. Además, su significancia es de 0.000, lo que confirma la Ha general rechazando la Ho, proporcionando una concordancia adecuada entre la V2 y la dimensión calidad de servicio.

## HE 2:

Ho: No existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la entrega de productos y la calidad de productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

Ha: Existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la entrega de productos y la calidad de productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

**Tabla 9**

*Correspondencia que existe entre la calidad del producto y la V2*

			Calidad Productos	Servicio Alimentario
Rho de Spearman	Calidad de producto	Coeficiente de correlación	1.000	.077
		Sig. (bilateral)	.	.410
		N	116	116
	Servicio Alimentario	Coeficiente de correlación	.077	1.000
		Sig. (bilateral)	.410	.
		N	116	116

### Interpretación

Se encontró una correlación positiva débil entre la dimensión de calidad del producto y la V2. De igual forma, su significancia es de 0,077, lo que indica una relación nula entre la dimensión calidad del producto y el servicio alimentario del PNAE QW.

### HE 3:

Ho: No existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

Ha: Existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

**Tabla 10**

*Correspondencia que existe entre la fiabilidad y servicio alimentario*

			Fiabilidad	Servicio Alimentario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.365**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	116	116
	Servicio Alimentario	Coefficiente de correlación	.365**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	116	116

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

#### Interpretación

Se desprende que la dimensión fiabilidad y la variable servicio alimentario tiene una correlación de 0.365 lo cual indica una relación positiva media. De igual manera, su significancia fue de 0.000 lo que valida la Ha general rechazando la Ho.

#### HE 4:

Ho: No existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

Ha: Existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

**Tabla 11**

*Correspondencia que existe entre la seguridad y servicio alimentario*

			Seguridad	Servicio Alimentario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente decorrelación	1.000	.353**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	116	116
	Servicio Alimentario	Coeficiente de correlación	.353**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	116	116

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

#### Interpretación

La relación entre la dimensión de seguridad y la V2 es de 0,353, lo que indica una correlación positiva media. igualmente, su significancia fue de 0.000, lo que valida la Ha general rechazando la Ho.

## HE 5:

Ho: No existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la tangibilidad y la integridad de los productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

Ha: Existe relación entre la V1 del PNAE QW frente a la tangibilidad y la integridad de los productos de la V2 en una I.E de Andahuaylas 2023.

**Tabla 12**

*Relación que existe entre la tangibilidad y servicio alimentario*

			Tangible	Servicio Alimentario
Rho de Spearman	Tangible	Coeficiente de correlación	1.000	.555**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	116	116
	Servicio Alimentario	Coeficiente de correlación	.555**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	116	116

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

### Interpretación

Se determina una relación positiva considerable entre la dimensión tangible de satisfacción del usuario y el servicio alimentario, ya que las conexiones son de 0.555. Del mismo modo, la significancia obtenida fue de 0.000, lo que indica una conexión significativa entre la dimensión tangible de V1 y la V2 del Programa QW.



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis se puede establecer para el objetivo general el nivel de correspondencia entre la primera y segunda variable proporcionado por PNAE QW en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023 fue moderado, con un Rho de Spearman de 0.414 lo que acepta la  $H_0$  general. Además, la significancia fue de 0.000, la cual indica una correspondencia significativa entre satisfacción del usuario y servicio alimentario de PNAE QW. Cano (2018) indica que la satisfacción del cliente con el servicio de alimentos se refiere a la percepción del cliente sobre la calidad del servicio de alimentos y puede estar relacionada con una variedad de aspectos del servicio.

La calidad de los alimentos y bebidas resultó ser el segundo elemento importante que afecta la satisfacción del cliente. En resumen, según Grau (2023) la calidad de los productos alimentarios es un concepto amplio que hace referencia a las características que hacen que los productos sean aceptados por los consumidores, y estas cualidades pueden evaluarse utilizando una variedad de métodos y técnicas de evaluación. Según lo indicado en FutureLearn (2022), los análisis sensoriales, las evaluaciones de textura, los análisis fisicoquímicos, los análisis microbiológicos y los análisis de los componentes nutricionales pueden usarse para evaluar la calidad de los alimentos. Algunas de las posibles implementaciones estratégicas pueden incluir más variedad de productos nutritivos, ajustar la temperatura de servicio y prestar más atención a la frescura de los productos vendidos. Este resultado es consistente con los hallazgos previos de Kjollesdal et al. (2010). Mismos autores refieren que comer en el lugar de trabajo se asocia frecuentemente con alimentos de mala calidad y malas elecciones, lo que tiene consecuencias negativas. En las universidades rurales, el acceso a la alimentación en los lugares de trabajo, como opciones saludables y variadas, puede ser limitado. Ham (2012) mencionó que la provisión de un servicio de comida de buena calidad puede contribuir a la experiencia general del campus. La desconfianza en la calidad de los alimentos tiene repercusiones que tiene la dieta al evitar ciertos productos que se consideran inseguros o poco fiables (Coveney, 2008). El desafío para el operador del servicio de alimentos de la universidad es proporcionar productos y servicios que mejoren y faciliten elecciones positivas de alimentos saludables. Dada la cantidad de empleados que comen en su lugar de trabajo, en gran parte de las investigaciones sobre este tema se relacionan con la importancia directa

detener disponibles platos saludables (Nyberg & Olsen, 2010).

Según Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (2019) y Programa nacional de almuerzos escolares y programa de desayunos escolares (2016) manifestó, que después de una prueba piloto del CEP en 10 estados, en 2014 el CEP se implementó a nivel nacional para proporcionar un camino adicional hacia las comidas universales para escuelas individuales o distritos completos. Gruber (2019) indica que las comidas escolares universales se refieren a la provisión alimentos en la escuela a cero costos adicionales para todos los alumnos, independientemente de los ingresos familiares. El programa conocido como CEP (Community Eligibility Provision) está legislado y financiado por el gobierno federal, y tiene como objetivo proporcionar servicios de comidas a niños en distritos escolares con altos niveles de pobreza, eliminando la necesidad de solicitudes individuales por parte de los hogares. Como se discutió anteriormente, los distritos que califican deben tener al menos el 40% de los estudiantes certificados directamente como de bajos ingresos o como miembros de un grupo vulnerable específico. Al universalizar las comidas escolares como gratuitas para todos sin formularios de solicitud o identificadores de bajos ingresos, el CEP y la Disposición 2 aumentan las tasas de consumo de comidas dentro de las escuelas, reducen el estigma (al no etiquetar a ningún estudiante como de bajos ingresos) y pueden ayudar a aumentar la escolaridad.presupuestos de comida (Vermont, 2018).

Muchos investigadores expresan su preocupación por la posibilidad de perder el apoyo público y político nacional y la financiación de los programas de comidas escolares accesibles y de calidad. (Cohen et al. 2013; Gurley 2016; Pew 2016) piden a los legisladores que no debiliten los estándares nutricionales para los programas de comidas escolares, como lo están discutiendo los legisladores y algunos cabilderos. argumenta que la revisión legislativa actualmente en curso y los cambios que se están realizando en el financiamiento y la administración de las comidas escolares reducirán severamente la eficacia del CEP y los programas de comidas escolares. El aparente éxito del CEP, pero también la falta de datos combinados con los recortes a estos programas muestra la necesidad de más investigación y la gran relevancia del estudio informado en este artículo. Además, se descubrió que, según los participantes de la muestra, los alimentos son de regular calidad, esta dimensión está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario. Sin embargo, estas observaciones no

concuerdan con las conclusiones. Ayau (2004) quien afirma en su indagación, que el ejercicio de asistencia de alimentación es competente, lo que aumenta la satisfacción de los usuarios desamparados, un sistema innovador requiere una organización bien estructurada desde la compra de los alimentos hasta la disposición y reciclaje de los residuos, lo que significa que el monitoreo de calidad de los alimentos, lo que no sucede en este estudio, donde la asistencia de calidad de los alimentos no es efectiva, pero se evalúa periódicamente. Igualmente, Maribel (2018) En su estudio, afirma que la adecuación entre la gestión del servicio y la perspectiva del usuario determina la calidad de la atención. Esto implica comparar el servicio deseado con el servicio recibido, siendo común que los usuarios evalúen su nivel de satisfacción, así como el 39 %. Así mismo, debe señalarse que, el control de calidad pende en gran magnitud de la calidad del capital humano. La asistencia de productos y nutrición debe contar con personal adecuadamente capacitado y calificado y el tipo y número de empleados dependiendo del tamaño del servicio, así como de la estructura organizacional, descripción de puestos y funciones personales. (Gutiérrez, 2013).

Con relación al primer objetivo específico (OE), se constató que la relación entre la dimensión de calidad de servicio y la V2 es de 0.340, lo que implica una relación positiva pero baja. Además, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que respalda la hipótesis general y establece una conexión relevante entre la dimensión de calidad de servicio y la V2. Esto indica que la calidad de servicio se correlaciona con las actividades propias del servicio alimentario del Programa QW en una institución educativa de Andahuaylas en 2023. Según Muguira (2023) la satisfacción del cliente, la lealtad del cliente y la reputación de la empresa dependen de la calidad del servicio, que puede medirse utilizando una variedad de indicadores y modelos de medición.

