



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción de los estudiantes V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma
Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Machaca Saavedra, Gladys (ORCID: 0000-0003-4012-9397)

ASESORA:

Dra. Castañeda Núñez, Eliana Soledad (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia, amistades, asesora y docentes
por animarme a continuar hasta el final.

Agradecimiento

A la vida por darme la oportunidad
de disfrutar cada día.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autoría

Gladys Machaca Saavedra estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09786794, con la tesis titulada “Satisfacción de los estudiantes V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 11 enero de 2020



Gladys Machaca Saavedra

09786794

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de las variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. Resultados	24
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	35
Referencias	37
Anexos	43
Anexo 1	44
Matriz de consistencia	44
Matriz de operacionalización	47
Anexo 2	50
Encuesta de las variables	50
Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach	52
Validación	53
Anexo 3	69
Base de datos de la prueba piloto	69
Anexo 4	71
Constancia de registro del proyecto de tesis	71
Autorización	72
Anexo 5	73
Artículo científico	73

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionaliza de la variable Satisfacción de los estudiantes	17
Tabla 2: Distribución de la población de estudiantes	18
Tabla 3: Distribución de estudiantes del V ciclo de EBR de la Institución Educativa Fe y Alegría 53	18
Tabla 4: Determinación de muestra	19
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario Satisfacción de los estudiantes	20
Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos	21
Tabla 7: Análisis de fiabilidad del cuestionario satisfacción de estudiantes sobre el Programa Qali Warma	21
Tabla 8: Variable Satisfacción de los estudiantes agrupada	24
Tabla 9: Dimensión Propiedades Sensoriales	25
Tabla 10: Dimensión: Distribución	26
Tabla 11: Dimensión: Confianza	28

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Variable de la satisfacción de los estudiantes	24
Figura 2: Dimensión Propiedades Sensoriales	25
Figura 3: Dimensión Distribución	27
Figura 4: Dimensión Confianza	28

Resumen

El actual informe de investigación tuvo como objetivo describir la satisfacción que los estudiantes del V ciclo de Educación Básica Regular sienten al ingerir los alimentos que brinda el Estado a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de Ate durante el año escolar 2019, para la cual se seleccionó la variable Satisfacción de los estudiantes y tres dimensiones para examinar y profundizar en las características del tema elegido.

Con este estudio se pretendió escuchar las voces de los niños y describir la satisfacción de los servicios que brinda el PNAQW, mediante un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo. Se tomó la población de 205 estudiantes y una muestra de 80 beneficiarios del PNAEQW de los quinto y sexto grado de primaria, para la cual se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 25 ítems debidamente validados a través de juicios de expertos y distribuidos en tres dimensiones: Propiedades Sensoriales, Distribución y Confianza

Los resultados obtenidos nos muestran que el 23 % considera que se sienten satisfechos con los alimentos brindados por dicho programa, un 30% lo considera bueno, y un 47% presenta un nivel regular de satisfacción; por lo que se concluye que toda la población considera positiva la ayuda que el programa les brinda, pero que deben variar en las raciones que les dan, así como en las presentaciones, sabores, olores y texturas de los productos.

Palabras clave: Programa Qali Warma, satisfacción, alimentos, estudiantes.

Abstract

The current research report aimed to describe the satisfaction that the students of the 5th cycle of Regular Basic Education feel when they eat the food provided by the State through the National School Food Program Qali Warma, at the Educational Institution Fe y Alegria 53 de Tie during the 2019 school year, for which the Student Satisfaction and three dimensions variable was selected to examine and deepen the characteristics of the chosen topic.

This study aimed to listen to children's voices and describe the satisfaction of the services provided by the PNAQW, through a quantitative approach study, with descriptive design. The population of 205 students and a sample of 80 PNAEQW beneficiaries of the fifth and sixth grade of primary school were taken, for which the survey technique was used and as a tool a questionnaire with 25 items duly validated through expert judgments and distributed in three dimensions: Sensory Properties, Distribution and Trust

The results obtained show us that 23% consider that they feel satisfied with the food provided by said program, 30% consider it good, and 47% present a regular level of satisfaction; Therefore, it is concluded that the entire population considers the help offered by the program to be positive, but that they should vary in the rations they are given as well as in the presentations, flavors, smells and textures of the products.

Keywords: Qali Warma program, satisfaction, food, students.

