



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación
en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vivas Lermo, Aldo Andres (orcid.org/0009-0006-9568-5912)

ASESORAS:

Dra. Sifuentes Pinto, Nilsa (orcid.org/0000-0002-6575-8301)

Mg. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo para reducir las brechas y carencias en la educación en todos los niveles

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SIFUENTES PINTO NILSA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una Institución Educativa de un distrito de Lima,2024", cuyo autor es VIVAS LERMO ALDO ANDRES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NILSA SIFUENTES PINTO DNI: 09098353 ORCID: 0000-0002-6575-8301	Firmado electrónicamente por: NSIFUENTESP25 el 07-08-2024 23:45:51

Código documento Trilce: TRI - 0846922



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VIVAS LERMO ALDO ANDRES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una Institución Educativa de un distrito de Lima,2024", 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
ALDO ANDRES VIVAS LERMO DNI: 42364738 ORCID: 0009-0006-9568-5912	Firmado electrónicamente por: AVIVASL el 04-08-2024 22:23:06

Código documento Trilce: TRI - 0846924

Dedicatoria

Agradecer a Dios por guiar mis pasos por el buen camino y la sabiduría necesaria en el proceso de mi vida. A mi familia por su motivación constante para lograr esta meta, A mi padre un guerrero que desde el cielo guía mis pasos y que en algún momento lo volveré a ver y poder contarle toda esta travesía, a mi hermosa madre, por ser mi mejor maestra y que cada día me inspira a ser mejor ser humano en los momentos difíciles.

Agradecimiento

A mis seres queridos, por toda su paciencia y comprensión por todo el tiempo que deje de estar con ellos por elaborar esta tesis, a mis maestras por su dedicación y apoyo brindado durante 18 meses de duración de este proceso de aprendizaje.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Declaratoria de autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

ÍNDICES DE TABLAS

VII.	Tabla 01 <i>Categorización apriorística</i>	13
VIII.	Tabla 02 Grupo de participantes	16
IX.	Tabla 03 Pregunta 1	18
X.	Tabla 04 Pregunta 2	19
XI.	Tabla 05 Pregunta 3	20
XII.	Tabla 06 Pregunta 4	21
XIII.	Tabla 07 Pregunta 5	21
XIV.	Tabla 08 Pregunta 6	22
XV.	Tabla 09 Pregunta 7	22
XVI.	Tabla 10 Pregunta 8	23
XVII.	Tabla 11 Pregunta 9	24
XVIII.	Tabla 12 Pregunta 10	24
XIX.	Tabla 13 Pregunta 11	25
XX.	Tabla 14 Pregunta 12	25
XXI.	Tabla 15 Pregunta 13	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapeo de las palabras clave guía de entrevistas.....	27
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Analizar cómo la satisfacción del servicio incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024. La investigación utilizó el enfoque cualitativo, de tipo básica, con el método hermenéutico interpretativo. Se utilizó el muestreo no probalístico utilizando la muestra de voluntarios a ocho (08) madres de familia. La investigación se efectuó por medio de una entrevista estructurada a los personajes indicados y un análisis de técnicas cualitativas. Disponiéndose por intermedio del análisis y síntesis las categorías: Satisfacción del servicio y sus subcategorías tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y la segunda categoría: Programa social de alimentación y sus subcategorías: Accesibilidad nutricional, bienestar general y efectividad anti desnutrición. Los resultados condujeron que el programa de alimentación incide en el colegio, porque las entrevistadas indicaron que debería ser de mayor calidad con un mejor control e higiene para la conservación de los alimentos asimismo el personal debería estar más presentable y los horarios de entrega de los alimentos a los padres de familia no se deberían variar. Por último, se concluye una mejor eficiencia y eficacia en los productos y entrega.

Palabras Clave: Satisfacción, servicio, programa social, alimentación, institución educativa.

Abstract

The general objective of the research was: To analyze how service satisfaction affects the social food program in an educational institution in a district of Lima, 2024. The research used the qualitative approach, of a basic type, with the interpretive hermeneutic method. Non-probability sampling was used using a volunteer sample of eight (08) mothers. The research was carried out through a structured interview with the indicated characters and an analysis of qualitative techniques. Through analysis and synthesis, the categories are available: Service satisfaction and its tangible subcategories, reliability, responsiveness and the second category: Social food program and its subcategories: Nutritional accessibility, general well-being and anti-malnutrition effectiveness. The results showed that the feeding program has an impact on the school, because the interviewees indicated that it should be of higher quality with better control and hygiene for the preservation of food. Likewise, the staff should be more presentable and the food delivery schedules should be more presentable. parents should not be varied. Finally, better efficiency and effectiveness in products and delivery is concluded.

Keywords: Satisfaction, service, program, social, food, institution, educational.

I. INTRODUCCIÓN

La pobreza y extrema pobreza que nos aqueja a nivel mundial es muy preocupante en todos los países del mundo ya que el índice de estudiantes de una inadecuada alimentación ha producido en gran parte la enfermedad de la anemia y ello provoca unas falencias dentro de su rendimiento académico en los escolares de nuestras instituciones públicas del país. La importancia de este estudio radica en evaluar la satisfacción en los programas de alimentación escolar, un paso clave hacia el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 2, cuyo objetivo busca garantizar la erradicación del hambre, mejorar la seguridad alimentaria y promover una agricultura sostenible. Al evaluar y optimizar estos programas, se garantiza que los niños reciban una nutrición adecuada, esencial para su desarrollo y éxito académico (Naciones Unidas, 2020).

Para abordar la realidad problemática de la satisfacción del servicio en programas sociales de alimentación, es crucial entender el contexto a nivel mundial, nacional y local. A nivel global, el Programa Mundial de Alimentos (PMA) ha subrayado la relevancia de la satisfacción con los servicios de los programas de nutrición en las escuelas para elevar los índices de asistencia y mejorar el desempeño académico en países en desarrollo. El PMA identificó problemas significativos en la calidad y consistencia de los alimentos proporcionados, lo que genera insatisfacción entre las personas que reciben los beneficios. La falta de financiamiento adecuado y una logística deficiente son desafíos recurrentes que dificultan la ejecución efectiva de estos programas. Además, la adaptación cultural de los menús y la participación comunitaria son insuficientes, lo que afecta negativamente la opinión de los alumnos y sus familias acerca del programa. Sin estas mejoras, los objetivos de mejorar la educación y la nutrición no se alcanzan plenamente (World Food Programme, 2021).

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) indicó, que los alimentos proporcionados en los programas escolares no siempre cumplen con los requerimientos alimenticios y culturales de los estudiantes, y existen problemas de distribución que afectan negativamente su percepción y participación. Además, se

destacó la carencia de monitoreo constante y la insuficiente formación del personal responsable de preparar y distribuir los alimentos, lo que agrava estas deficiencias. Estas fallas no solo reducen la efectividad del programa, sino que también pueden generar desconfianza entre los beneficiarios y sus familias (MIDIS, 2022).

En nuestra provincia, la satisfacción con los programas de nutrición en las escuelas se vio afectadas por la inadecuación de los alimentos a las demandas nutricionales y culturales de los alumnos, además de problemas logísticos y de distribución. De acuerdo con el Programa Nacional de Alimentación Escolar, la falta de infraestructura adecuada en las escuelas y una gestión de recursos ineficiente son obstáculos importantes para ofrecer un servicio de calidad. También se señaló que la ausencia de un monitoreo constante y la escasa formación del personal a cargo de preparar y distribuir los alimentos empeoran estas deficiencias, lo que disminuye la efectividad del programa y genera desconfianza entre los beneficiarios y sus familias (Miranda et al., 2022).

Según Turner & Schwartz (2021); la insatisfacción con los programas de nutrición en las escuelas se debe a que los alimentos no cumplen con las necesidades nutricionales y culturales de los estudiantes, además de enfrentar problemas logísticos y de distribución. Estas deficiencias afectan negativamente la percepción y participación de los beneficiarios, disminuyendo la efectividad del programa. La infraestructura inadecuada y la gestión ineficiente de recursos son barreras significativas. Adicionalmente, la falta de monitoreo continuo y la capacitación insuficiente del personal agravan la situación, generando desconfianza entre los beneficiarios.

Basado en esa problemática, se planteó el problema general: ¿Cómo se explica la satisfacción del servicio incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024? Derivando sus problemas específicos. ¿Cómo se describe los tangibles inciden en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024? ¿Cómo se comprende la confiabilidad incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024? ¿Cómo se interpreta la capacidad

de respuesta incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024?

La investigación sobre la satisfacción del servicio de un programa social alimentario en una entidad educativa de Lima, es fundamental por varias razones. Se justifico en el plano práctico, estos programas mejoran el rendimiento académico y reducen el absentismo escolar (Mahoney, 2005). Se justificó teóricamente este estudio porque el modelo es útil para medir la calidad del servicio en varias áreas importantes (Galarza, 2021). Se justificó en el plano social porque estos programas promueven la equidad y cohesión comunitaria al proporcionar una red de seguridad alimentaria para estudiantes de instituciones educativas del nivel primario en el estado (Chen et al., 2021). Asimismo, se justificó en el plano metodológico, emplear enfoques mixtos en la evaluación permite una comprensión integral del fenómeno, ofreciendo recomendaciones basadas en evidencia (Hernández, 2018).

Evaluar la satisfacción del servicio ayuda a identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos del programa social alimentario. En tal sentido para responder a las preguntas, se ha establecido el objetivo general; Analizar cómo la satisfacción del servicio incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024. Siendo sus objetivos específicos. Describir cómo los tangibles inciden en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024. Comprender cómo la confiabilidad incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024. Interpretar cómo la capacidad de respuesta incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

De la revisión de la literatura, se han descubierto diversos antecedentes relacionados a las categorías de estudio, por lo que Fuentes y Estrada (2019) señalaron, en su investigación se relaciona con la satisfacción del servicio en los programas de alimentación escolar. Este estudio fue realizado en el ámbito de la nutrición y salud pública debido a la baja satisfacción de los estudiantes con las comidas escolares y su impacto en la ingesta nutricional. Los objetivos del estudio incluyeron evaluar la satisfacción de los estudiantes con el servicio de comidas

escolares y analizar la relación entre esta satisfacción y la ingesta nutricional. Utilizando un enfoque cualitativo, se aplicaron entrevistas estructuradas a 09 estudiantes de secundaria en escuelas urbanas durante 2018-2019. Los resultados mostraron que la calidad percibida de la comida y la adecuación de las porciones eran factores clave en la satisfacción del servicio. Las conclusiones indicaron que mejorar la satisfacción con las comidas escolares podría tener un efecto beneficioso en la nutrición de los estudiantes.