Según Navarro e Iglesias (2005) indica que los investigadores han realizado numerosos intentos por definir el concepto de satisfacción en relación con los servicios ofrecidos en la educación superior (Moreta-Herrera et al., 2018) la satisfacción se considera un estado psicológico importante que se relaciona con el bienestar subjetivo y la salud mental. Amelia y Garg (2016) afirmaron que la primera impresión es un factor importante en la industria de restaurantes y puede influir en la satisfacción del cliente y en la calidad del servicio. Los estudiantes son la mayoría de los beneficiarios institucionales de los servicios de comida en los comedores universitarios, lo que ha

llevado a que los servicios de comida en el campus sean cada vez más populares e importantes (El-Said y Fathy, 2015; Chang et al., 2014; Ibrahim et al., 2012; Sonnino y McWilliams, 2011). Hahm et al. (2023) han tenido en cuenta la diferencia de género al estudiar el efecto de los atributos del servicio de alimentación del campus sobre el valor percibido, la satisfacción y las actitudes del consumidor. Según Garg y Kumar (2017). El resultado obtenido de su estudio de Tuncer et al. (2020) muestra que la calidad del servicio tiene un efecto positivo en la satisfacción del cliente, mientras que la satisfacción del cliente y el valor percibido tienen efectos positivos en las intenciones de comportamiento de los clientes.

En relación al segundo OE, se estableció que la relación entre la dimensión de calidad del producto y la V2 es de 0.077, lo que implica una relación nula. De manera similar, la significancia obtenida fue de 0.077, lo que confirma una coincidencia nula entre la dimensión de calidad del producto y el servicio alimentario del Programa QW.

En relación al tercer OE, se madura que la relación entre la dimensión de confiabilidad y la V2 es de 0.365, lo cual implica una conexión auténtica pero baja. Asimismo, la significancia obtenida fue de 0.000, lo que respalda la hipótesis general y establece una significación significativa entre la dimensión de confianza y el servicio alimentario del programa QW.

En relación al cuarto OE, se constató que la conexión entre la dimensión de seguridad y la V2 es de 0.353, lo cual indica una relación auténtica pero baja. Además, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que confirma la hipótesis general y establece una conexión significativa entre la dimensión de seguridad y el servicio alimentario del programa QW.

De hecho, la inocuidad de los productos es muy relevante porque son destinados al consumo humano, lo cual la Comisión CAE asegura mediante el estricto cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, en el transcurso y posterior a la entrega de los productos a todas las familias favorecidas. En cuanto a las cantidades de alimentos, a cada usuario ya se le ha asignado una cantidad determinada por partes iguales según el nivel de estudios, teniendo en cuenta el valor nutricional, mismo que es un suplemento dietético que necesita el usuario, únicamente para el usuario y no otros miembros de la familia.

Estas consecuencias concuerdan con ciertos estudios anteriores, según Tarqui y Alvarez (2018) manifestaron que la cantidad de insumos o alimentos que requieren

los infantes, principalmente en una lonchera saludable es bajapeor aún en las zonas rurales, porque a los padres no les interesa la nutrición, por ello existe los aportes con apoyo de los programas gubernamentales brindando alimentos para ayudar a reducir la desnutrición en los infantes, se establece una conexión significativa entre esta dimensión y la V1. Este hallazgo se respalda por los resultados obtenidos por Quichua (2018), ya que cuando se observa una buena asistencia, la cantidad de alimentos es también adecuada y la satisfacción de los beneficiarios es alta. Estas conclusiones coinciden con investigaciones anteriores, como mencionan Tarqui y Álvarez (2018), quienes señalaron que la porción de alimentos necesarios para los escolares, especialmente en una lonchera saludable, es baja, especialmente en áreas rurales debido a la falta de interés de los padres en la nutrición. Por esta razón, los programas gubernamentales proporcionan alimentos para ayudar a reducir la desnutrición en los niños. Se establece una relación significativa entre esta dimensión y la V1. Estas comprobaciones están respaldadas por los resultados obtenidos por Quichua (2018), donde se observa que una buena asistencia se traduce en una cantidad adecuada de alimentos y una alta satisfacción de los beneficiarios.

En relación al quinto OE, se demostró que la conexión entre la dimensión tangible de satisfacción del usuario y el servicio alimentario es 0.555, lo cual indica una relación moderada y auténtica. En consecuencia, se obtuvo una significancia de 0.000, lo que señala una correlación significativa entre la dimensión tangible de la variable de satisfacción del usuario y el servicio alimentario del Programa QW.

Es importante considerar la importancia los muebles acondicionados cuando se envían los productos, para que el producto no entre en contacto con ambientes no saludable debe considerarse un ambiente acondicionado para evitar amontonamientos y contaminación masiva durante la entrega, y también para garantizar la integridad de los alimentos entregados sin daños ni abolladuras. Vargas y Ramírez (2023) señalan que, al guardar alimentos en muebles preparados para ello, se pueden evitar pérdidas debido a la descomposición o el deterioro. Este aspecto es particularmente importante para negocios como restaurantes y otras industrias alimenticias porque pueden sufrir pérdidas significativas.

Ballonga et. al (2017) Indican sobre los programas de bienestar de los gobiernos estatales donde los estudiantes muestran un peso adecuado para su estatura/edad debido a los programas gubernamentales que brindan alimentación a

escolares con mayores necesidades nutricionales como PNAE QW, concluyen que este apoyo mejora su calidad de vida y es más responsable. Incentivándolos a asumir la responsabilidad tanto en la educación como en la alimentación de sus hijos, con el propósito de obtener beneficios personales y también colaborar con otras instituciones como el sector salud, para asegurar un buen futuro de todos los niños que se benefician.

Por consiguiente, es fundamental que un programa social sea meticulosamente diseñado, coordinado en colaboración con otras instituciones y respaldado por profesionales con el objetivo de abordar la desnutrición infantil antes de su implementación (Tarqui-Mamani et al., 2018). A la vez Unir (2023) indica que la creación de un programa social requiere una variedad de componentes, incluida la identificación de destinatarios, la identificación de desafíos sociales, la creación de un plan de acción y la evaluación de los logros obtenidos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La contrastación de la hipótesis general, se establece que existe una relación moderada y auténtica entre la variable de satisfacción de los beneficiarios y el servicio de alimentación proporcionado por el PNAE QW. Esto se evidencia por un nivel de significancia muy bajo en comparación con el valor estándar establecido, lo que indica la existencia de una relación entre las 2 variables de estudio.
2. La primera conclusión respalda la existencia de una relación realmente débil entre la calidad del servicio ofrecido a los beneficiarios y el servicio de alimentación del PNAE QW. La significancia es ciertamente inferior al valor de referencia establecido, lo que implica una diferencia significativa entre ambas variables.
3. La segunda conclusión confirma la correspondencia nula entre la dimensión calidad del producto y servicio de alimentación asistido por PNAE QW y tiene una significancia por encima del valor estándar. Esto indica una correspondencia nula entre ambas variables.
4. La tercera conclusión de la investigación indica que hay una correspondencia significativa entre la dimensión de calidad del producto y el servicio de alimentación del PNAE QW en una I.E de Andahuaylas. Además, se menciona que esta correspondencia tiene una significancia inferior al valor estándar establecido. Esto significa que hay una relación entre la calidad del producto y el servicio PNAE QW en la institución educativa de Andahuaylas
5. La cuarta conclusión de la investigación indica que hay una relación baja entre la dimensión de confiabilidad y el servicio de alimentación del PNAE QW en una institución educativa de Andahuaylas. Además, se menciona que esta relación tiene una significancia inferior al valor estándar establecido. Esto significa que la confiabilidad del servicio de alimentación del programa QW en una I.E de Andahuaylas no es muy alta lo cual estadísticamente demuestra una conexión significativa entre las 2 variables.
6. El quinto resultado demuestra una relación verdadera moderada entre la dimensión tangible y el servicio de alimentación del PNAE QW, con una

significancia por debajo del valor establecido, lo cual estadísticamente demuestra una conexión significativa entre las 2 variables.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los responsables del PNAE QW se recomienda concienciar no solo al CAE también se recomienda hacerlo a los integrantes de las familias de una I.E. de Andahuaylas a fin de extender los conocimientos sobre modelo de almacenamiento, las pautas y las etapas de la asistencia alimentaria.
2. Se recomienda a los responsables del PNAE QW realizar un seguimiento continuo sobre las responsabilidades asumidas por los integrantes del CAE luego de asistir a la capacitación, con la finalidad de perfeccionar el servicio alimentario de los beneficiarios en cuanto al recojo, almacenamiento y distribución de los productos, así como brindar instrucciones claras a los jefes de familia.
3. Se recomienda a los responsables del PNAE QW fortalecer el conocimiento de las familias sobre las descripciones técnicas de los alimentos que serán entregados. Esto permitirá que las familias comprendan mejor las características y beneficios de los alimentos ofrecidos a los beneficiarios durante todo el periodo escolar.
4. Se recomienda a los responsables del PNAE QW fortalecer más a los integrantes de las familias sobre la actividad de adquisición, el tiempo de atención del programa, así como alcanzar información más detallada sobre los insumos que son entregados, esto tiene como objetivo consolidar los conocimientos de las familias en relación al PNAE QW.
5. Se recomienda a los responsables del PNAE QW y a los directores de las I. E. de Andahuaylas que sigan los protocolos de bioseguridad establecidos para los alimentos asignados a los beneficiarios, asegurando así que se mantengan alimentos seguros y libres de riesgos durante el proceso de almacenamiento y distribución cada año.
6. Se recomienda a los responsables de una I. E de Andahuaylas realizar una planificación e implementar adecuadamente las áreas y mobiliarios, con el propósito de asegurar la integridad de los productos para consumir durante todo el periodo escolar mediante la recepción, almacenamiento y posterior distribución.