Según Niño et al. (2019), analizaron, la percepción de satisfacción entre los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en Bucaramanga, Colombia. Este programa, uno de los más antiguos del país, enfrenta una escasez de investigaciones que permitan evidenciar sus logros. Los objetivos de la investigación fueron disponer la frecuencia de la satisfacción de los beneficiarios y los factores asociados a esta. La investigación adoptó un enfoque cualitativo y aplicó entrevistas a 06 escolares, divididos en dos grupos de edad. Los resultados revelaron que los estudiantes de niveles socioeconómicos bajos y aquellos que recibieron raciones preparadas en sitio mostraron mayores niveles de satisfacción. Las conclusiones destacaron la necesidad de mejorar la focalización de los beneficiarios y realizar ajustes en el programa para incrementar su calidad.

En concordancia con el estudio de Goldsmith y Olivares (2023) analizaron, la adaptación del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en Chile durante el año inicial de la pandemia de Covid-19. Este trabajo se enfocó en los cambios realizados en el programa destinado a mantener la continuidad de la alimentación escolar, destacando la importancia de la extensión y el contenido nutricional, la logística, abarcó la velocidad de ajuste y la coordinación intersectorial. Utilizó una perspectiva comparativa latinoamericana y técnicas de rastreo de procesos, los autores examinaron los desafíos logísticos y cómo estos fueron experimentados por la ciudadanía. Además, el estudio reveló que la larga trayectoria del PAE y su arraigo institucional fueron cruciales para su rápida y efectiva adaptación. Las conclusiones resaltaron la satisfacción ciudadana con las canastas de alimentos, a pesar de algunos problemas de implementación y calidad de los productos.

En esa línea, Monte et al. (2023) se centró en examinar el efecto de la gestión descentralizada del Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) en Brasil desde 1995 hasta 2020. Este programa, crucial para combatir la desnutrición infantil, ha experimentado un aumento significativo en la inversión, que superó el alza en el costo de los artículos fundamentales. La descentralización permitió una administración más eficiente de los recursos, aunque se identificó la imperativa tarea de mejorar la transparencia y la eficacia en la gestión local. El análisis reveló que, a pesar de los ajustes per cápita congelados en ciertos períodos, los reajustes del gobierno en la alimentación escolar lograron superar el Índice de Precios al Consumidor (IPCA), demostraron avances sustanciales en la seguridad alimentaria de los estudiantes. Este enfoque cualitativo, basado en la revisión de literatura y datos oficiales del FNDE y del IBGE, subrayaron la relevancia de una administración efectiva y transparente que maximizó los beneficios del PNAE en las escuelas públicas brasileñas.

Según Da-Silva y Metz (2021) se centraron, en analizar el control social del Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) en Paraná, Brasil, mediante el estudio de los Consejos de Alimentación Escolar (CAE). Los autores encontraron que, aunque los CAE desempeñaron un rol crucial en la gestión del PNAE, enfrentaron numerosos retos y limitaciones en su capacidad para supervisar eficazmente las escuelas y ofrecer información transparente al público. Analizados cumplieron con los estándares mínimos de transparencia en sus sitios web. Esta investigación, enmarcada en un contexto de investigación social aplicada, utilizó enfoques exploratorios, descriptivos y analíticos. Los hallazgos resaltaron la necesidad de fortalecer la estructura y operatividad de los CAE para mejorar su efectividad y participación en la gestión del PNAE, enfatizando la relevancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la administración gubernamental.

En el ámbito nacional se identificaron; Pampa (2020) resalto, en su investigación sobre la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el bienestar en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, exploró la relación entre estos dos aspectos. La investigación, de enfoque cualitativo y diseño no experimental, utilizó la entrevista para 03 instituciones educativas. Los resultados indicaron que la calidad del servicio, analizaron a través

de elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad, tuvo un impacto significativo en la felicidad dentro de las instituciones educativas. Se concluyó que una mejora en la calidad del servicio proporcionado por el programa fue incrementar notablemente la satisfacción de los beneficiarios, subrayando la importancia de mantener altos estándares en todos los aspectos del servicio ofrecido.

Según Tamara (2019) investigó, la conexión entre la aprobación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios en una escuela pública en Barranca, Lima. La problemática central se basó en la evaluación insuficiente de la aceptación del programa, lo cual dificultó conocer la satisfacción real de los usuarios. El objetivo principal fue evaluar cómo el nivel de aceptación influyó en la satisfacción de aquellos que recibieron los beneficios. La metodología utilizada fue cualitativa, con un enfoque descriptivo y explicativo, aplicando entrevistas y observación a una muestra de 10 alumnos. Los resultados mostraron que un mayor nivel de aceptación del programa se asoció con una mayor satisfacción de los beneficiarios. Esto sugirió en incrementar la aceptación del programa que pudo mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios.

Por ello, Ruiz, M. (2021) analizó la satisfacción de calidad y variedad de servicios de los alimentos que ofrecen las escuelas públicas del área metropolitana de Lima. Las evaluaciones de los centros se basan en el entendimiento de que el programa acepta la calidad y variedad de los alimentos, lo que dificulta comprender la verdadera satisfacción de los usuarios. El objetivo principal es evaluar la satisfacción de los destinatarios con la calidad y variedad de los productos entregados. Los métodos utilizados fueron cualitativos, exploratorios y descriptivos. Se realizaron entrevistas a 10 instituciones públicas. Los resultados mostraron que una mayor calidad y variedad del producto se asociaba con una mayor satisfacción y afectaba la asistencia y concentración de los niños en clase. Esto demuestra que, si el producto cumple con los requisitos, la satisfacción será mucho mejor.

Asimismo, Gutiérrez, L. (2020) examina el impacto de los programas escolares en el ausentismo estudiantil en algunas instituciones

rurales peruanas. El método fue un diseño cualitativo, no experimental, realizado en 15 escuelas rurales. El resultado mostrado fue que la mayoría de los docentes y directores informaron una reducción significativa del ausentismo y, por lo tanto, algunos expresaron preocupación por la frecuencia y la calidad nutricional de la entrega de comidas. Esto sugiere la necesidad de implementar otros métodos de distribución y equilibrar los alimentos para adaptarlos a las condiciones locales.

Por tanto, Vargas, J. et al. (2019) examinaron la interrelación y el respaldo de los programas sociales de alimentación y la satisfacción con la exactitud y calidad de los alimentos en escuelas urbanas y rurales del Perú. El punto de partida para la evaluación es comprender la satisfacción de los usuarios con la exactitud y calidad de la alimentación escolar. El objetivo principal es estudiar la tasa de adopción de los usuarios favorables. Los métodos utilizados fueron cualitativos con un diseño descriptivo y participativo. Las entrevistas se realizaron en 20 escuelas urbanas y 20 escuelas rurales. Como resultado, los padres estaban satisfechos con la precisión de la entrega de las comidas, mientras que algunos expresaron insatisfacción con la calidad de la entrega de las comidas. Por lo tanto, se sugiere que la entrega oportuna y la buena calidad de los productos pueden indicar una mejora en la atención y el comportamiento de los estudiantes.

El análisis del tema de estudio, revela oportunidades para mejorar la calidad y efectividad del programa. Al identificar aspectos que funcionan bien y áreas que necesitan ajustes, se pueden implementar mejoras que beneficien directamente a los estudiantes, en esta ocasión con apoyo de los padres, comunidad educativa y el programa social; promoviendo un entorno escolar más saludable. Además, los resultados pueden orientar la toma de decisiones y la formulación de políticas para optimizar el uso de recursos en futuros programas sociales.

Asimismo, se encontraron teorías que fundamentan la teoría de la calidad del servicio, desarrollada por Parasuraman et al. (1985), estableció, que la calidad del servicio depende de la brecha en el equilibrio entre lo que el cliente espera y cómo percibe del servicio recibido. Identifica cinco aspectos fundamentales: tangibilidad,

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En mi investigación, esta teoría es relevante porque permite evaluar exhaustivamente la satisfacción con el servicio prestado en un programa social de suministro de alimentos en una institución educativa, enfocándose en las dimensiones críticas del servicio.

Según Oliver (2010) definió, la satisfacción del cliente como una reacción afectiva que resulta de la comparación entre las percepciones de los productos o servicios recibidos y las expectativas previas del consumidor. En el contexto de un programa social de alimentación, esta teoría es crucial para entender cómo las percepciones de los estudiantes y sus padres se alinean con sus expectativas, permitiendo identificar áreas de mejora en el servicio (p. 4).

La teoría de la motivación-higiene de Herzberg conocida como la teoría de los dos factores ha sido aplicada extensamente en diversos contextos, incluidos los servicios, distingue entre factores motivacionales que aumentan la satisfacción y factores higiénicos que previenen la insatisfacción. En un programa social de alimentación, factores higiénicos como la excelencia y seguridad de los alimentos son esenciales, mientras que factores motivacionales como la variedad del menú pueden aumentar la satisfacción. Esta teoría es aplicable para identificar elementos que eviten la insatisfacción y promuevan una mayor satisfacción (Herzberg et al., 1959, p. 113).

La teoría de la expectativa-confirmación de Oliver postuló, que la felicidad del cliente depende de contrastar las expectativas previas con la percepción del rendimiento del servicio. Esta teoría es valiosa para mi investigación ya que permite evaluar la felicidad de los receptores del programa de alimentación mediante el análisis de la diferencia entre las proyecciones y la materialización del servicio, identificando áreas de mejora (Oliver, 1980, p. 462).

En tal sentido se presentan los conceptos de la categoría. Según Lovelock y Wirtz (2004) agregaron, el grado de complacencia del cliente se define como la respuesta emocional de los consumidores al evaluar si un servicio ha cumplido o excedido sus expectativas. Esta evaluación se basa en diversas dimensiones del servicio, entre las cuales destacan los tangibles, la confiabilidad y la habilidad para reaccionar rápidamente. Los elementos tangibles se relacionan con el aspecto físico

y la presentación de las instalaciones y equipos, la confiabilidad se relaciona con la capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera consistente, y la capacidad de respuesta implica la disposición del personal para asistir y proporcionar un servicio rápido y eficiente (p. 15).

Según Monroy y Urcádiz (2019), definió, la satisfacción del servicio como el estado emocional resultante de comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente representa un juicio global sobre la adecuación de un artículo o prestación respecto a sus expectativas. Este concepto es crucial para evaluar cómo los servicios ofrecidos en un entorno educativo pueden cumplir y superar las expectativas de los usuarios, generando una percepción positiva que influye en la continuidad y mejora del programa social de alimentación (p. 7).

Según Márquez-Ortiz et al. (2023), definieron, la satisfacción del servicio como el estado emocional que surge al contrastar la percepción del rendimiento de un servicio con las expectativas del cliente. Este concepto refleja un juicio global sobre la adecuación de un producto o servicio respecto a lo esperado por el cliente. Evaluar la satisfacción del servicio es crucial para determinar cómo los servicios ofrecidos en un entorno específico cumplen y superan las expectativas de los usuarios, lo cual es esencial para la mejora continua y la fidelización del cliente (p. 3).