## REFERENCIAS

- Amelia, M., & Garg, A. (2016). The first impression in a fine-dining restaurant. A study of C restaurant in Tampere, Finland. *European journal of tourism, hospitality and recreation*, 7(2), 100-111. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0012>
- Andrade, C. (2021). A student's guide to the classification and operationalization of Ayau, C. (2004). Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación para Hogar de Niños Huerfanos Pequeños Hermanos. *Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala*.
- Ballonga, C., López, S., Echevarría, P., Vidal, Ó., Canals, J., y Arija, V. (2017). *Estado nutricional de los escolares de una zona rural de extrema pobreza de Ccorca, Perú*. Proyecto INCOS. Archivos Latinoamericanos de Nutrición, 67(1),23–31. <https://www.proquest.com/docview/2076969777/fulltextPDF/AAE86F04DED042B1PQ/1?accountid=37408>
- Bautista, L., Gamboa, M., y Serrano, T. (2019). *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga Colombia*. Revista de La Universidad Industrial de Santander - Salud, 51(3), 240–250. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Bazán, M, G. (2019). *Nivel de satisfacción del programa Qali Warma en los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco, 2019*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38110>
- Bernal, C, A. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Calidad específica | | Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (n.d.). <https://www.fao.org/in-action/quality-and-origin-program/background/what-is-it/specific-quality/es/>
- Canó, LZ (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/html/>
- Chang, M. L. D., Suki, N. M., & Nalini, A. (2014). A structural approach on students' satisfaction level with university cafeteria. *Asian Social Science*, 10(18). <https://doi.org/10.5539/ass.v10n18p202>

- Cohen JFW, Richardson S, Parker E, Catalano P, Rimm EB. *Impacto de los nuevos estándares de alimentación escolar del Departamento de Agricultura de EE. UU. en la selección, el consumo y el desperdicio de alimentos.* Am J Previo Med. 2014;46(4):388–394. hacer: 10.1016/j.amepre.2013.11.013.
- CONCYTEC (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). Dirección de Políticas y Programas de CTI. [www.gob.pe/concytec](http://www.gob.pe/concytec)
- Crescencio, R., Padrón, D., y Romero, C. (2021). Impacto de la pandemia COVID-19 en el proceso de decisión de compra. *Revista Activos*, 19(2), 115- 131. Cuenca, D.(2021).RMN°121-2021-MINEDU. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1722273/.pdf>.
- Da Silva, F., Goncalves, E., Valdivia, B., Graciele, G., y Da Silva, T. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: El uso del coeficiente Alfa. *Revista Médica Expo Salud*, 32(1), 129-139.
- Davini (2017). *Educación permanente en Salud OPS*. Repositorio institucional de: [https://cursospaises.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/7054/mod\\_resource/content/0/mod3\\_EpsYGestionMCDAvini.pdf](https://cursospaises.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/7054/mod_resource/content/0/mod3_EpsYGestionMCDAvini.pdf).
- El-Said, O. A., & Fathy, E. A. F. (2015). Assessing university students’ satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives*, 16, 318-324. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.09.006>
- Food and Agriculture Organization. (2022). *The state of food security and nutrition in the World 2022: Repurposing food and agricultural policies to make healthy diets more affordable*. Food & Agriculture Organization of the United Nations (FAO).
- FutureLearn. (2022). Updates, insights and news from FutureLearn | Online learning for you. FutureLearn. <https://www.futurelearn.com/info/courses/revolutionising-the-food-chain-spanish/0/steps/258896>
- Garg, A., & Kumar, J. (2017). Exploring customer satisfaction with University cafeteria food Services. An empirical study of Temptation Restaurant at Taylor’s University, Malaysia. *European journal of tourism, hospitality and recreation*, 8(2), 96-106. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2017-0009>
- Grau, M. (2023). ¿Qué es la calidad alimentaria y cómo se determina? *Consultoría En Seguridad Alimentaria Y APPCC - Proacciona*. <https://www.proacciona.es/que-es-la-calidad-alimentaria-y-como-se-determina/>

- Gruber AF. *Análisis económico del impacto de la expansión del acceso gratuito a comidas escolares en niños de escuela primaria en estados piloto de provisión de elegibilidad comunitaria* [tesis]. Universidad de Montana; 2017. <https://scholarworks.montana.edu/xmlui/bitstream/handle/1/13473/GruberA0817.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gurley K. Para la salud: cómo los beneficios de salud cuantificados de los estándares de nutrición del USDA justifican la reautorización y *el aumento de los fondos para el reembolso de comidas escolares*. Harv J.
- Gutiérrez, C. A. (2013). *Las dimensiones del valor percibido en productos con atributos sociales y medioambientales: una aplicación al caso de café orgánico y de comercio justo*. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/10396/11480/1/2013000000883.pdf>
- Hahm, J., Kwun, D. J., & Kang, J. (2023). Analysis of environmental stimuli, satisfaction, and Behavioral Responses: An Extended Mehrabian-Russell Model to Alternative Golf. *International Journal of Hospitality Management*, 109, 103407. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103407>
- Herrera, F., y Tineo, J. (2018). *El programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28829>
- Hinojosa, H. (2020). RD D000143-2020-MIDIS/PNAEQW-DE. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
- Humala, O. (2014). Decreto Supremo 006-2014-MIDIS.
- Ibrahim, M. F., Rahman, M. N. A., & Yasin, R. M. (2012). Assessing Students Perceptions of service quality in Technical Educational and Vocational Training (TEVT) institution in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 56, 272-283. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.655>
- J. Coveney, "Alimentos y confianza en Australia: construyendo una imagen", nutrición de salud pública, vol. 11, núm. 3, págs. 237–245, 2008.
- J. Ham, "Repensar los servicios de comedor universitarios: el papel del valor en la formación de la satisfacción del cliente y la intención de volver a visitar" *Revista de la Sociedad de Vida Dietética de Asia Oriental*, vol. 22, núm. 1, págs. 133 a 146, 2012. [Legis.2016;53:387415](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.655).
- Journal of Psychological Medicine*, 43(2), 177-179.

- Kjøllestad, M. R., Holmboe-Ottesen, G., & Wandel, M. (2010). Frequent use of staff canteens is associated with unhealthy dietary habits and obesity in a Norwegian adult population. *Public Health Nutrition*, 14(1), 133-141. <https://doi.org/10.1017/s1368980010001473>
- Los fideicomisos benéficos Pew. El proyecto de ley de nutrición infantil presenta peligros y promete una alimentación escolar saludable: la legislación en la Cámara de Representantes de EE. UU. tiene un margen sustancial para mejorar. El sitio web de Pew Charitable Trusts. <http://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/quick-and-a/2016/04/child-nutrition-bill-holds-perils-and-promise-for-healthy-school-food>. Publicado el 19 de abril de 2016.
- M. Nyberg y TD Olsen, "Comidas en el trabajo: integración de aspectos sociales y arquitectónicos", *Revista internacional de gestión de la salud en el lugar de trabajo*, vol. 3, núm. 3, págs. 222 y 232, 2010.
- Maribel, D. E. (2018). "Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Unión – 2018". <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28586>
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. [metodos-de-investigacion-1ra.pdf](https://www.rioe.net/revista/2018/1/38-47-metodos-de-investigacion-1ra.pdf)
- Morán, G., y Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson.
- Moreta-Herrera, R., López-Calle, C., Gordón-Villalba, P., Ortíz-Ochoa, W., & Gaibor-González, I. (2018). *El bienestar subjetivo, psicológico y social como predictores de la salud mental en ecuatorianos*. *Actualidades En Psicología*, 32 (124). <https://doi.org/10.15517/ap.v32i124.31989>
- MR Kjøllestad, G. Holmboe-Ottesen y M. Wandel, "El uso frecuente de los comedores del personal está asociado con hábitos dietéticos poco saludables y obesidad en una población adulta noruega". *nutrición de salud pública*, vol. 14, núm. 1, págs. 133–141, 2011.
- Mugira, A. (2023). ¿Cuál es la importancia de la satisfacción del cliente? *PreguntaPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>

- Nyberg, M., & Olsen, T. D. (2010). Meals at Work: Integrating social and architectural aspects. *International Journal of Workplace Health Management*. <https://doi.org/10.1108/17538351011078956>
- PAE (2019) Archivos Latinoamericanos de Nutrición. Revista programas de alimentación escolar en América Latina: retos y perspectivas. 69(1) Repositorio institucional. en: <https://www.alanrevista.org/ediciones/2015/suplemento-1/art-209/>
- Palacios, L. (2017). *Alimentación escolar y empoderamiento de los objetivos del Programa Qali Warma en los padres de familia de la Institución Educativa Sarita Colonia del distrito de Huachis*. Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12014>
- Parella, S., y Martins, F. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (3ra. ed.). Caracas, Venezuela: Fedupel.
- Poder Ejecutivo. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable. Decreto supremo N° 017-2017-SA
- Portal web QaliWarma.gob (2019). Cogestión. Repositorio institucional en: <https://www.qaliwarma.gob.pe/como-lo-hacemos/cogestion/>
- Portal web QaliWarma.gob (2019). Quiénes somos. Repositorio institucional en: <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/> PNAE.
- Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma”. (2015). Repositorio institucional de: <https://www.gob.pe/qaliwarma>
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, (2016). Ley de la alimentación saludable y variada en estado natural para niños y niñas y adolescentes. Repositorio institucional de: <https://plataformacelac.org/es/ley/15>
- Programa nacional de almuerzos escolares y programa de desayunos escolares: eliminación de solicitudes a través de la elegibilidad de la comunidad según lo exige la ley de niños sanos y sin hambre de 2010.81 federal. registro § 50,194 (regla final del 29 de julio de 2016) (a ser codificado en 7 CFR pt. 245).
- Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2016). Cómo lo hacemos, ¿Qué es el modelo de cogestión?”. Repositorio institucional de: [http://www.qw.gob.pe/?page\\_id=55](http://www.qw.gob.pe/?page_id=55)
- Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). ¿Dónde estamos? Repositorio de: [http://www.qw.gob.pe/?page\\_id=98](http://www.qw.gob.pe/?page_id=98)

- Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). Cogestión- ¿Qué es el modelo de cogestión? Repositorio de: [http://www.qw.gob.pe/?page\\_id=60](http://www.qw.gob.pe/?page_id=60)
- Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). Componente alimentario. Repositorio de: [http://www.qw.gob.pe/?page\\_id=103](http://www.qw.gob.pe/?page_id=103)
- Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). Recetarios. Repositorio en: [http://www.qw.gob.pe/?page\\_id=8813](http://www.qw.gob.pe/?page_id=8813)
- Qali Warma. Programa de Alimentación Escolar. Distribución de alimentos. (2019). Repositorio institucional de: <http://www.qaliwarma.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/08/distribucion-de-alimentoss-15-de-junio->
- Quichua, W. C. (2018). *Impacto del programa Qali Warma en el desarrollo integral de estudiantes de instituciones educativas de Pueblo Nuevo – Ica 2018*. Repositorio Institucional UN. [https://hdl.handle.net/20.500.12692/29424\\_47](https://hdl.handle.net/20.500.12692/29424_47)
- Quijada, F, J. (2017). *La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la escuela Manuel Scorza del Distrito de la Oroya*. Repositorio Institucional UN. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4199>
- Ramírez, C., y Toma, C. (2018). *Implementación del programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Huancapi, 2018*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38456>
- Real Academia Española (2016). Diccionario de definiciones. Madrid: España. Repositorio institucional de: <http://dle.rae.es/?id=Juk3i3t>
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 166-2017-MIDIS/PNAEQW. Protocolo para la supervisión del Servicio Alimentario en las Instituciones educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Versión N° 02.
- Rodríguez, J. (2015). *El respeto de la dignidad de la persona humana y el proceso de formación integral de los estudiantes de la facultad de educación y humanidades de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Repositorio Institucional UN. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=48974>
- Ruiz, M.I., Quintero, M.B., y Rodríguez V. J. (2015). *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. Revista académica de investigación, 13(1), 67-89

- Saavedra, M. (2017). *The case study as research design in the administrative Sciences. University National Autónoma of México*. Repositorio de: <https://assadpam.net/sites/default/files/ASSADPAM%20Conference%20Case%20Study%20PA%202015.pdf>
- SAE (2019). *Proceso de transformación del Servicio Alimentario Escolar - Provincia de Buenos Aires, Argentina*. Repositorio de: <http://cepea.com.ar/cepea/wpcontent/uploads/2019/12/Digital-SAE.pdf>
- Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. Comidas escolares, Provisión de Elegibilidad Comunitaria. Sitio web del Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. <http://www.fns.usda.gov/school-meals/community-eligibility>
- Sonnino, R., & McWilliam, S. P. (2011). Food waste, catering practices and public procurement: A case study of hospital food systems in Wales. *Food Policy*, 36(6), 823-829. <https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2011.09.003>
- Tarqui Mamani, C. B., y Alvarez Dongo, D. (2018). *Prevalencia de uso de loncheras saludables en escolares peruanos del nivel primario*. *Revista de Salud Pública*, 20(3), 319–325. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n3.60879>.
- Tarqui-Mamani, C., Álvarez-Dongo, D., & Espinoza-Oriundo, P. (2018). Prevalencia y factores asociados al sobrepeso y obesidad en escolares peruanos del nivel primario. *Revista de salud pública*, 20(2), 171-176. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.68082>
- The State of Food Security and Nutrition in the World 2022. (2022). En FAO eBooks. <https://doi.org/10.4060/cc0639en>
- Torres, R, S. (2018). *Servicio alimentario y empoderamiento de objetivos de Quali Warma en Padres de Familia de la Institución Educativa N° 351, Moquegua 2018*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29438>
- Tuncer, İ., Ünüsan, Ç., & Çobanoğlu, C. (2020). Service quality, perceived value and customer satisfaction on behavioral intention in restaurants: an Integrated structural model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(4), 447-475. <https://doi.org/10.1080/1528008x.2020.1802390>



- Tuncer, İ., Ünüsan, Ç., y Cobanoglu, C. (2020). Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in Restaurants: An Integrated Structural Model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(4), 447–475. <https://doi.org/10.1080/1528008x.2020.1802390>
- Unir, V. (5 de enero de 2023). ¿Cómo se diseña un proyecto social y para qué sirve? UNIR . [https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/disenio-proyecto-social/variables-in-the-conceptualization-and-design-of-a-clinical-study: Part 1. Indian](https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/disenio-proyecto-social/variables-in-the-conceptualization-and-design-of-a-clinical-study-part-1-indian)
- Vargas, R. M., & Ramírez, C. B. M. (2023). ¡Siempre estuvieron preparados! Participación de personas mayores en estrategias familiares post COVID-19 en Tlaxco, Tlaxcala. *Espacios Públicos*, 24(60).
- Vermont HF. Ficha técnica de la disposición 2. Sitio web de Hunger Free Vermont. [https://static1.squarespace.com/static/586e858220099e929f5eca70/t/599edc618fd4d262b7059a23/1503583330259/Provision2\\_FactSheet\\_2017.pdf](https://static1.squarespace.com/static/586e858220099e929f5eca70/t/599edc618fd4d262b7059a23/1503583330259/Provision2_FactSheet_2017.pdf). Publicado 2018.
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Berry, L. (2012). *Marketing de servicios*. (5ta. ed.). México: McGraw Hill

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en una Institución Educativa de Andahuaylas, 2023

Autor: Kevin Samuel Muñoz Huamán

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema principal</b> PP. ¿Cuál es el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda Programa Nacional de Alimentación Escolar(PNAE) Qali Warma en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023?	<b>Objetivo general</b> OG. Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023.	<b>Hipótesis general</b> HG. Existe relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una Institución Educativa de Andahuaylas 2023.	Variable 1: Satisfacción de los de Usuarios Beneficiarios				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
<b>Problemas específicos</b> P1. ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma	<b>Objetivos específicos</b> O1. Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del	<b>Hipótesis específicos</b> H1. Existe relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los	• Calidad del Servicio	• Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de la entrega de productos</li> <li>• Responsabilidad de entrega de productos</li> </ul>	Muy Satisfecho = 4 Satisfecho = 3 Insatisfecho = 2 Muy Insatisfecho = 1	Bueno Regular Malo
			• Entrega de productos Qali Warma	• Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de los productos.</li> <li>• Desempeño del CAE</li> <li>• Entrega de Productos.</li> </ul>	Muy Satisfecho = 4 Satisfecho = 3 Insatisfecho = 2 Muy Insatisfecho	

<p>frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una IE de Andahuaylas 2023?</p>	<p>servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023</p>	<p>miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p>				<p>=1</p>		
<p>P2. ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una IE de Andahuaylas 2023?</p>	<p>O2. Definir el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p>	<p>H2. Existe relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de productos durante todo el año.</li> <li>• Variedad de los productos.</li> </ul>	<p>Muy Satisfecho = 4</p> <p>Satisfecho =3</p> <p>Insatisfecho = 2</p> <p>Muy Insatisfecho =1</p> <p>Muy Malo = 3</p>		
<p>P3. ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de</p>	<p>O3. Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del</p>	<p>H3. Existe relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de bioseguridad.</li> <li>• Entrega de productos en buenas condiciones</li> </ul>	<p>Muy Satisfecho = 4</p> <p>Satisfecho =3</p> <p>Insatisfecho = 2</p> <p>Muy Insatisfecho =1</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes acondicionados para la entrega de productos</li> </ul>	<p>Muy Satisfecho = 4</p> <p>Satisfecho =3</p>		

<p>los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023?</p> <p>P4. ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023?</p> <p>P5. ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los</p>	<p>servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p> <p>O4. Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p> <p>O5. Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio</p>	<p>H4. Existe relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p> <p>H5. Existe relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td>●Mobiliario</td> <td>Insatisfecho = 2</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Muy Insatisfecho =1</td> <td></td> </tr> </table> <p>Variable 2: Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Qaliwarma</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala ordinal</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos</td> <td>Retroalimentación</td> <td>● Recepción de productos ● Almacenamiento de productos</td> <td>Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3</td> <td rowspan="3">Bueno Regular Malo</td> </tr> <tr> <td>● Calidad de los productos</td> <td>Productos en buen estado</td> <td>● Control de calidad de los productos. ● Productos de marca conocida. ● Fecha vencimiento largo. ● Producto en buen estado.</td> <td>Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3</td> </tr> <tr> <td>● Variedad de productos</td> <td>● Grupos de productos</td> <td>● Productos nutritivos ● Grupos de productos.</td> <td>Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3</td> </tr> </tbody> </table>			●Mobiliario	Insatisfecho = 2					Muy Insatisfecho =1		Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos	● Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos	Retroalimentación	● Recepción de productos ● Almacenamiento de productos	Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3	Bueno Regular Malo	● Calidad de los productos	Productos en buen estado	● Control de calidad de los productos. ● Productos de marca conocida. ● Fecha vencimiento largo. ● Producto en buen estado.	Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3	● Variedad de productos	● Grupos de productos	● Productos nutritivos ● Grupos de productos.	Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3
		●Mobiliario	Insatisfecho = 2																												
			Muy Insatisfecho =1																												
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos																											
● Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos	Retroalimentación	● Recepción de productos ● Almacenamiento de productos	Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3	Bueno Regular Malo																											
● Calidad de los productos	Productos en buen estado	● Control de calidad de los productos. ● Productos de marca conocida. ● Fecha vencimiento largo. ● Producto en buen estado.	Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3																												
● Variedad de productos	● Grupos de productos	● Productos nutritivos ● Grupos de productos.	Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3																												