Según Rodríguez et al. (2023) refirieron, la dimensión de tangibles a los elementos físicos y equipos, así como a la apariencia del personal y las instalaciones. Esta dimensión incluye aspectos como la limpieza, la organización del entorno y la disponibilidad de materiales necesarios para la prestación del servicio. Evaluar la tangibilidad es crucial para asegurar que el entorno físico cumpla con las anticipaciones de los clientes, influyendo directamente en su percepción de calidad y satisfacción con el servicio recibido (p. 70).

Según Malpartida et al. (2022) indicaron, la dimensión de confiabilidad hace alusión a la habilidad de una empresa para proveer el servicio prometido de manera precisa y coherente. Este concepto implica que la empresa cumple con sus obligaciones y mantiene la confianza del cliente al garantizar que los servicios se

realicen correctamente desde la primera vez. Evaluar la confiabilidad es esencial para asegurar la lealtad y satisfacción del cliente, ya que refuerza la percepción de seguridad y fiabilidad en el servicio ofrecido (p. 3).

Según Rodríguez et al. (2022) definió, la capacidad de respuesta como la disposición y aptitud de los profesionales de la salud para brindar servicios rápidos y efectivos, atendiendo las necesidades y solicitudes de los pacientes de manera oportuna. Esta dimensión incluye la rapidez en la atención de emergencias, la minimización de los tiempos de espera para consultas, pruebas y tratamientos, y la disponibilidad de personal sanitario cuando se necesita. Evaluar la capacidad de respuesta es fundamental para asegurar la eficiencia en la atención médica y satisfacer las expectativas de los pacientes (p. 2).

Según Vilca et al. (2023) definió, un programa social alimentario como una intervención gubernamental diseñada para mejorar la nutrición y promover un desarrollo saludable en poblaciones vulnerables, especialmente en niños y madres gestantes. Estos programas buscan asegurar el acceso a alimentos nutritivos y apoyar el bienestar general de la comunidad, contribuyendo así a la reducción de desnutrición y mejorando el bienestar de los beneficiarios (p. 2).

De conformidad con Badajoz y Pérez (2022) mencionaron, los programas sociales de alimentación buscan eliminar la extrema pobreza y el hambre, asegurando una alimentación y nutrición adecuada para la población en situación de riesgo. Estos programas se enfocan en proporcionar apoyo alimentario a familias que no pueden cubrir sus necesidades esenciales debido a la falta de ingresos. Además, se han diseñado para elevar el bienestar de aquellos que reciben los beneficios mediante la distribución de alimentos y el acceso a servicios de salud y educación nutricional. La participación en estos programas es esencial para abordar la falta de seguridad alimentaria y mejorar las condiciones de vida de las personas más necesitadas (p. 4).

Según Andrade et al. (2022) definieron, la accesibilidad nutricional se define como la posibilidad y acceso, tanto físico como económico, una alimentación adecuada y suficiente para cubrir sus necesidades nutricionales y preferencias alimenticias de las personas. Esta subcategoría considera tanto la capacidad de

adquisición de alimentos nutritivos como la posibilidad de acceder a ellos de manera continua y equitativa. Evaluar la accesibilidad nutricional es crucial para garantizar una adecuada alimentación y mejorar la calidad de vida, especialmente en poblaciones vulnerables (p. 5).

Según Losada et al. (2022) describieron, el bienestar general como un estado de ánimo positivo resultante de la armonía entre factores específicos del contexto y las necesidades y expectativas personales. Este concepto incluye aspectos subjetivos, psicológicos y sociales, abarcando desde la satisfacción emocional y el desarrollo personal hasta la interacción social positiva y el funcionamiento efectivo en la sociedad. Así, el bienestar general se entiende como un meta constructo que integra todos los aspectos de una vida saludable y satisfactoria, proporcionando un marco para medir el bienestar de los individuos (p. 12).

De conformidad con Albornoz et al. (2023) definieron, la efectividad anti desnutrición como la capacidad de programas e intervenciones nutricionales para disminuir la prevalencia de desnutrición infantil dentro de una población específica. Esta subcategoría no solo considera la reducción en los índices de desnutrición, sino también las mejoras en indicadores de salud como el desarrollo y crecimiento de los infantes. Incluye la implementación de estrategias educativas y de alimentación, así como la accesibilidad a alimentos nutritivos. La efectividad se evalúa mediante estudios de impacto que demuestran una reducción significativa en los casos de desnutrición infantil (p. 3).

El estudio aborda la problemática relacionada con la calidad y eficacia del programa de alimentación escolar, siendo esencial; ya que una adecuada alimentación impacta directamente en el rendimiento académico y la salud de los estudiantes. El problema se origina en la insuficiente asignación de recursos, fallas en la gestión y políticas públicas que no lograron cubrir las necesidades nutricionales de los estudiantes de una institución educativa de nivel primario.

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación a emplearse fue básico; apoyándose en el análisis de datos de manera inductivo y enfoque cualitativo. Nizama & Nizama (2020) definieron, el estudio cualitativo, como la secuencia metodológica que se afianza en los textos, palabras, charlas, conferencias entre otros para conocer y comprender lo subjetivo de cada uno de los participantes. Asimismo, Jaramillo-Bolivar & Canaval-Eraza (2020) agregaron, que la precisión del significado u opinión en determinados conceptos vinculados con los antecedentes para reemplazarlos o ser renovados a un texto ya existente.

El diseño fue fenomenológico-hermenéutico, al referirnos ¿Cuál sería la estructura, el concepto y lo sustancial que ha vivido un ser humano o varios? Es por ello Iriarte-Pupo (2020) señaló, que se recurre a la investigación profunda de las experiencias vividas de cada personaje seleccionado en la entrevista. Además, Quintana (2019) señaló, la participación de cada personaje a entrevistar es lo más relevante y esencial para el aprendizaje y su entendimiento, la hermenéutica no fija reglas para entender, sin embargo, busca la representación más probable y entendible.

En la metodología del trabajo de investigación se apoyó en el prototipo interpretativo, según Gómez (2020) señaló, el objetivo es buscar que el aprendizaje obtenido durante toda su vida de cada persona seleccionada, debiendo ser apoyada de manera liberal en la figura social y así puedan ser evaluadas de forma confiable en los procedimientos de validación y verificación.

Categorización, Subcategorías y matriz de categorización

Es importante contar con unidades específicas de análisis o contenido que se examinarán en detalle para comprender las categorías de importancia. Según Hernández (2020) señaló, la categorización se logra observando las unidades utilizando diferentes herramientas, lo que permite codificar datos importantes y eliminar datos irrelevantes, facilitando un análisis más preciso. El enfoque permitió resultados expresivos en la identificación de categorías que podrían agruparse en temáticas por medio de la recopilación axial. Según Hernández y Mendoza (2018) mencionaron, que la recopilación se genera a partir de porciones específicas de información y actúan de manera etiquetadas que identifican categorías que describen

una parte del texto. Se debe tener presente que pueden surgir múltiples categorías o recopilaciones de una sola unidad de análisis.

Según Lozada (2020) señaló, las categorías se detallan aproximadamente a las narraciones en representación de una historia donde intervienen una o varias personas, reducidas a conceptos proporcionados por información precisa sobre el personaje de estudio o varios y a las subcategorías son las escalas debajo de las categorías, que brindan más detalles al contenido general.

Tabla 1

Categorización apriorística

Categorías	Sub categorías
Satisfacción de servicio	Tangibles
	Confiabilidad
	Capacidad de respuesta
Programa social de alimentación	Accesibilidad nutricional
	Bienestar general
	Efectividad anti desnutrición

Fuente: Elaboración propia

Se conceptualizó la categoría 1 denominada satisfacción de servicio, Isuza & Shupingahua (2022) quien sostiene que la calidad de servicio debe ser entendida por los gestores como la medida en que se satisfacen las demandas de los contribuyentes en relación con sus solicitudes de información, dirección, asistencia y tratamiento mediante el despliegue o el uso de una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Esto permitirá a la organización alcanzar las metas acordadas en el tiempo designado con acciones tomadas de acuerdo con los principios y valores institucionales (p.95).

Asimismo, la primera subcategoría denominada tangibles, señalaron que en el escenario de la protección se inspeccionó la conducta de los proveedores de encargo al dar un servicio, explicando la capacidad de emitir sosiego al ser humano (Bustamante et al., 2019).

Además, la segunda subcategoría denominada confiabilidad, señaló, como una medida en la probabilidad para que el grupo maneje sin errores por un periodo de momento establecido si se efectúan los requisitos de operación (Veloz, 2022, p. 19).

La tercera subcategoría denominada capacidad de respuesta, según Costilla (2021) indicó, que mediante un grupo se vinculó con la eficiencia y eficacia de sus determinaciones. Para aumentar el valor originado, fue decisivo tener un entendimiento claro de las necesidades y labores básicas en minimizar el impacto de los conflictos.

Se conceptualizó la categoría 2 denominada programa social de alimentación, según Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2017) mencionó, la prestación alimentaria se garantizó durante los días del periodo escolar a los beneficiarios del programa, según propiedades y los lugares donde residen. Cooperar a la mejora del cuidado de los beneficiarios del programa en las aulas, ayudando en la puntualidad y durabilidad.

Además, la primera subcategoría denominada accesibilidad nutricional, según Figueroa (2019) refiere que, procede de la composición de salud más el estado de salud de un individuo y, con ello, se realiza un diagnóstico nutricional de todas las personas de la comunidad, a través de medidas antropométricas; las cuales, están determinados por un consumo de nutrientes a diario.

También la segunda subcategoría denominada bienestar general, según Seligman et al. (2016) Dicho de forma sencilla, el bienestar es el estado que se alcanza cuando uno se siente y desenvuelve bien en la vida.

Finalmente, la tercera subcategoría denominada, efectividad anti desnutrición, según Cardona (2020), mencionaron, los mejores impactos se reportaron en

educación y salud, lo que se relaciona con el capital humano, la participación laboral efectiva y la reducción de la pobreza. Esto constituye un soporte de gran relevancia para la salud pública basada en la evidencia y permite identificar ejes de política pública para reducir la pobreza, combatir las inequidades sociales y mejorar el uso de recursos económicos para la gestión pública.

Escenario de estudio

El estudio se estableció en un centro escolar de la ciudad de Lima, Perú.

La investigación se enfocó únicamente en el centro educativo específico y sus hallazgos no podrán generalizarse de manera automática a otros centros educativos ni a distintos períodos de tiempo. Se espera que los hallazgos reflejen cómo diversos estudios han demostrado que la calidad del servicio de alimentación en las escuelas influye significativamente en la satisfacción de los usuarios, aspectos como la calidad nutricional de los alimentos, la presentación, la variedad del menú y la atención del personal son elementos clave del servicio que pueden influir en la percepción de los usuarios.