<p>productos del servicio alimentario en una IE de Andahuaylas 2023?</p>	<p>alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento nutricional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento nutricional por niño.</li> </ul>	<p>Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3</p>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad de productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos dañados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos abollados, abiertos, dañados</li> </ul>	<p>Muy Bueno = 4 Bueno = 3 Malo = 2 Muy Malo = 3</p>	
<p><b>Diseño de investigación:</b></p>	<p><b>Población y Muestra:</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p>	<p><b>Método de análisis de datos:</b></p>				
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental transversal</p>	<p><b>Población:</b> 333 usuarios <b>Muestra:</b> 116 usuarios</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Prueba de normalidad <b>Inferencial:</b> Rho de Spearman</p>				

## Anexo 2:

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	Escala de Medición
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Herrera (2018) indica que la satisfacción del usuario es una etapa cognoscitiva procedente de lo satisfecho e insatisfecho del premio recibido respecto al cambio realizado, se ocasiona después de la utilización del producto o servicio.	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad, seguridad, tangibilidad. (Luna, 2018)	Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programación de la entrega de productos</li> <li>● Responsabilidad de entrega de productos</li> </ul>	1,2	<b>Encuesta</b>	<b>ORDINAL</b> Muy Satisfecho (4) Satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1)
			Entrega de productos Qali Warma	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Control de los productos.</li> <li>● Desempeño del CAE.</li> <li>● Entrega de Productos</li> </ul>	3,4,5		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entrega de productos durante todo el año.</li> <li>● Variedad de los productos.</li> </ul>	6,7		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Protocolos de bioseguridad.</li> <li>● Entrega de productos en buenas condiciones</li> </ul>	8,9		
			Tangible	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambientes acondicionados para la entrega de productos</li> <li>● Mobiliario</li> </ul>	10,11		

<b>Servicio Alimentario Programa Qali Warma</b>	Según Zeithml (2017) un servicio alimentario no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor alimentario para satisfacer al usuario.	Es la entrega de productos nutritivos a los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)	Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recepción de productos</li> <li>● Almacenamiento de productos.</li> </ul>	1,2	<b>Encuesta</b>	<b>ORDINAL</b> Muy Bueno (4) Bueno (3) Malo (2) Muy Malo (1)
			Calidad de los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Control de calidad de los productos.</li> <li>● Productos de marca conocida</li> <li>● Fecha vencimiento largo</li> <li>● Producto en buen estado</li> </ul>	3,4,5,6,7		
			Variedad de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Productos nutritivos.</li> <li>● Grupos de productos.</li> </ul>	8,9,10		
			Cantidad de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Requerimiento nutricional por niño</li> </ul>	11		
			Integridad de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Productos abollados, abiertos, dañados</li> </ul>	12		

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

La investigación está orientada al estudio de **“Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023”**. Desearía contar con su participación para concluir esta investigación, en ese sentido se le pide muy cordialmente completar la siguiente encuesta, se precisa que las respuestas que brinde serán utilizadas con fines estrictamente académicos, también se puntualiza que la encuesta es de carácter anónimo de manera que se pueda garantizar la confiabilidad de las respuestas.

En virtud de lo cual me gustaría contar con su participación, de aceptar su participación, le pediría que firme este documento donde corresponda y luego proceda a responder con responsabilidad y en su totalidad el cuestionario que se le entregará.

Se le agradece anticipadamente por su gran consideración y participación.

Atentamente;

Kevin Samuel Muñoz Huamán

Yo, ....., acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.

.....  
DNI N°: .....



## Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS BENEFICIARIOS Y EL SERVICIO ALIMENTARIO QUE**  
**BRINDA PNAE QALI WARMA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ANDAHUAYLAS, 2023**  
**SATISFACCION DE LOS USUARIOS BENEFICIARIOS**

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción que tienen los padres de los usuarios beneficiarios frente al servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma. Marque la respuesta que usted considere correcta, teniendo en cuenta la siguiente escala: **1= Muy insatisfecho; 2 = Insatisfecho; 3 = Satisfecho; 4= Muy Satisfecho**

ÍTEMS	ESCALA			
	1	2	3	4
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>DIMENSIÓN: Calidad Del Servicio</b>				
1. ¿Cómo califica la programación de la entrega de los productos brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?				
2. ¿Cómo evalúa la responsabilidad del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma para la entrega de los productos en la institución educativa?				
<b>DIMENSIÓN: Entrega de productos Qali Warma</b>				
3. ¿Cómo califica el control de los productos (por ejemplo, revisión de fecha de vencimiento, olor, sabor, presentación etc.) brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?				
4. ¿Cómo valora el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma en la institución educativa?				
5. ¿Cómo considera usted la entrega de productos?				
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>				
6. ¿Cómo califica la entrega de los productos para todo el año?				
7. ¿Cómo aprecia la variación de los productos que entrega el programa durante el año?				
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>				
8. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la entrega de los productos?				
9. ¿Cómo califica las condiciones en las que recibe los productos?				
<b>DIMENSIÓN: Tangible</b>				
10. ¿Cómo califica los ambientes acondicionados para la entrega de los productos?				
11. ¿Cómo califica los mobiliarios acondicionados para la entrega de los productos?				

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS BENEFICIARIOS Y EL SERVICIO ALIMENTARIO QUE  
BRINDA PNAE QALI WARMA WARMA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE  
ANDAHUAYLAS, 2023  
SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA QALI WARMA**

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma. Marque la respuesta que considere correcta para usted, teniendo en cuenta la siguiente escala:

**1= Muy malo; 2 = Malo; 3 = Bueno; 4= Muy bueno**

ÍTEMS	ESCALA			
	1	2	3	4
	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno
<b>DIMENSIÓN: Capacitación al CAE de entrega de productos</b>				
1. ¿Cómo califica usted la capacitación de recepción de productos que brinda el programa Qali Warma?				
2. ¿Cómo califica usted la capacitación de almacenamiento de productos que brinda el programa Qali Warma?				
<b>DIMENSIÓN: Calidad de los productos</b>				
3. ¿Cómo califica el control de calidad de los productos que realiza el CAE?				
4. ¿Cómo estima usted las marcas de los productos que entrega el Programa Qali Warma?				
5. ¿Cómo considera usted las fechas de vencimiento de los productos que entrega el Programa Qali Warma?				
6. ¿Cómo evalúa usted el estado de los productos que entrega el Programa Qali Warma?				
7. ¿Cómo considera la presentación de los productos?				
<b>DIMENSIÓN: Variedad de productos</b>				
8. ¿Cómo considera usted la variedad de productos nutritivos del programa Qali Warma en cada entrega?				
9. ¿Cómo considera usted los grupos de productos (azúcares, harinas, carnes, lácteos, cereales, menestras, galletería) del programa Qali Warma en cada entrega?				
10. ¿Qué tan bueno le parecen los productos?				
<b>DIMENSIÓN: Cantidad de productos</b>				
11. ¿Cómo califica usted el requerimiento nutricional por niño en los productos que reciben cada entrega?				
<b>DIMENSIÓN: Integridad de productos</b>				
12. ¿Cómo califica usted la integridad (abolladuras, abiertos, dañados) de los productos que recibe en cada entrega?				

## Anexo 5. Instrumento validado por expertos.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está orientada al estudio del **Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde será totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, sí acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior derecha del cuestionario se va encontrar un ejemplo de cómo llenarlo.

Atentamente;

Kevin Samuel Muñoz Huamán

Yo, **Victor Hugo Carrion Abollaneda**, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.