Respecto a la población, muestra y muestreo, Arias et al. (2016) señalo que la población fue un grupo de reducido que cumplen con criterios específicos y se analizan exhaustivamente. Estos individuos son seleccionados de manera cuidadosa y representativa para obtener resultados confiables y significativos.

Participantes

Se estableció entrevistar a personas que tengan una amplia experiencia y laboren en el sector público, en el estudio fenomenológico hermenéutico. El hábitat de los acontecimientos en estudio y el número de personas con vivencias vinculadas con el estudio determinaron la opción de participantes. De igual forma, desde una visión empírica, mencionaron que cada persona seleccionada de la investigación debe tener una conexión especial con los hechos de la investigación, lo que contribuye a crear una experiencia singular y memorable en la que los expertos específicos del participante juegan un desenvolvimiento inigualable en la evolución de la investigación Pacheco y Fossa (2022).

Tabla 2

Grupo de participantes

N°	Respuestas
01	BIANCA MARIBEL PEREZ TORRES
02	LUCY DE LA CRUZ DÍAZ
03	MARÍA ISABEL BELLIDO PALOMINO
04	JUDITH LISBETH CHUPILLON REYES
05	ADA ROJAS MARTINEZ
06	JENI CURO RAMOS
07	DARLING VELIZ CAMACHO
08	YULI ÑUÑURI GASPAR

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la recolección de datos por medio de la técnica del análisis; documentos entre ellos, disposiciones jurídicas nacionales e internacionales; artículos científicos mencionados a la satisfacción del servicio; escritos técnicos de programa social de alimentación en una institución educativa y como instrumentos; las entrevistas: a madres de familia de la institución educativa. Lo que accedió estructurar los datos para la formación de ideas por intermedio de los resultados. Por otro lado, se utilizaron: figuras lo que permitió entender el análisis de las categorías y subcategorías señaladas en la matriz de categorización; figura práctica del procedimiento en el estudio para guiar la discusión y la realización de las conclusiones y sus recomendaciones.

Métodos para el análisis de datos

La interpretación y el manejo como planificación en los resultados hallados se efectuó por el programa Atlas Ti, para Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalaron, este software orientado a dividir la data en singularidades, juntándolo para la preparación de la teoría, definiendo la relación entre los criterios y las categorías. Las informaciones reunidas permitieron contrastar las conjeturas contra las

evaluaciones de las madres de familia entrevistadas. Con el propósito de realizar la síntesis y el análisis se aplicó el sistema hermenéutico (Hernández y Mendoza 2018).

En conexión con los aspectos éticos del estudio, se ha logrado la autorización de la directora de la institución educativa, sumado a ello la solicitud obligatoria y el consentimiento informado para las madres de familia. Esta investigación se orienta en contestar las preguntas del estudio proyectado, respaldando el respeto y consideración con los derechos y la tranquilidad de las participantes. Se guardará la confidencialidad del completo de la información y se continuará cuidadosamente los métodos de consentimiento y el permiso informado. La investigación se asocia a modelos de originalidad, honradez y rectitud, refiriendo acertadamente todas las procedencias buscadas y acatando las facultades de autor. Asimismo, las normas APA 7ma. Edición.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Describir cómo los tangibles inciden en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Tabla 3

Transcripción sobre estado de las instalaciones en una institución educativa.

Pregunta 1	Respuestas
¿Cómo cree usted que la satisfacción de servicio incide en el programa social de alimentación en un colegio?	E1 Yo creo que se debería repartir más alimentos en el colegio para que los padres lo preparen. IE2 Es saludable y adecuado para los estudiantes tendría un desarrollo normal tanto físico, psicológico y personal IE3 Va a influir de manera positiva en el colegio. IE4 Ayudando a los niños de escasos recursos, suplementando su alimentación. IE5 Si influye cuando es buena, ello hará que los niños se sientan bien. IE6 Pues que los niños estén bien alimentados. IE7 Sería buena siempre y cuando sea constante ya que muchas familias no tienen los recursos para suplir la alimentación de nuestros hijos. IE8 Siempre y cuando sea constante ya que muchas familias no pueden suplir la alimentación de nuestros hijos.

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

Tabla 4

Transcripción sobre estado de las instalaciones en una institución educativa.

Pregunta 2	Respuestas
¿Cómo encuentra usted el estado de las instalaciones dentro del colegio para la mejora en salud general?	IA1 Realmente regular aún le falta más higiene mejorar el orden para repartir a los padres. IA2 A las instalaciones dentro del colegio le falta mucho la parte del aseo. IA3 En muy mal estado los baños sucios y sin agua. IA4 Un poco más cómodo. IA5 No creo que sea adecuado, habiendo muchas imperfecciones. IA6 Pues que estén limpio el área donde dan los alimentos. IA7 Deberían, mejorarla ya que se ve un poco deteriorado. IA8 Para mi falta un 30% ¿Por qué? Es muy pequeño el ambiente.

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

Con respecto a la pregunta 1 y 2 los entrevistados manifestaron que, si incide en el programa de alimentación en el colegio, porque deberían ser muy buena y constante los alimentos para los niños, además de existir niños con bajos recursos económicos y ello afecta su lonchera diaria en el colegio. Asimismo, el área determinada para los alimentos debe existir mayor fiscalización para la higiene y conservación de los alimentos.

Tabla 5

Transcripción sobre apariencia del personal en seguridad alimentaria.

Pregunta 3	Respuestas
¿Cómo debería estar vestido el personal para la percepción de seguridad alimentaria?	SA1 El personal de percepción debería estar vestido adecuadamente mascarilla blanca, overol, guantes por la seguridad de los alimentos. SA2 Un personal debe estar muy limpio utilizando guantes, bien peinado con moños y utilizar uniforme. SA3 Deberían usar guantes y mandil. SA4 Utilizar gorros desechables y cubre bocas. SA5 Deberían de contar con un uniforme adecuado. SA6 Estar vestido con su mandil y gorro. SA7 Deberían usar guantes, gorros, tapabocas, por cuestión de higiene hacia los alimentos. SA8 Debe ser color blanco o color claro para visualizar mejor su estado de limpieza.

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 3, los entrevistados manifestaron que a consecuencia de los contagios y como medida de prevención el personal debería contar con implementos que los identifiquen a limpieza, usar mascarillas, guantes y gorros entre otros para la prevención del malestar a la salud de los niños al alimentarse.

Tabla 6

Transcripción sobre estado del equipo y materiales en la alimentación.

Pregunta 4	Respuestas
¿Cómo se encuentra el equipo y los materiales del programa de alimentación ?	A1 Hasta el momento no tengo la menor idea porque no se les en el colegio los alimentos que se preparan.
	A2 Tiene que estar en un lugar bien aseado y los alimentos tienen que estar con la fecha del vencimiento.
	A3 La falta de mantenimiento y cuidado.
	A4 Estado es adecuado y genera tranquilidad.
	A5 Creo que los equipos y materiales deben de estar bien y en perfecto estado.
	A6 Que estén limpio todos los alimentos y en un buen estado.
	A7 A mi parecer si están bien, pero, si deberían mejorar más.
	A8 Necesita mantenimiento.

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

Tabla 7

Transcripción sobre estado del equipo y materiales en la alimentación.

Pregunta 5	Respuestas
¿Cómo se encuentran los materiales utilizados en el programa de alimentación ?	A1 No aseguro nada porque los alimentos se nos da enteros y no cocidas así no seguro nada sobre la intimidad de los utensilios.
	A2 Los alimentos son muy importantes para los alumnos y tienen que cocinar variados.
	A3 Lavarlos y guardarlos correctamente ordenados.
	A4 Creería que se tendría que personalizar por alumnos.
	A5 Teniendo una buena higiene.
	A6 Verificando las fechas de vencimiento del producto.
	A7 Pues deberían hacerles un buen mantenimiento a los utensilios para así asegurar la salud e higiene de los beneficiarios.
	A8 Un buen aseo y buena higiene.

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 4 y 5, los entrevistados manifestaron que la gran mayoría confía en el buen estado de los alimentos, aunque necesita mayor fiscalización en los vencimientos de los mismos además algunas madres sugieren que los productos a cocinarse deben estar bien lavados y para ello se necesita un mayor control.

Objetivo específico 2 Comprender cómo la confiabilidad incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Tabla 8

Transcripción sobre cumplimiento de horario en la alimentación.

Pregunta 6

Respuestas

¿Cómo cree usted, que el cumplimiento del horario es fundamental, para la satisfacción con la calidad de los alimentos?	<p>A1 Creo que el horario para la alimentación de nuestros niños es importante ya que como madre cuido su salud y la calidad de alimentación de mi hijo.</p> <p>A2 Para el buen desarrollo del cuerpo y para que no tengan malestares.</p> <p>A3 Deben tener un horario y lo deben respetar los profesores.</p> <p>A4 Cuando se respeta el horario de desayuno y almuerzo.</p> <p>A5 Sí, porque el alimento sufre descompensación.</p> <p>A6 Me parecen que están bien los productos en un buen estado.</p> <p>A7 Que fuese todos los días en el mismo horario.</p> <p>A8 Que se entregue dentro de un horario establecido y adecuado para que los productos no se queden guardados.</p>
---	--

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

Tabla 9

Transcripción sobre cumplimiento de horario en la alimentación.

Pregunta 7

Respuestas

¿Cómo describiría la puntualidad del horario, dentro del colegio para el programa social de alimentación ?	<p>A1 Ahí sería ofrecerte los alimentos bien conservados en buen estado de salubridad ya que como madre desconfió de su procedencia por la salud de mi hijo.</p> <p>A2 Es como un apoyo para el bienestar de los alumnos.</p> <p>A3 Tener orden en los alumnos para entregar los alimentos.</p> <p>A4 Con una encuesta previa.</p> <p>A5 Repartiendo por aula.</p> <p>A6 Llevar un control con la lista por cada aula y cada padre.</p> <p>A7 Si, sería buena dentro de la institución.</p> <p>A8 Que este bien limpio y que se entregue o se dentro de la institución.</p>
--	---

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 6 y 7, los entrevistados manifestaron que deben tener establecido un horario para el consumo de los alimentos para los niños, respetando y monitoreando que se cumplan en la hora indicada, la alteración de ello traería consecuencias de salud para los educandos, además se sugiere que los alimentos deberían brindarse dentro de cada aula respectivamente.

Tabla 10

Transcripción sobre precisión en la entrega de alimentos.