---

DNI: 70494271

Firma



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carrión Abollaneda, Víctor Hugo	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente	
Institución donde labora:	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Todas Las Artes - Andahuaylas – Talavera	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Satisfacción de los usuarios del programa qali warma
Autor(a):	Chipa Catalan, Jhonny /Adaptado por Muñoz Huamán Kevin Samuel (2023)
Procedencia:	Andahuaylas, Apurímac, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa N°54088 “Trece De Mayo” De Natividad - Huancaray
Significación:	<b>Calidad del Servicio</b> Programación de la entrega de productos. Responsabilidad de entrega de productos. <b>Entrega de productos</b> Control de los productos Desempeño del Coordinador de Alimentación Escolar (CAE) Entrega de Productos



	<p><b>Fiabilidad</b> Entrega de productos durante todo el año. Variedad de los productos.</p> <p><b>Seguridad</b> Protocolos de bioseguridad. Entrega de productos en buenas condiciones</p> <p><b>Tangible</b> Ambientes acondicionados para la entrega de productos Mobiliario</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas 2023.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable X	Dimensiones	Definición
<b>Satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar qali warma</b>	Calidad del Servicio	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio. (Luna, 2018)
	Entrega de productos	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos (Luna, 2018)
	Fiabilidad	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad. (Luna, 2018)
	Seguridad	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio y seguridad. (Luna, 2018)
	Tangible	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad y tangibilidad. (Luna, 2018)



5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la “Satisfacción de los usuarios del programa **qali warma**” elaborado por Kevin Samuel Muñoz Huamán, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la “Satisfacción de los usuarios del programa qali warma”

- Primera dimensión: Calidad del Servicio
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Programación de la entrega de productos	1. ¿Cómo califica la programación de la entrega de los productos brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Responsabilidad de entrega de productos	2. ¿Cómo evalúa la responsabilidad del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma para la entrega de los productos en la institución educativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Entrega de productos
- Objetivos de la Dimensión: Definir el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Control de los productos.	3. ¿Cómo califica el control de los productos (por ejemplo, revisión de fecha de vencimiento, olor, sabor, presentación etc.) brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Desempeño del CAE.	4. ¿Cómo valora el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Entrega de Productos	5. ¿Cómo considera usted la entrega de productos?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Entrega de productos durante todo el año.	6. ¿Cómo califica la entrega de los productos para todo el año?	4	4	4	
Variedad de los productos.	7. ¿Cómo aprecia la variación de los productos que entrega el programa durante el año?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Protocolos de bioseguridad.	8. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la entrega de los productos?	4	4	4	
Entrega de productos en buenas condiciones.	9. ¿Cómo califica las condiciones en las que recibe los productos?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Tangible
- Objetivos de la Dimensión: Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Ambientes acondicionados para la entrega de productos	10. ¿Cómo califica los ambientes acondicionados para la entrega de los productos?	4	4	4	
Mobiliario	11. ¿Cómo califica los mobiliarios acondicionados para la entrega de los productos?	4	4	4	

Mtro. Victor Hugo Carrion Abollaneda  
DNI: 70494271





## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carrión Abollaneda, Víctor Hugo		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente		
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Todas Las Artes - Andahuaylas – Talavera		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No corresponde		

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma.
<b>Autor(a):</b>	Chipa Catalan, Jhonny /Adaptado por Muñoz Huamán Kevin Samuel (2023)
<b>Procedencia:</b>	Andahuaylas, Apurímac, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa N°54088 “Trece De Mayo” De Natividad - Huancaray
<b>Significación:</b>	<p><b>Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos</b></p> <p>Recepción de productos</p> <p>Almacenamiento de productos</p> <p><b>Calidad de los productos</b></p> <p>Control de calidad de los productos.</p> <p>Productos de marca conocida</p> <p>Fecha vencimiento largo</p> <p>Producto en buen estado</p>



	<p><b>Variedad de productos</b> Productos nutritivos. Grupos de productos.</p> <p><b>Cantidad de productos</b> Requerimiento nutricional por niño</p> <p><b>Integridad de productos</b> Productos abollados, abiertos, dañados</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas 2023.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**9. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable X	Dimensiones	Definición
<b>Servicio Alimentario del Programa de alimentación escolar Qali Warma</b>	<b>Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos</b>	Es la entrega de productos nutritivos a los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)
	<b>Calidad de los productos</b>	Es la entrega de productos nutritivos a los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)
	<b>Variedad de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad. (Luna, 2018)
	<b>Cantidad de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio y seguridad. (Luna, 2018)
	<b>Integridad de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad y tangibilidad. (Luna, 2018)



**10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la “Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma” elaborado por Kevin Samuel Muñoz Huamán, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir el “Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma”

- Primera dimensión: Capacitación al CAE de entrega de productos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Recepción de productos	1. ¿Cómo califica usted la capacitación de recepción de productos que brinda el programa Qali Warma?	4	4	4	
Almacenamiento de productos	2. ¿Cómo califica usted la capacitación de almacenamiento de productos que brinda el programa Qali Warma?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de los productos
- Objetivos de la Dimensión: Definir el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Control de calidad de los productos.	3. ¿Cómo califica el control de calidad de los productos que realiza el CAE?	4	4	4	
Productos de marca conocida	4. ¿Cómo estima usted las marcas de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	
	5. ¿Cómo evalúa usted el estado de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	
	6. ¿Cómo considera la presentación de los productos?	4	4	4	
Fecha vencimiento largo	7. ¿Cómo considera usted las fechas de vencimiento de los productos que entrega el Programa Qali Warma? ¿Cómo considera la presentación de los productos? ¿Cómo considera usted las fechas de vencimiento de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Variedad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Productos nutritivos.	8. ¿Cómo considera usted la variedad de productos nutritivos del programa Qali Warma en cada entrega?	4	4	4	
	9. ¿Qué tan bueno le parecen los productos?	4	4	4	



Grupos de productos.	10. ¿Cómo considera usted los grupos de productos (azúcares, harinas, carnes, lácteos, cereales, menestras, galletería) del programa Qali Warma en cada entrega?	4	4	4	
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Cantidad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Requerimiento nutricional por niño	11. ¿Cómo califica usted el requerimiento nutricional por niño en los productos que recibe en cada entrega?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Integridad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Productos abollados, abiertos, dañados	12. ¿Cómo califica usted la integridad (abolladuras, abiertos, dañados) de los productos que recibe en cada entrega?	4	4	4	

Mtro. Victor Hugo Carrion Abollaneda  
DNI: 70494271



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está orientada al estudio del **Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde será totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, sí acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior derecha del cuestionario se va encontrar un ejemplo de cómo llenarlo.

Atentamente;

Kevin Samuel Muñoz Huamán

Yo, **Silva Narvaste Adolfo**, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.

---

DNI: 10041560

Firma



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Silva Narvaste, Adolfo		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Estadística		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No corresponde		

### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 13. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la Satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar qali warma
<b>Autor(a):</b>	Chipa Catalan, Jhonny /Adaptado por Muñoz Huamán Kevin Samuel (2023)
<b>Procedencia:</b>	Andahuaylas, Apurímac, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa N°54088 “Trece De Mayo” De Natividad - Huancaray
<b>Significación:</b>	<p><b>Calidad del Servicio</b>                      Programación de la entrega de productos.                      Responsabilidad de entrega de productos.</p> <p><b>Entrega de productos</b>                      Control de los productos                      Desempeño del Coordinador de Alimentación Escolar (CAE)                      Entrega de Productos</p>



	<p><b>Fiabilidad</b> Entrega de productos durante todo el año. Variedad de los productos.</p> <p><b>Seguridad</b> Protocolos de bioseguridad. Entrega de productos en buenas condiciones</p> <p><b>Tangible</b> Ambientes acondicionados para la entrega de productos Mobiliario</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas 2023.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**14. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable X	Dimensiones	Definición
<b>Satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar qali warma</b>	Calidad del Servicio	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio. (Luna, 2018)
	Entrega de productos	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos (Luna, 2018)
	Fiabilidad	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad. (Luna, 2018)
	Seguridad	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio y seguridad. (Luna, 2018)
	Tangible	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad y tangibilidad. (Luna, 2018)





15. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la “Satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar qali warma” elaborado por Kevin Samuel Muñoz Huamán, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la “Satisfacción de los usuarios de programa nacional de alimentación escolar qali warma”

- Primera dimensión: Calidad del Servicio
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Programación de la entrega de productos	1. ¿Cómo califica la programación de la entrega de los productos brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Responsabilidad de entrega de productos	2. ¿Cómo evalúa la responsabilidad del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma para la entrega de los productos en la institución educativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Entrega de productos
- Objetivos de la Dimensión: Definir el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Control de los productos.	3. ¿Cómo califica el control de los productos (por ejemplo, revisión de fecha de vencimiento, olor, sabor, presentación etc.) brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Desempeño del CAE.	4. ¿Cómo valora el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Entrega de Productos	5. ¿Cómo considera usted la entrega de productos?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Entrega de productos durante todo el año.	6. ¿Cómo califica la entrega de los productos para todo el año?	4	4	4	
Variedad de los productos.	7. ¿Cómo aprecia la variación de los productos que entrega el programa durante el año?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Protocolos de bioseguridad.	8. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la entrega de los productos?	4	4	4	
Entrega de productos en buenas condiciones.	9. ¿Cómo califica las condiciones en las que recibe los productos?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Tangible
- Objetivos de la Dimensión: Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Ambientes acondicionados para la entrega de productos	10. ¿Cómo califica los ambientes acondicionados para la entrega de los productos?	4	4	4	
Mobiliario	11. ¿Cómo califica los mobiliarios acondicionados para la entrega de los productos?	4	4	4	

Mtro.Silva Narvaste, Adolfo  
DNI: 10041560



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 16. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Silva Narvaste, Adolfo		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Estadística		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No corresponde		

### 17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 18. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma.
<b>Autor(a):</b>	Chipa Catalan, Jhonny /Adaptado por Muñoz Huamán Kevin Samuel (2023)
<b>Procedencia:</b>	Andahuaylas, Apurímac, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa N°54088 “Trece De Mayo” De Natividad - Huancaray
<b>Significación:</b>	<p><b>Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos</b></p> <p>Recepción de productos</p> <p>Almacenamiento de productos</p> <p><b>Calidad de los productos</b></p> <p>Control de calidad de los productos.</p> <p>Productos de marca conocida</p> <p>Fecha vencimiento largo</p> <p>Producto en buen estado</p>