Pregunta 8

Respuestas

¿Cómo se puede precisar la entrega de los alimentos a los alumnos, dentro del colegio para el programa social de alimentación ?	<p>A1 En este caso los niños se alimentan de lo que viene en el programa ya que esta el momento solo se nos da muy poco.</p> <p>A2 Son muy buenos productos alimenticios.</p> <p>A3 Contribuye a mejorar su desempeño escolar y el aprendizaje.</p> <p>A4 Generando satisfacción de que los alumnos cumplan sus cantidades alimentarias diarias.</p> <p>A5 Cuando todos los alumnos reciben sus alimentos.</p> <p>A6 Cuando todos los alimentos hayan sido entregados a todos los estudiantes o padres de familia.</p> <p>A7 Sería beneficioso para todos los beneficiarios.</p> <p>A8 Cumpliendo con la entrega a todos los beneficiarios.</p>
---	---

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 8, los entrevistados manifestaron que deberían planificar con mayor acierto la entrega de la ración de los alimentos a cada niño por igualdad, porque ello significaría para el estudiante un mayor desempeño escolar trayendo consigo como efecto la tranquilidad de los padres de familia.

Tabla 11

Transcripción sobre consistencia del servicio de alimentación.

Pregunta 9

	Respuestas
¿Cómo repercute la consistencia del servicio dentro del colegio para el programa social de alimentación ?	A1 Bueno la puntualidad en la entrega es inmediata para todos los padres que recogemos puntualmente cuando se nos comunica. A2 Comunicando que los alimentos ya fueron cocinados. A3 No hay puntualidad porque es de 2 hasta las 4 A4 Generalmente buena. A5 Normalmente buena. A6 Está bien el horario. A7 Le falta mejor organización. A8 Le falta más organización al momento de la entrega.

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 9, los entrevistados manifestaron algunos que no hay un servicio de entrega establecido y el horario es inestable mientras otros padres de familia indicaron que, si son puntuales y el servicio es bueno, sin embargo, acordaron todos los padres que les falta mayor conocimiento de organización porque no se aplica y a veces es un problema en la entrega de los alimentos.

Objetivo específico 3 Interpretar cómo la capacidad de respuesta incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Tabla 12

Transcripción sobre rapidez en la atención de alimentación.

Pregunta 10

	Respuestas
¿Cómo va a mejorar la rapidez en la atención a los alumnos dentro de la percepción de salud y fuerza?	A1 Aquí sería teniendo personal de salud o una psicóloga para la atención de nuestros niños. A2 Porque los alimentos contienen diferentes nutrientes. A3 Enseñándole y hablarle que tienen que comer sano y saludable. A4 Podría ser asegurando el bienestar y la salud de nuestros hijos. A5 Buena para aquellos alumnos que no cuentan con un buen desayuno en casa. A6 Sin duda de una manera positiva, sobre todo para aquellos estudiantes de bajos recursos. A7 Sería muy beneficioso. A8 Que todos los niños reciban sus productos para poder darles un buen uso.

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 10, los entrevistados manifestaron que se necesita un personal adicional como una psicóloga para absolver los problemas que tengan cada educando, asimismo estos alimentos ayudan de una u otra manera a fortalecer el rendimiento de los niños.

Tabla 13

Transcripción sobre resolución de problemas de alimentación.

Pregunta 11	Respuestas
¿Cómo repercute la resolución de problemas en el impacto en la atención escolar?	<p>A1 Como se dice un niño sano es el futuro del mañana, así que un niño con buena alimentación será sano siempre.</p> <p>A2 Para que mejore la desnutrición.</p> <p>A3 Tomar atención y dialogar y llamar la atención cuando hagan las cosas mal.</p> <p>A4 En la educación a futuro.</p> <p>A5 Ayudando a los alumnos que en verdad necesitan la atención.</p> <p>A6 Pues de manera positiva.</p> <p>A7 Es lenta en realidad falta mejoría en muchos aspectos.</p> <p>A8 La resolución ante una dificultad es lenta y ello incide en la entrega de los productos.</p>

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

Tabla 14

Transcripción sobre resolución de problemas de alimentación.

Pregunta 12	Respuestas
¿Cómo la resolución de problemas incide en el impacto en la atención escolar?	<p>A1 El personal nos ayuda y nos capacita para recibir con buen estado de higiene los alimentos que se nos brinda.</p> <p>A2 Reparten a los padres de familia para que alimenten a sus hijos.</p> <p>A3 Se apoyan al repartir y se turnan los profesores que la entrega de los alimentos.</p> <p>A4 En la rapidez y efectividad.</p> <p>A5 Influye de una manera positiva.</p> <p>A6 Yo creo que no deben de traer mientras los niños están en horario de estudio.</p> <p>A7 De manera positiva.</p> <p>A8 Si, se cumple con lo establecido influye de manera positiva.</p>

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 11 y 12, los entrevistados manifestaron que la entrega de los alimentos es de manera tardía y ello perjudica a los niños, porque al no consumirlos en el tiempo no podrían rendir a lo esperado, además dan como recomendación encontrar caminos para una mayor efectividad en la entrega de los alimentos, porque hasta el momento es regular.

Tabla 15

Transcripción sobre disponibilidad del personal en alimentación.

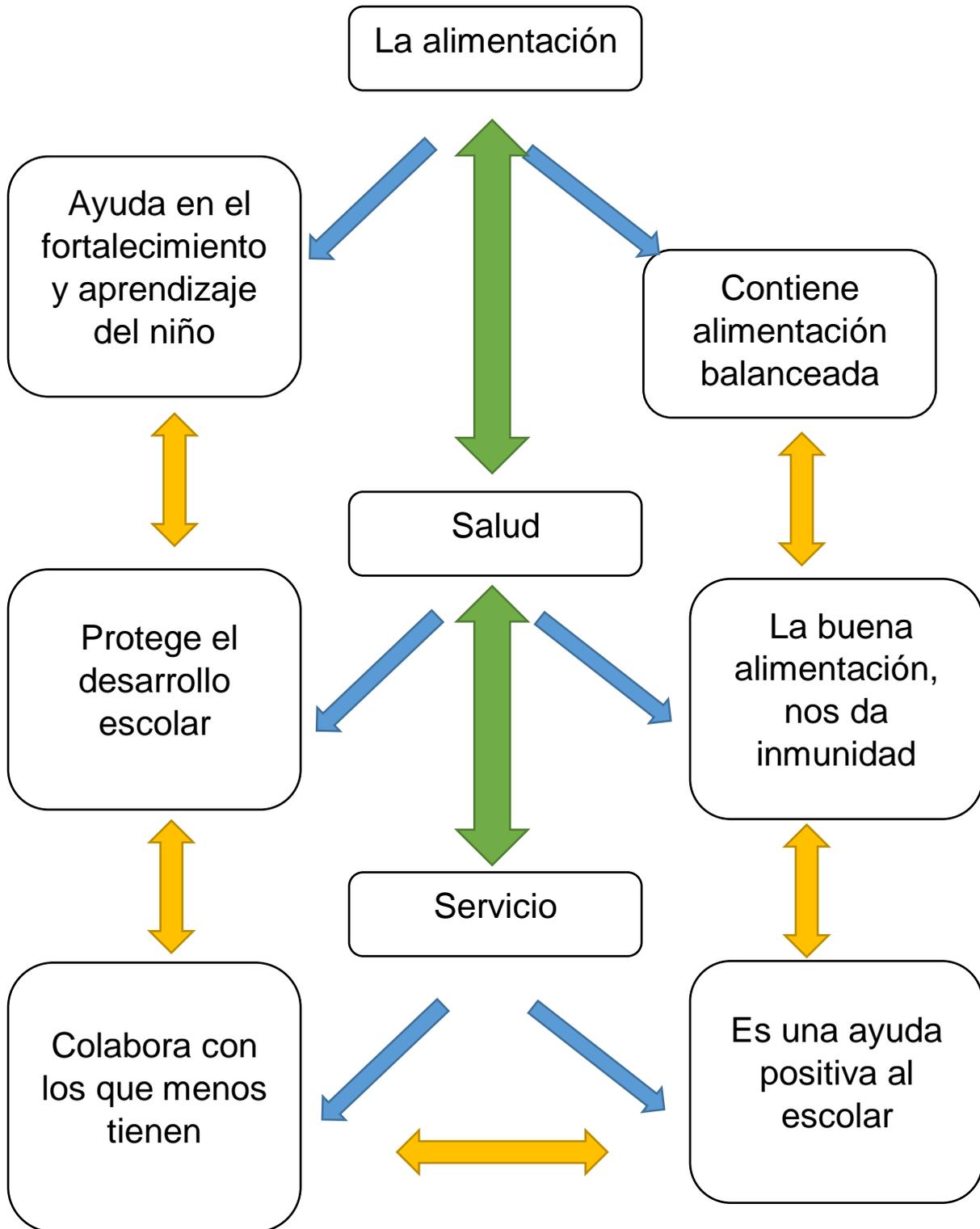
Pregunta 13	Respuestas
¿Cómo repercute la disponibilidad del personal frente a la facilidad de acceso a los alimentos?	<p>A1 Ayuda a que sea más eficiente en las entregas de los productos.</p> <p>A2 Para que la entrega sea muy buena.</p> <p>A3 Influye de una manera positiva.</p> <p>A4 Para poder generar empatía y confianza.</p> <p>A5 Buena en niños que necesitan el programa social.</p> <p>A6 Que vaya por un buen camino de aprendizaje.</p> <p>A7 Es regular mejórenlo.</p> <p>A8 Hay mucho por mejorar, hasta el momento es regular.</p>

Nota: Guía de entrevista otorgada por los docentes.

En la pregunta 13, los entrevistados manifestaron que existe empatía con el personal de entrega de los alimentos a los padres y ayudan en el tiempo, pero otra cantidad de padres indican que aún les falta mayor eficiencia para una eficacia completa.

Figura 1.

Mapeo de las palabras clave de la guía de entrevistados a los padres de familia.



IV. DISCUSIÓN

Después de haber efectuado el desarrollo de los instrumentos en el trabajo de estudio y haber realizado el proceso de la información, se pasa a realizar el escrito de la discusión del estudio, iniciándose de esta manera con la observación del objetivo general: Analizar cómo la satisfacción del servicio incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024, con la finalidad de interpretar óptimamente el panorama del tema, por este motivo nos dice Vilca et al. (2023) señalan, que por intermedio de su estudio permite concluir que el programa social de alimentación tiene la viabilidad de presentar ayuda rangos altísimos de organización, cumplimiento y valoración con la única finalidad de acrecentar la calidad de los alumnos que van al nivel primaria, estos descubrimientos cimientan lo que se encontró en el trabajo de estudio porque si bien es cierto que el proceso de provisión de alimentos es normal, es la cantidad lo que genera insatisfacción entre los beneficiarios quienes consideran que la cantidad de alimentos entregados bajo el programa es muy pequeña. Esta cantidad es suficiente para cubrir sus necesidades en los iniciados días; los servicios se brindan en 40 días distribuidos de lunes a viernes.