	<p><b>Variación de productos</b>          Productos nutritivos.          Grupos de productos.</p> <p><b>Cantidad de productos</b>          Requerimiento nutricional por niño</p> <p><b>Integridad de productos</b>          Productos abollados, abiertos, dañados</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b>          Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas 2023.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**19. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable X	Dimensiones	Definición
<b>Servicio Alimentario del Programa de alimentación escolar Qali Warma</b>	<b>Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos</b>	Es la entrega de productos nutritivos a los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)
	<b>Calidad de los productos</b>	Es la entrega de productos nutritivos a los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)
	<b>Variación de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad. (Luna, 2018)
	<b>Cantidad de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio y seguridad. (Luna, 2018)
	<b>Integridad de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad y tangibilidad. (Luna, 2018)



**20. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la “Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma” elaborado por Kevin Samuel Muñoz Huamán, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir el “Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma”

- Primera dimensión: Capacitación al CAE de entrega de productos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Recepción de productos	1. ¿Cómo califica usted la capacitación de recepción de productos que brinda el programa Qali Warma?	4	4	4	
Almacenamiento de productos	2. ¿Cómo califica usted la capacitación de almacenamiento de productos que brinda el programa Qali Warma?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de los productos
- Objetivos de la Dimensión: Definir el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Control de calidad de los productos.	3. ¿Cómo califica el control de calidad de los productos que realiza el CAE?	4	4	4	
Productos de marca conocida	4. ¿Cómo estima usted las marcas de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	
	10. ¿Cómo evalúa usted el estado de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	
	11. ¿Cómo considera la presentación de los productos?	4	4	4	
Fecha vencimiento largo	12. ¿Cómo considera usted las fechas de vencimiento de los productos que entrega el Programa Qali Warma? ¿Cómo considera la presentación de los productos? ¿Cómo considera usted las fechas de vencimiento de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Variedad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Productos nutritivos.	13. ¿Cómo considera usted la variedad de productos nutritivos del programa Qali Warma en cada entrega?	4	4	4	
	14. ¿Qué tan bueno le parecen los productos?	4	4	4	



Grupos de productos.	10. ¿Cómo considera usted los grupos de productos (azúcares, harinas, carnes, lácteos, cereales, menestras, galletería) del programa Qali Warma en cada entrega?	4	4	4	
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Cantidad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Requerimiento nutricional por niño	13. ¿Cómo califica usted el requerimiento nutricional por niño en los productos que recibe en cada entrega?			X	

- Quinta dimensión: Integridad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Productos abollados, abiertos, dañados	14. ¿Cómo califica usted la integridad (abolladuras, abiertos, dañados) de los productos que recibe en cada entrega?	4	4	4	

Mtro.Silva Narvaste, Adolfo  
DNI: 10041560



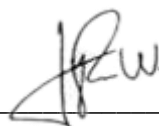
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está orientada al estudio del **Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde será totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, si acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior derecha del cuestionario se va encontrar un ejemplo de cómo llenarlo.

Atentamente;

Kevin Samuel Muñoz Huamán

Yo, **Wong silva Jean Pierre**, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.



---

DNI: 70304870

Firma



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 21. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Wong silva, Jean Pierre		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Estadística		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No corresponde		

### 22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 23. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la Satisfacción de los usuarios
<b>Autor(a):</b>	Chipa Catalan, Jhonny /Adaptado por Muñoz Huamán Kevin Samuel (2023)
<b>Procedencia:</b>	Andahuaylas, Apurímac, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa N°54088 “Trece De Mayo” De Natividad - Huancaray
<b>Significación:</b>	<p><b>Calidad del Servicio</b>                      Programación de la entrega de productos.                      Responsabilidad de entrega de productos.</p> <p><b>Entrega de productos</b>                      Control de los productos                      Desempeño del Coordinador de Alimentación Escolar (CAE)                      Entrega de Productos</p>



	<p><b>Fiabilidad</b> Entrega de productos durante todo el año. Variedad de los productos.</p> <p><b>Seguridad</b> Protocolos de bioseguridad. Entrega de productos en buenas condiciones</p> <p><b>Tangible</b> Ambientes acondicionados para la entrega de productos Mobiliario</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas 2023.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**24. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable X	Dimensiones	Definición
<b>Satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar</b>	Calidad del Servicio	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio. (Luna, 2018)
	Entrega de productos	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos (Luna, 2018)
	Fiabilidad	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad. (Luna, 2018)
	Seguridad	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio y seguridad. (Luna, 2018)
	Tangible	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad y tangibilidad. (Luna, 2018)



**25. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la “Satisfacción de los usuarios del programa de alimentación escolar qali warma” elaborado por Kevin Samuel Muñoz Huamán, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la “Satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar qali warma”

- Primera dimensión: Calidad del Servicio
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Programación de la entrega de productos	1. ¿Cómo califica la programación de la entrega de los productos brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Responsabilidad de entrega de productos	2. ¿Cómo evalúa la responsabilidad del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma para la entrega de los productos en la institución educativa?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Entrega de productos
- Objetivos de la Dimensión: Definir el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Control de los productos.	3. ¿Cómo califica el control de los productos (por ejemplo, revisión de fecha de vencimiento, olor, sabor, presentación etc.) brindados por el programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Desempeño del CAE.	4. ¿Cómo valora el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma en la institución educativa?	4	4	4	
Entrega de Productos	5. ¿Cómo considera usted la entrega de productos?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Entrega de productos durante todo el año.	6. ¿Cómo califica la entrega de los productos para todo el año?	4	4	4	
Variedad de los productos.	7. ¿Cómo aprecia la variación de los productos que entrega el programa durante el año?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Protocolos de bioseguridad.	8. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la entrega de los productos?	4	4	4	
Entrega de productos en buenas condiciones.	9. ¿Cómo califica las condiciones en las que recibe los productos?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Tangible
- Objetivos de la Dimensión: Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Ambientes acondicionados para la entrega de productos	10. ¿Cómo califica los ambientes acondicionados para la entrega de los productos?	4	4	4	
Mobiliario	11. ¿Cómo califica los mobiliarios acondicionados para la entrega de los productos?	4	4	4	

Dr. Wong Silva, Jean Pierre  
DNI Nro. 70304870

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa qali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 26. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Wong silva, Jean Pierre		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Estadística		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	No corresponde		

### 27. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 28. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma.
<b>Autor(a):</b>	Chipa Catalan, Jhonny /Adaptado por Muñoz Huamán Kevin Samuel (2023)
<b>Procedencia:</b>	Andahuaylas, Apurímac, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa N°54088 “Trece De Mayo” De Natividad - Huancaray
<b>Significación:</b>	<p><b>Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos</b></p> <p>Recepción de productos</p> <p>Almacenamiento de productos</p> <p><b>Calidad de los productos</b></p> <p>Control de calidad de los productos.</p> <p>Productos de marca conocida</p> <p>Fecha vencimiento largo</p> <p>Producto en buen estado</p>



	<p><b>Variación de productos</b> Productos nutritivos. Grupos de productos.</p> <p><b>Cantidad de productos</b> Requerimiento nutricional por niño</p> <p><b>Integridad de productos</b> Productos abollados, abiertos, dañados</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma en una institución educativa de Andahuaylas 2023.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**29. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Variable X	Dimensiones	Definición
<b>Servicio Alimentario del Programa de alimentación escolar Qali Warma</b>	<b>Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos</b>	Es la entrega de productos nutritivos a los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)
	<b>Calidad de los productos</b>	Es la entrega de productos nutritivos a los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)
	<b>Variación de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad. (Luna, 2018)
	<b>Cantidad de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio y seguridad. (Luna, 2018)
	<b>Integridad de productos</b>	Es la percepción de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad y tangibilidad. (Luna, 2018)





**30. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la “Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma” elaborado por Kevin Samuel Muñoz Huamán, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir el “Servicio alimentario del programa de alimentación escolar qali warma”

- Primera dimensión: Capacitación al CAE de entrega de productos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Recepción de productos	1. ¿Cómo califica usted la capacitación de recepción de productos que brinda el programa Qali Warma?	4	4	4	
Almacenamiento de productos	2. ¿Cómo califica usted la capacitación de almacenamiento de productos que brinda el programa Qali Warma?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de los productos
- Objetivos de la Dimensión: Definir el nivel de relación entre la satisfacción de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Control de calidad de los productos.	3. ¿Cómo califica el control de calidad de los productos que realiza el CAE?	4	4	4	
Productos de marca conocida	4. ¿Cómo estima usted las marcas de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	
	15. ¿Cómo evalúa usted el estado de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	
	16. ¿Cómo considera la presentación de los productos?	4	4	4	
Fecha vencimiento largo	17. ¿Cómo considera usted las fechas de vencimiento de los productos que entrega el Programa Qali Warma? ¿Cómo considera la presentación de los productos? ¿Cómo considera usted las fechas de vencimiento de los productos que entrega el Programa Qali Warma?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Variedad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Productos nutritivos.	18. ¿Cómo considera usted la variedad de productos nutritivos del programa Qali Warma en cada entrega?	4	4	4	
	19. ¿Qué tan bueno le parecen los productos?	4	4	4	



Grupos de productos.	10. ¿Cómo considera usted los grupos de productos (azúcares, harinas, carnes, lácteos, cereales, menestras, galletería) del programa Qali Warma en cada entrega?	4	4	4	
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Cantidad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Requerimiento nutricional por niño	15. ¿Cómo califica usted el requerimiento nutricional por niño en los productos que recibe en cada entrega?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Integridad de productos
- Objetivos de la Dimensión: Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario en una I.E de Andahuaylas 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Productos abollados, abiertos, dañados	16. ¿Cómo califica usted la integridad (abolladuras, abiertos, dañados) de los productos que recibe en cada entrega?	4	4	4	