Asimismo, Rodríguez et al. (2022) indica, por intermedio de su estudio declara que los elementos que aseguran el funcionamiento efectivo del modelo de congestión son las actividades realizadas por el director de la comisión que por medio de las tomas de decisiones, acciones y esfuerzos efectuados en grupos sumado a los comités de alimentos que tales arreglos manifestaron en esta entrevista como la gran mayoría de las personas encuestadas señalaron que la directiva de alimentos, aunque es una organización que puede ofrecer asistencia en la repartición de los productos alimenticios incluidos en el programa, esto es necesario debido a su puntualidad, ya que sus funciones son ejecutadas por un área específico como el de recursos humanos. Aunque, en mucha oportunidad se necesita el apoyo de proveedores de servicios educativos que tienen que cerrar para dar apoyo durante la prestación del servicio, por esta razón se debe tener presente que se necesita brindar capacitaciones al recurso humano idóneo sobre los procedimientos y requisitos del

programa que deben seguirse, y de esta forma no perjudicar la labor de los profesores en las instituciones educativas.

Cabe mencionar a Niño-Bautista et al. (2019) mencionan, que por medio de su estudio, se llega a la conclusión que el programa de alimentación mostró una variación en los patrones de nutrición y una mejor calidad alimenticia en el hogar, estos resultados contradicen los hallazgos obtenidos durante el crecimiento de este trabajo de investigación, ya que la gran mayoría de los individuos entrevistados pudieron indicar que la repartición de los alimentos había sido interrumpida, la implementación de estos programas de ayuda son pequeñas, estas cifras con indicativos de significancia pequeña en comparación con la necesidades reales de los alumnos y se argumenta que si los programas de ayuda alimentaria ayuda a progresar con las costumbres alimenticias siendo así puramente subjetiva y no se puede determinar. Además, determinados encuestados señalaron que los productos que reparten el programa de alimentos no son los mejores careciendo de esta manera los nutrientes vitales que necesitan un estudiante para su desarrollo y puedan estudiar y retener lo que se les enseña, ello es una realidad.

En ese sentido, al recopilar información acerca del trabajo de investigación siendo favorable para lograr los objetivos planteados en la estructuración de este estudio debido a que se encuentran muchas premisas diferentes relacionadas con este tema, por esta razón encontrar información relevante ha contribuido a su sustento. Con base en esta suposición se pudo encontrar a Jaramillo-Bolivar et al. (2020) indican, las personas encontraron que el programa reforzó adecuadamente las etapas cognitivas no afectando de esta la meta del objetivo trazado, se pudo comprobar por intermedio de exámenes estadísticos que los alimentos brindados por el programa alimenticio realmente acceden al crecimiento integral de los estudiantes, estos datos difieren de la información anterior, porque debido a la reducción de productos suministrados a las instituciones educativas públicas, los entrevistados dijeron que no son suficiente para cubrir las comidas mensuales, así como para determinar si contribuyen a mejorar la nutrición de los estudiantes o no, por causas que en muchos casos desayunan en su casa, mientras que otros alumnos no utilizan el servicio, aunque, se puede observar que los estudiantes asisten principalmente a

clases los días en que se les brinda alimentación, lo que se evidencia que el programa de alimentación escolar puede ayudar al conjunto de los escolares de la institución educativa, consumiendo las comidas dentro de un período de tiempo determinado.

En relación al primer objetivo específico: Describir cómo los tangibles inciden en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024. Analizando las respuestas de cada encuestado seleccionado se pudo evidenciar que la entidad organizadora del programa de alimentos lo realiza de manera incorrecta, debido a que las etapas se incrementan en soporte a la exigencia del programa y en muchos casos, el personal docente es quien brinda la ayuda para que puedan realizar la entrega de manera efectiva, siendo de esta manera relevante quienes integran el programa de alimentos reciban una capacitación adecuada a sus requerimientos funcionales sin el perjuicio del personal educativo de la institución.

Además, Chen & Hu (2021) señalan, efectuó un estudio para comprender la utilización e ingesta de los alimentos en el programa educativo de alimentación, por parte de los niños en edad de jardín de infancia, concluyendo que el programa de alimentos escolares no produjo resultados favorables en este departamento de educación, proporcionado por numerosas desigualdades administrativas. Considerando de manera diferente Godsmith & Olivares (2023) indican, se puede deducir la atribución del programa alimenticios en las instituciones educativas son beneficiosas al tener un alto rango de planificación, implementación y evaluación para acrecentar la condición de los escolares del nivel primaria, por ello se puede concluir que la calidad del programa tuvo una repercusión negativa frente al surgimiento del virus Covid-19 pandemia. Asimismo, Badajoz & Pérez (2022) agregan, sin embargo, todavía es necesario colmar las lagunas de las II.EE., donde las sociedades escolares, se muestran recias al cambio de la categoría de vida para mejorarlas, por el hecho de que está arraigada en usos, historias y costumbres que existen desde hace muchos años, lo que señalaría una ausencia de coherencia en la práctica. La realidad de cualquiera de estos hechos o son ineficaces, requieren un monitoreo más seguido del crecimiento de esos hechos, las cuales deben ser evaluadas externamente para señalar brechas, debilidades y realidades y así tomar acciones perfectas.

Con relación al segundo objetivo específico: Comprender cómo la confiabilidad incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024. Al analizar los resultados de cada entrevistado, aprendimos que al diagnosticar si un programa de nutrición puede tener un efecto beneficioso para la atención en las aulas educativas siendo ello subjetivo, porque puede modificarse según la altura y las habilidades motoras del estudiante. Asimismo, Albornoz et al. (2023) indican, que la subalimentación prematura o las carencias de oligoelementos pueden tener un impacto negativo en la salud física, mental y social de los niños en las instituciones educativas nacionales, los programas de alimentos educativos conseguirán apoyar a mejorar el bienestar y la productividad académica al incrementarse en servicio en las aulas, pero como hay pocos programas que duran sólo algunos días, se podría argumentar que esto no es bastante para promover el crecimiento de los estudiantes.

Es necesario recalcar, Costilla (2021) mencionan, en general que los productos alimenticios cumplen con los requisitos establecidos por los programas de alimentación educativa y su seguridad y las entidades proveedoras responsables del suministro de los productos alimenticios deben afianzarse con las disposiciones establecidas por el programa de dar el servicio alimentario. Esta solución parece estar funcionando en toda la nación, ya que los padres de los alumnos de las instituciones educativas donde se implantan este programa ya no reportan es su gran mayoría casos negativos, sin embargo, un grupo se quejan del mal producto donado a sus hijos y puede enfermarlo produciendo así el malestar de la población lugareña educativa.

Con relación al tercer objetivo específico: Interpretar cómo la capacidad de respuesta incide en el programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024. Conviene subrayar que la evaluación en las respuestas otorgadas por las entrevistadas seleccionadas muestran que, dado que la proporción de provisiones alimenticias establecidas en el marco del programa de alimentos es pequeña, no se puede garantizar que contribuya a mejorar las costumbres alimentarias de los niños escolares. Fuentes y Estrada (2023) señalan, también se aconseja que la claridad es una circunstancia relevante para la fabricación de valor del público con

referencia al objetivo en mención, los personajes entrevistados mencionaron que brindaron sus respuesta adecuadas según el criterio de los hechos durante el servicio alimenticio; que pese a la distribución inoportuna de los alimentos en diferentes horarios y ello causa inestabilidad y falta de planificación agregando que muchos padres de familia se retiran de las instituciones escolares sin haberles entregado el producto, ello causa una significancia de seguridad demostrando la ineficacia ante un bosque escolar inseguro de contar si será así posteriormente.

Al mismo tiempo, Andrade et al. (2022) manifiesta, que es necesario un instrumento de control y resalte este mecanismo, porque está orientado al control constante de los alimentos, donde se vigile y evalué buenas políticas, programando de esta forma los proyectos del Estado en sus diversos niveles, con el objetivo de afirmar que estas se desenvuelvan conforme a la ruta y con el apego a las disposiciones vigentes.

En consecuencia, se puede afirmar que este estudio da como resultado global, la inconformidad de los padres de familia tanto en el servicio, como las reparticiones de los elementos alimenticios que en oportunidades no llegan a repartirse en los tiempos perjudicando de esta manera al escolar, sumado a ello las instalaciones que necesitan renovarlos y sobre todo los enseres.

V. CONCLUSIONES

Primera: Respondiendo al objetivo general, se confirmó que desde el inicio la satisfacción del servicio incidió en el programa social de alimentación en una institución educativa, existiendo un servicio insatisfecho, donde en varias oportunidades los docentes han tenido que apoyar en el reparto de los alimentos.

Segunda: Respondiendo al primer objetivo específico, se confirmó por medio de las entrevistas efectuadas a los padres de familia seleccionados, expresaron su descontento en la entrega de los alimentos por carecen un horario fijo establecido, incidiendo de esta manera los tangibles inciden en el programa social de alimentación educativa.

Tercera: Respondiendo al segundo objetivo específico, se confirmó que la confiabilidad incide en el programa social de alimentación educativa, por tener ausentismo en la falta de planificación sumado a ello la ineficacia del personal idóneo en varios escenarios para el abastecimiento del producto a dar.

Cuarta: Respondiendo al tercer objetivo específico, se confirmó que la capacidad de respuesta incide en el programa social de alimentación educativa, al no poder cumplir con las entregas de los alimentos en los tiempos establecidos creando de esta manera un desconcierto entre los padres de familia seleccionados en la entrevista.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente de recurso humanos, implementar programas sociales, que dan beneficio a los escolares y aplicar un método con referencias de impacto sirviendo para futuras fuentes de investigación, esto se puede apreciar mediante la entrevista a los participantes elegidos que la satisfacción del servicio obtuvo incidencia en el programa social de alimentación.

Segunda: Sosteniéndonos en el resultado de la entrevista que respondieron las madres elegidas, se confirma que los tangibles inciden en el programa social de alimentación educativo, sugiriendo al jefe de almacén de empresas encargadas a la distribución de productos alimenticios escolares tengan una metodología más práctica y eficiente para su eficacia y ello servirá con apoyo referencial para otras entidades.

Tercera: Apoyándonos en los resultados que arrojan las respuestas de las participantes entrevistadas elegidas, se puede asegurar como la confiabilidad incide en el programa social de alimentación educativa, se aconseja al coordinador en la planificación de las rutas de entrega del producto a los favorecidos utilice un método práctico y con experiencias basadas en artículos científicos para difundirlos en otras empresas de este rubro.

Cuarta: Afirmándose en los resultados que muestran las respuestas de las personas entrevistadas seleccionadas, se ratifica que la capacidad de respuestas incide en el programa social de alimentación escolar, se encomienda al administrador tener en cuenta las capacidades de su personal y actualizarlos mediante soporte de ilustración documentaria y visual para un mayor desenvolvimiento y de esta manera será el reflejo para otras instituciones.