.....  
Dr. Wong Silva, Jean Pierre  
DNI Nro. 70304870



**Anexo 6: Cartas de autorización**

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 19 de mayo del 2023

Señor (a):

Silvera Gutiérrez Margot

Directora

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°54088 "TRECE DE MAYO" DE NATIVIDAD - HUANCARAY

Nº de Carta : 039 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 19 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **MUÑOZ HUAMÁN, KEVIN SAMUEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la Investigación : **"SERVICIO ALIMENTARIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA QALI WARMA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ANDAHUAYLAS, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Huancaray, 01 de junio del 2023

**SEÑOR:** Kevin Samuel Muñoz Huamán

**ASUNTO:** AUTORIZACION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO (ENCUESTA)

**REFERENCIA:** CARTA 039 – 2023 – UCV-VA-EPG-F05L03/J

Es muy grato dirigirme a usted, en merito al documento de la referencia, para manifestarle que yo: Silvera Gutiérrez, Margot en mi condición de directora, autorizo la aplicación del instrumento (encuesta) de la tesis titulada **Servicio alimentario y satisfacción de los usuarios del programa gali warma en una institución educativa de Andahuaylas, 2023**, para optar la maestría en gestión publica en la Universidad Cesar Vallejo, dicha encuesta será aplicable en la I.E N° 54088 "trece de mayo" de natividad – Huancaray, para lo cual se brindara las facilidades del caso.

Sin otro en particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle mis consideraciones mas distinguidas.

Atentamente.



---

Silvera Gutiérrez, Margot  
DNI: 31185031  
Directora

**ANEXO 7: Calcular el tamaño de la muestra**

$$n_0 = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

**N:** tamaño de la población (333 usuarios)

**Z:** nivel de confianza al 95% (Z = 1.96)

**p:** variabilidad de estudio (0.5)

**q:** complemento de variabilidad (1 - p)

**d:** error de muestreo, al 5%

Como se indicó, este primer valor de demostración se evaluará a la luz del factor de corrección de la muestra.

Factor de Corrección

Si  $\frac{n_0}{N} < 10\%$ , entonces  $n_0 = n$

Si  $\frac{n_0}{N} \geq 10\%$ , entonces  $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$

Considerando, N = 333, d = 5%, Z = 1.96 y, p = 50%, se tiene que aplicando el factor de corrección n = 116. La muestra estará conformada por 116 usuarios beneficiarios de qali warma.

**Tabla 13**

*Prueba de confiabilidad de las variables*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción de usuario	,905	11
Servicio alimentario	,915	12

**Anexo 8: Prueba de normalidad**
**Tabla 14**
*Prueba de normalidad*

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de los usuarios	,168	60	,000
Servicio alimentario	,165	60	,000
Calidad Del Servicio	,289	60	,000
Entrega de productos Qali Warma	,243	60	,000
Fiabilidad	,257	60	,000
Seguridad	,288	60	,000
Tangible	,218	60	,000
Capacitación al CAE de entrega de productos	,289	60	,000
Calidad de los productos	,226	60	,000
Variedad de productos	,205	60	,000
Cantidad de productos	,394	60	,000
Integridad de productos	,234	60	,000

Los datos de la muestra de estudio no se distribuyen de manera normal, lo que sugiere que se trata de una estadística no paramétrica. Esto significa que, según los resultados, la información de la muestra de estudio no se distribuye de manera normal. Por lo cual, se analizarán utilizando el coeficiente de conversión de Rho de Spearman.



Anexo 9: BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

N° Encuestados	SATISFACCION DE LOS USUARIOS											SERVICIO ALIMENTARIO											
	DIMENCIONES											DIMENCIONES											
	CALIDAD DE SERVICIO		ENTREGA DE PRODUCTOS			FIABILIDAD		SEGURIDAD		TANGIBLE		CAPACITACION AL CAE		CALIDAD DE PRODUCTOS					VARIEDAD DE PRODUCTOS			CANTID AD	INTEGRID AD
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
E-1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3
E-2	2	0	3	0	1	3	1	3	3	2	1	2	0	3	0	1	3	1	3	3	2	1	3
E-3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	
E-4	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3
E-5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E-6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
E-7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-9	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
E-10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	
E-13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
E-15	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	
E-16	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	0	
E-17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-18	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	
E-19	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	
E-20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E-21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	
E-22	2	0	0	0	3	3	3	3	3	2	3	2	0	0	0	3	3	3	3	2	3	3	
E-23	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	





Anexo 10: BASE DE DATOS

N° Encuestados	SATISFACCION DE LOS USUARIOS										
	DIMENSIONES										
	CALIDAD DE SERVICIO		CALIDAD DE LOS PRODUCTOS			FIABILIDAD		SEGURIDAD		TANGIBLE	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11
EC - 1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1
EC - 2	2	0	3	0	1	3	1	3	3	2	1
EC - 3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3
EC - 4	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1
EC - 5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
EC - 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 9	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
EC - 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
EC - 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
EC - 15	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3
EC - 16	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3
EC - 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 18	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3
EC - 19	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1
EC - 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3
EC - 22	2	0	0	0	3	3	3	3	3	2	3
EC - 23	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3
EC - 24	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2
EC - 25	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3
EC - 26	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
EC - 27	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	4
EC - 28	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	4
EC - 29	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2
EC - 30	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2
EC - 31	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2
EC - 32	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2
EC - 33	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 34	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2
EC - 35	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 36	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3
EC - 37	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 38	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3
EC - 39	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3



EC - 40	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3
EC - 41	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3
EC - 42	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4
EC - 43	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3
EC - 44	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3
EC - 45	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3
EC - 46	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 47	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3
EC - 48	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4
EC - 49	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3
EC - 50	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3
EC - 51	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2
EC - 52	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
EC - 53	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3
EC - 54	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2
EC - 55	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3
EC - 56	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
EC - 57	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3
EC - 58	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3
EC - 59	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2
EC - 60	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2
EC - 61	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2
EC - 62	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2
EC - 63	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 64	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2
EC - 65	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 66	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3
EC - 67	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 68	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3
EC - 69	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3
EC - 70	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3
EC - 71	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3
EC - 72	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3
EC - 73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
EC - 76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 77	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
EC - 78	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3
EC - 79	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3
EC - 80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 81	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3
EC - 82	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1
EC - 83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC - 84	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3



EC - 85	2	0	0	0	3	3	3	3	3	2	3
EC - 86	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3
EC - 87	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2
EC - 88	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3
EC - 89	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
EC - 90	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3
EC - 91	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3
EC - 92	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2
EC - 93	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2
EC - 94	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2
EC - 95	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2
EC - 96	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 97	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2
EC - 98	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 99	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3
EC - 100	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 101	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3
EC - 102	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3
EC - 103	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3
EC - 104	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3
EC - 105	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3
EC - 106	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3
EC - 107	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3
EC - 108	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3
EC - 109	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3
EC - 110	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	4
EC - 111	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3
EC - 112	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3
EC - 113	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3
EC - 114	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2
EC - 115	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
EC - 116	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3



N° Encuestados	SERVICIO ALIMENTARIO											
	DIMENSIONES											
	ENREGA DE PRODUCTOS		CALIDAD DE PRODUCTOS				VARIEDAD DE PRODUCTOS				CANTIDAD	INTEGRIDAD
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
EC-1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3
EC-2	2	0	3	0	1	3	1	3	3	2	1	3
EC-3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3
EC-4	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3
EC-5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
EC-7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-9	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
EC-10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
EC-13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
EC-15	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3
EC-16	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	0
EC-17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-18	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3
EC-19	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3
EC-20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
EC-22	2	0	0	0	3	3	3	3	3	2	3	3
EC-23	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4
EC-24	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2
EC-25	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3
EC-26	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
EC-27	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4
EC-28	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	4	5
EC-29	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
EC-30	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3
EC-31	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4



EC-32	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4
EC-33	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-34	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4
EC-35	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-36	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5
EC-37	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-38	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-39	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4
EC-40	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
EC-41	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5
EC-42	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5
EC-43	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5
EC-44	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4
EC-45	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5
EC-46	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-47	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4
EC-48	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4
EC-49	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4
EC-50	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3	4
EC-51	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4
EC-52	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2
EC-53	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4
EC-54	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2
EC-55	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3
EC-56	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
EC-57	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4
EC-58	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5
EC-59	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
EC-60	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3
EC-61	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4
EC-62	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4
EC-63	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-64	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4
EC-65	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-66	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5



EC-67	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-68	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-69	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4
EC-70	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
EC-71	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5
EC-72	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5
EC-73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
EC-76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-77	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
EC-78	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3
EC-79	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	0
EC-80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-81	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3
EC-82	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3
EC-83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
EC-84	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
EC-85	2	0	0	0	3	3	3	3	3	2	3	3
EC-86	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4
EC-87	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2
EC-88	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3
EC-89	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
EC-90	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4
EC-91	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5
EC-92	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
EC-93	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3
EC-94	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4
EC-95	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4
EC-96	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-97	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4
EC-98	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-99	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5
EC-100	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-101	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3



EC-102	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4
EC-103	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
EC-104	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5
EC-105	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5
EC-106	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5
EC-107	3	4	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4
EC-108	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5
EC-109	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4
EC-110	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	4	4
EC-111	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4
EC-112	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4
EC-113	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3	4
EC-114	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4
EC-115	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2
EC-116	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4