REFERENCIAS

- Albornoz, E. J., Sidel, K. G., Guzmán, M. C., Chuga, J. G., González, J. L., Macías, A., & Fernandez, C. M. (2023). Desnutrición infantil: un problema de salud pública en Pichincha - Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 2438-2447. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5495
- Andrade, C., Aquino, V., Duhart, Y., Floretta, E., Ocampo, C., & Paiva, V. (2022). Accesibilidad en la alimentación en personas mayores. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 17(2), e2022v17n2a1. <https://doi.org/10.33517/rue2022v17n2a1>
- Arias y Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Deleted Journal*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Badajoz Ramos, J. A., & Pérez Márquez, L. A. (2022). Programa social de alimentación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2041-2060. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3229
- Bustamante M., Zerda E. y Obando F. (2020) Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-13. https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidade_servicio_el_modelo_Servqual
- Cardona Arias, J.A. (2020) Evaluación del impacto económico de programas sociales contra la pobreza: una revisión de estudios aleatorizados en la obra de Esther Duflo. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*; 38(2):1-14. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/338856>
- Chen, Z., Jiao, J., & Hu, K. (2021). Formative assessment as an online instruction intervention: *Student engagement, outcomes, and perceptions* <https://doi.org/10.4018/IJDET.20210101.0a1>

- Costilla, N. (2021). Mejorar la eficiencia de la toma de decisiones para incrementar la capacidad de respuesta del área de mesa de servicios de una entidad pública. *Universidad Tecnológica del Perú*. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4418/Nidia_Rodriguez_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Da-Silva, C., & Metz Muniz, D. (2021). Controle social no Programa Nacional de Alimentação Escolar: limites e potencialidades da atuação dos Conselhos no Paraná. *Interações*, 23(2), 473-488. <https://doi.org/10.20435/inter.v23i2.3229>
- Degraves, Á. G. (2023, 17 febrero). La Teoría del Muestreo: ¿en qué consiste? *Fundación iS+D*. <https://isdfundacion.org/2023/02/17/la-teoria-del-muestreo/>
- Durkheim, E. (2014). *The Rules of Sociological Method*. Free Press.
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Parte I*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442018000500039&script=sci_arttext
- Figueroa, G. (2019). Evaluación Nutricional Contenidos Teóricos. *Cátedra de Evaluación Nutricional*, 10(2), 1-150. 43 https://www.fmed.uba.ar/sites/default/files/2019-03/teorico_Evaluación_Nutricional_2019.pdf
- Flick, U. (2022). An introduction to qualitative research. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5409482>
- Fuentes y estrada (2023), Alimentación escolar y educación alimentaria: tendencias recientes en la investigación en América Latina entre 2005 y 2021 <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51724>

- Galarza S. Flor Maria. Autorregulación y educación en línea. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(5-1), 5-17 <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5-1.681>
- Goldsmith Weil, J., & Olivares, F. (2023). Programa de Alimentación Escolar en Pandemia: Chile 2020, aprendizajes para un proceso constituyente. *RIVAR*, 10(28), 142-159. <https://doi.org/10.35588/rivar.v10i28.5404>
- Gómez, J. A. (2020). El paradigma interpretativo y el mejoramiento de la competencia oral en lengua inglesa en los estudiantes de grado décimo del Colegio Politécnico de Sogamoso—Boyacá. *Implicaciones educativas desde la investigación posgradual*, 61-76. <https://doi.org/10.26752/97895892974141>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* <https://www.uncuyo.edu.ar/ices/upload/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Hernández, R y Mendoza, Ch. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Santa Fe: México, Editorial Mc Grawhill Education.
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Ciencias Económicas y Administrativas.*, 9. https://www.researchgate.net/publication/347600550_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: *Editorial Mc Graw Hill Education*, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. DOI: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

- Iriarte-Pupo, A. J. (2020). Fenomenología-hermenéutica de la investigación formativa. El formador de formadores: De la imposición a la transformación. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10(2), 311-322. <https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n2.2020.10722>
- Isuiza, A. M. B., & Shupingahua, M. A. Y. (14 de junio de 2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto. *Revista Gobierno y gestión pública*, 5(1), pp. 91-110
- Jaramillo-Bolivar, C. D., & Canaval-Eraza, G. E. (2020). Gender-based violence: An evolutionary analysis of the concept. *Universidad y Salud*, 22(2), 178- 185. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.189>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth. ISBN 0155078976, 9780155078970
- Lohr, S.L. (2019). *Sampling: Design and Analysis* (2nd ed.). Chapman and Hall/CRC. <https://doi.org/10.1201/9780429296284> *Harcourt College Publishers*, 2000. 890 pages.
- Losada-Puente, L., Mendiri, P., & Rebollo-Quintela, N. (2022). Del bienestar general al bienestar escolar: una revisión sistemática. *RELIEVE*, 28(1), art. 3. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8529431>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2004). *Marketing de Servicios*. *Pearson Prentice Hall*.
- Lozada, J. H. H. (2022). El movimiento humano como objeto de conocimiento de la educación física. *Actividad física y ciencias / physical activity and Science* 14(1), Article 1. <https://www.revistahistorico.upel.ve/index.php/actividadfisicayciencias/article/view/10062>
- Mahoney, Taylor, Kanarek y Samuel. (2005). Effect of breakfast composition on cognitive processes in elementary school children. *Physiology and Behavior*, 85(5), 635–645 [DP_Efectos-del-PNAEQW.pdf \(midis.gob.pe\)](#)

- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Márquez-Ortiz, L. E., Useche-Castro, L. M., Alcívar-Delgado, S. G., & Vaca-Chávez, G. G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 44(1), 1-19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362023000100023
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2020). Evaluación de programas sociales en Perú. Lima: MIDIS <http://evidencia.midis.gob.pe/valoracion-ingesta-nutricional>
- Miranda, L., Betalleluz, J. y Carnero, M. (2022). Valoración de la ingesta total y el aporte nutricional del desayuno en escolares usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma: informe final. *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. <http://evidencia.midis.gob.pe/valoracion-ingesta-nutricional-informefinal>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1-20. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Monte Nero, D. da S., Muraback Garcia, R. P., & Almassy Junior, A. A. (2023). O Programa Nacional de Alimentação Escolar (Pnae) a partir da sua gestão de descentralização. Ensaio: *Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 31(118), 1-23. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362022003003056>

- Naciones Unidas. (2020). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/hunger>
- Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, E. M., & Serrano-Mantilla, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 240-250. <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Nizama Valladolid, M., & Nizama Chávez, L. M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 69-90.
- Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.). *Routledge*.
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oyola-García, A. La variable. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 2021, 14(1), 90 - 93. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Pacheco Pacheco, C., & Fossa Arcila, P. (2022). Cuatro aproximaciones a la experiencia subjetiva desde la metodología de investigación fenomenológica hermenéutica. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 135-158. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21788>
- Pampa Rocha, F. (2020). Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020 (Tesis de Maestría). *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Ancash, Perú*. https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4516/T03_3_10017677_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of

Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pimienta, L., & De La Orden, J. (2018). Metodología de la investigación /ISBN6073244339, 9786073244336 Length 204 pages

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2017). Recuperado de: http://www.qw.gob.pe/?page_id=2

Quintana, L. y Hermida, J. (2019). La hermenéutico como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*. 16 (02), 73-80. <https://www.redalyc.org/journal/4835/483568603007/html/>

Rivas, C. F. (2007). Método hipotético-deductivo. *Rivas CF. UNLAM*. Buenos Aires. https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/1631/hipotetico-deductivo-Rivas_1.pdf

Rodríguez Armijos, D. Y., Arista Huamán, A. M., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65-77. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300065

Rodríguez Eguizabal, E., Gil de Gómez, M. J., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado Vázquez, V., Sánchez Calavera, M. A., & Magallón Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232-239. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112022000300006

Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el coeficiente alfa de Cronbach. *Universitat de Barcelona*. Institut de Desenvolupament Professional. Recuperado de

<https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/reire2020.13.230048/31484/73498>

Samaniego, G. (2022, agosto 28). Enfoque, tipo, diseño y método de investigación [Aclarando conceptos]. *Asesoría de Tesis*. <https://miasesordetesis.com/enfoque-tipo-diseno-metodo-de-investigacion/>

Seligman, M. E. P., Railton, P., Baumeister, R. F., & Sripada, C. (2016). *Homo Prospectus*. Oxford University Press.

Tamara Celestino, J. L. (2019). Aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 'Virgen del Carmen', Barranca – Lima 2018 (Tesis de maestría). *Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5439/PGPDS00042T18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Turner, L., & Schwartz, M. B. (2021). Universal school meals and associations with student participation, attendance, academic performance, diet quality, food security, and body mass index: A systematic review. *Nutrients*, 13(3), 911. <https://doi.org/10.3390/nu13030911>

Veloz Diego (2022) "El mantenimiento preventivo como estrategia en la minimización de accidentes y aseguramiento de la Calidad". Guayaquil - Ecuador: s.n.

Vilca Mamani, A., García Castro, E. B., Ipa Tudela, L., Calancho Mamani, E., & Cruz Huisa, R. M. (2023). Impacto de los programas sociales alimentarios sobre la desnutrición infantil en la región de Puno. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(3), 220-234. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.3.871>

World Food Programme. (2021). School feeding programs and their impact on education. Recuperado de <https://www.wfp.org>

Anexo 2. INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

Guía de entrevista

NOMBRES Y APELLIDOS:

EDAD..... DNIFECHA

0 1.- ¿Cómo cree usted que la satisfacción del servicio va a influir en el programa social de alimentación en un colegio?

.....
.....
.....

02.- ¿Cómo debería estar vestido el personal para la percepción de seguridad alimentaria?

.....
.....
.....

03.- ¿Cómo encuentra usted el estado de las instalaciones dentro del colegio para la mejora en salud general?

.....
.....
.....

04.- ¿Cómo describe usted, el estado del equipo y materiales dentro del colegio para el efecto de la comida en el estado de ánimo?

.....
.....
.....

05.- ¿Cómo puede usted asegurar la optimidad de los utensilios para los alumnos en la variedad de los alimentos?

.....
.....
.....

06.- ¿Cómo cree usted, que el cumplimiento del horario es fundamental, para la satisfacción con la calidad de los alimentos?

.....
.....
.....

07.- ¿Cómo se puede precisar la entrega de los alimentos a los alumnos, dentro del colegio para el programa social de alimentación?

.....
.....
.....

08.- ¿Cómo repercute la consistencia del servicio dentro del colegio para el programa social de alimentación?

.....
.....
.....

09.- ¿Cómo describiría la puntualidad de entrega, dentro del colegio del programa social de alimentación?

.....
.....
.....

10.- ¿Cómo va a mejorar la rapidez en la atención a los alumnos dentro de la percepción de salud y fuerza?

.....
.....
.....

11.- ¿Cómo repercute la resolución de problemas en el impacto en la atención escolar?

.....
.....
.....

12.- ¿Cómo influye la disponibilidad del personal frente a la facilidad de acceso a los alimentos?

.....
.....
.....

13.- ¿Cómo la resolución de problemas influye en el impacto en la atención del programa escolar?

.....
.....
.....

.....

FIRMA

Gracias por su colaboración

ANEXO 3. EXPEDIENTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Diomar Hugo Rojas Trujillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es grato, comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024***, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Categorías y Sub Categorías.
- Tabla de Categorización.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Aldo Andres Vivas Lermo

DNI N.º 42364738

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **GUIA DE ENTREVISTA** que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Satisfacción del servicio**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación de la Guía de Entrevista la
Categoría Satisfacción del servicio**

Definición de la categoría: Según Lovelock y Wirtz (2004), la satisfacción del cliente se define como la respuesta emocional de los consumidores al evaluar si un servicio ha cumplido o excedido sus expectativas. Esta evaluación se basa en diversas subcategorías del servicio, entre las cuales destacan los tangibles, la confiabilidad y la capacidad de respuesta.

Subcategoría	Indicador	Pregunta de entrevista	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	Observación
Tangibles	Estado de las instalaciones	¿Cómo cree usted que la satisfacción de servicio incide en el programa social de alimentación en un colegio?	1	1	1	1		
		¿Cómo encuentra usted el estado de las instalaciones dentro del colegio para la mejora en salud general?	1	1	1	1		
	Apariencia del personal	¿Cómo debería estar vestido el personal para la percepción de seguridad alimentaria?	1	1	1	1		
	Estado del equipo y materiales	¿Cómo se encuentra el equipo y los materiales del programa de alimentación?	1	1	1	1		
		¿Cómo se encuentran los materiales utilizados en el programa de alimentación?	1	1	1	1		

Confiabilidad	Cumplimiento del horario	¿Cómo cree usted, que el cumplimiento del horario es fundamental, para la satisfacción con la calidad de los alimentos?	1	1	1	1	
		¿Cómo describiría la puntualidad del horario, dentro del colegio para el programa social de alimentación?	1	1	1	1	
	Precisión en la entrega	¿Cómo se puede precisar la entrega de los alimentos a los alumnos, dentro del colegio para el programa social de alimentación?	1	1	1	1	
	Consistencia del servicio	¿Cómo repercute la consistencia del servicio dentro del colegio para el programa social de alimentación?	1	1	1	1	

Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	¿Cómo va a mejorar la rapidez en la atención a los alumnos dentro de la percepción de salud y fuerza?	1	1	1	1	
	Resolución de problemas	¿Cómo repercute la resolución de problemas en el impacto en la atención escolar?	1	1	1	1	
		¿Cómo la resolución de problemas incide en el impacto en la atención escolar?	1	1	1	1	
	Disponibilidad del personal	¿Cómo repercute la disponibilidad del personal frente a la facilidad de acceso a los alimentos?	1	1	1	1	

Datos generales del Juez

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Recojo de datos estructurada y sistemática.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Diomar Hugo Rojas Trujillo
Documento de identidad	DNI N° 19896604
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	 Firma del evaluador DNI 19896604
Fecha	24/06/2024

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. WILFREDO SOTO PALOMINO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es grato, comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024***, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Categorías y Sub Categorías.
- Tabla de Categorización.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Aldo Andres Vivas Lermo

DNI N.º 42364738

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **GUIA DE ENTREVISTA** que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Programa social de alimentación**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la Guía de Entrevista

Categoría Programa social de alimentación

Sub categoría	Indicador	Preguntas de entrevista	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Accesibilidad Nutricional	Variedad de Alimentos	¿Con qué frecuencia reciben sus hijos diferentes tipos de comida, como frutas o cereales, en la escuela?	1	1	1	1	
		¿Le dan a sus hijos diferentes tipos de proteínas como pescado o huevos en la escuela?	1	1	1	1	
		¿Le ofrecen a su(s) hijos(s) una variedad de platos en el programa de alimentación?	1	1	1	1	
	Cantidad de Alimentos	¿Tu(s) hijos se sienten llenos después de comer en la escuela?	1	1	1	1	
		¿Alguna vez su(s) hijo(s) se quedan con hambre después de comer en la escuela?	1	1	1	1	
		¿La cantidad de comida que recibe su(s) hijo(s) es suficiente?	1	1	1	1	
	Facilidad de Acceso a los Alimentos	¿Es fácil para su(s) hijo(s) recoger la comida cuando es hora de comer?	1	1	1	1	
		¿Recibes su(s) hijo(s) su comida rápidamente en la fila?	1	1	1	1	

Bienestar General	Satisfacción con la Calidad de los Alimentos	¿Cómo sabe la comida que les dan a sus hijos en la escuela?	1	1	1	1	
		¿Cómo se encuentra la comida de la escuela?	1	1	1	1	
	Efecto de la Comida en el Estado de Ánimo	¿Cree que se sienten felices sus hijos después de comer en la escuela?	1	1	1	1	
		¿Cree que la comida de la escuela los hace sentirse mejor a sus hijos al estar triste?	1	1	1	1	
	Percepción de Seguridad Alimentaria	¿Cree que la comida que te dan a su(s) hijo(s) en la escuela es apta para comer?	1	1	1	1	
		¿Cree que su(s) hijo(s) se sienten seguro al comer la comida de la escuela?	1	1	1	1	

Efectividad Anti desnutrición	Percepción de Salud y Fuerza	¿Crees que la comida de la escuela le ayuda a su(s) hijo(s) a estar fuerte y saludable?	1	1	1	1	
		¿Cree que su(s) hijo(s) después de comer en la escuela se sienten más energético?	1	1	1	1	
	Impacto en la Atención Escolar	¿Cómo los ayuda a su(s) hijo(s) la comida de la escuela a concentrarte mejor en tus clases?	1	1	1	1	
		¿Cree que es más fácil a su(s) hijo(s) hacer tus tareas después de comer en la escuela?	1	1	1	1	
	Mejora en Salud General	¿Cree que su(s) hijo(s) se ha enfermado al menos desde que empezó a comer en la escuela?	1	1	1	1	
		¿Cómo la comida de la escuela mantiene sano a su(s) hijo(s)?	1	1	1	1	

Datos generales del Juez

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Recojo de datos
Nombres y apellidos del experto	Soto Palomino, WILFREDO
Documento de identidad	41934951
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Tecnológica de los Andes
Cargo	Docente
Número telefónico	974704381
Firma	
Fecha	24/06/2024

ANEXO 5. Consentimiento

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio. Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lermo

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o perdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: Maria Isabel Bellido Palomino

Firma (s): Maria Isabel B.

Fecha y hora: 26/06/24

3.00 PM

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio. Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lermo

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

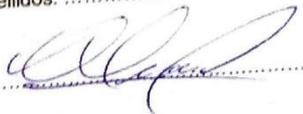
Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: JUDITH LISBETH CAMPILION REYES

Firma (s): 

Fecha y hora: 26/06/2024
03:00 PM

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio. Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lermo

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o perdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: Bianca Harbel Perez Torres

Firma (s): 

Fecha y hora: 26/06/2024
3:00 PM

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio.
Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno
de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lerno

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: Lucy de la Cruz Díaz

Firma (s): 

Fecha y hora: 26/06/2024

03:00 PM

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio. Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lermo

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: YULI NUÑURI GASPAN

Firma (s): 

Fecha y hora: 26/06/2024

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio. Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lermo

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

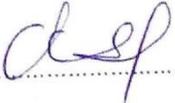
Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o perdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: Jeni Curo Ramos

Firma (s): 

Fecha y hora: 26/06/24
3:00 PM

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio. Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lermo

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o perdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: Darling Veliz Camacho

Firma (s): Veliz Darling

Fecha y hora: 26/06/2024
03:00 PM

Consentimiento Informado

A usted se le esta invitando a participar en este estudio. Antes de decir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024.

Nombre del Investigador: Aldo Andres Vivas Lermo

Propósito del Estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por Participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios mas adecuados que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por Participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione será protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o perdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMINETO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar de manera voluntaria en el estudio.

Nombre y apellidos: ADA ROJAS MARTINEZ

Firma (s): Aldo R

Fecha y hora: 26/06/24

3.00 PM

ANEXO 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Bro=103&s=1&u=1088032488

ALDO ANDRES VIVAS LERMO | Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024

/100 8 de 230

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una institución educativa de un distrito de Lima, 2024

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

AUTOR:
Vivas Lermo, Aldo Andrés (orcid.org/0009-0006-9568-5912)

ASESORAS:
Dra. Sifuentes Pinto, Nilsa (orcid.org/0000-0002-6575-8301)
Mg. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Apoyo para reducir las brechas y carencias en la educación en todos los niveles

LIMA – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	unaj.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Choque, Aldo Panti. "Fa... Publicación	1 %
7	Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
9	www.revista.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Rute dos Santos Lafaie... Publicación	<1 %
11	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

ANEXO 8. Solicitud y autorización para realizar la investigación en la Institución Educativa 7218- Papa Juan Pablo II

Anexo 5

Solicitud de autorización para realizar la investigación

Lima, 16 de mayo del 2024.

Señor (a):
Beatriz Eva Quipuzco Chonlon
Institución Educativa 7218 Papa Juan Pablo II.
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi grado de magister en Gestión Pública.

En tal sentido, considerando la relevancia de la entidad, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: ***“Satisfacción del servicio de un programa social de alimentación en una Institución Educativa de un distrito de Lima, 2024”.***

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por la directora de la Institución Educativa 7218 Papa Juan Pablo II de VMT.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Aldo Andres Vivas Lermo
DNI N.º 42364738

Anexo 6

Autorización de uso de información de la Entidad.

Yo Beatriz Eva Quipezco Chonlon
Identificado (a) con DNI N° 42014457, en mi calidad de Directora
Del área Nivel Primaria
de la entidad: I.E. 7218 Papa Juan Pablo II
con R.U.C. N° — ubicada en la ciudad de Villa María del Triunfo - Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al/La señor(a,ita,) Aldo Vivas Lerma
Identificado(a) con DNI N° 42364738, para que utilice la siguiente información de la entidad:

Recojo de información sobre la satisfacción de un programa social en la I.E. 7218

con la finalidad de que pueda desarrollar su (), Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, () Otro (especificar): Tesis de maestría en gestión Pública

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad; o
 Mencionar el nombre de la entidad.



Beatriz Eva Quipezco Chonlon
Dra. Beatriz Eva Quipezco Chonlon
DIRECTORA

Firma y sello del Representante Legal
DNI N°: 42014457

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad, otorgante de información, pueda ejecutar.

Aldo Vivas Lerma
Firma del Estudiante
DNI N° 42364738