I. Introducción.

La pobreza es una situación en la que se encuentran sumidas muchas personas, de las cuales los niños son los más vulnerables. Frente a este problema, los Programas de Alimentación Escolar se aplican a nivel mundial para afrontar la pobreza y la malnutrición originadas por diversas causas. Es muy difícil definir la pobreza ya que implica diversos factores determinantes, por eso que muchos organismos como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, la CEPAL, las diferentes ONGs, organizaciones políticas y sociales, así como investigadores no coinciden en el enfoque que le dan a la pobreza. Para el Banco Mundial la pobreza es carecer prácticamente de todo, es decir, no tener trabajo, estar enfermo y no poder acudir a un médico, no poder acceder a la educación, la pobreza es hambre (World Bank 2000). Pese a los avances científicos y tecnológicos la miseria es cada vez más dramática en muchos países ya que la brecha que separa a esa gran cantidad de países pobres de los países tecnológicamente desarrollados es cada vez mayor. Estas desigualdades, según Sen (2000. P.15), no solo se deben a la diferencia de ingresos económicos sino también a la calidad de vida que empeora cada vez más por las diferentes privaciones que las personas tienen en países poco desarrollados como Sudán, Malahui, República Democrática del Congo y otros países de África y de Asia del Sur.

El Programa Mundial de Alimentos (PMA) ha asumido el compromiso de asistir con alimentos de buena calidad, al menos una ración al día, a más de 368 millones de niños en sus respectivos colegios. Esta agencia humanitaria y sus asociados trabajan para analizar y compartir conocimientos que logren ayudar a los gobiernos en la implementación de programas nacionales y que estos sean sostenibles para así terminar con la pobreza, la malnutrición, el hambre y la desigualdad. Se han logrado reducir los índices de pobreza, pero el porcentaje de pobreza extrema en la que viven muchos aún es considerada inaceptable. En América del Sur, la cantidad de personas que padecen hambre ha aumentado de 20.6 a 23.7 millones de personas de 2015 a 2018. A pesar del deseo de alcanzar el objetivo 2: 0 hambre 0 para el año 2030, según el informe SOFI estamos muy lejos de erradicar el hambre. En América latina y el Caribe la desnutrición, según este informe, afecta a 4.8 millones de niños que tenían retardo en sus estaturas, 700 mil se sentían agotados por falta de una buena alimentación y 4 millones tenían sobrepeso por el consumo de comida no nutritiva. Es el caso de Colombia, país en el que López, Torres y Gómez (2017) encontraron en muchas de sus

regiones el problema de la obesidad y según el informe de la FAO/2019). Guatemala cuenta con mayor cantidad de niños en estado de desnutrición crónica (casi el 50%), pero en toda América latina hay más de 5 millones de niños en ese estado; sobre todo aquellos que viven en zonas rurales.

En medio de estos preocupantes informes, surgen países en los que se ha trabajado muy bien la lucha contra la desnutrición infantil crónica, algunos de ellos son Honduras, Bolivia y Perú. Nuestro país inició la lucha contra la desnutrición en 1972 con la creación de la Oficina Nacional de Apoyo Alimentario (ONAA) y después con la del Ministerio de la Alimentación en 1974. Ambas Instituciones Públicas tenían la función de coordinar las donaciones que se recibía del exterior, sin embargo, los resultados no fueron los que se esperaban y el Ministerio de la Alimentación cerró sus puertas. Durante los 80 el gobierno creó el Programa de Asistencia Directa (PAD) y el Programa Vaso de Leche. Por los 90 el Programa nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA) y en el 2012 el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma bajo el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS. Lamentablemente este programa ha presentado ciertas dificultades en cuanto a la satisfacción de los estudiantes debido a muchos factores como denuncias por intoxicación o por el mal estado de los productos.

El gobierno invierte para que estos desayunos lleguen a los niños en edad escolar para disminuir la pobreza y elevar la educación, sin embargo, muestra poco interés por saber si los beneficiarios están satisfechos con lo que reciben, no se verifica que todo lo enviado por el gobierno sean consumidos por los niños. En el 2012 se midió la aceptabilidad dando como resultado que solo el 50% eran consumidos y la otra mitad se desechaba, de lo cual se desprende que de nada valdría que el desayuno tenga un alto valor nutricional y tengan las impecables medidas sanitarias si el niño o niña no lo consume, lo cual significaría un fracaso para el PNA; al describir la satisfacción de los beneficiarios, logré detectar las razones por las cuales no los ingieren y es por eso la importancia de esta variable porque al describir dicha variable, se identifica también las debilidades del servicio. Es necesario mejorar la gestión pública empezando por conocer los intereses de los niños, la gratuidad de estos alimentos no debe ser pretexto para no respetar sus derechos, con lo cual no desmerezco el gran trabajo que está realizando el PNAEQW, pero podemos mejorar y ser un buen modelo de alimentación, como ocurre en Francia donde la cocina es considerada arte, una pasión;

tanto que se dice que hasta en las escuelas la comida tiene buen sabor para que el niño francés desarrolle su paladar y amplíe su gusto (Estañol, 2015).

Siendo necesario para ello contar con la revisión de estudios internacionales, se pudo considerar la investigación realizada por Niño, Gamboa y Serrano (2018) cuyo objetivo es determinar la prevalencia en la percepción de satisfacción de los beneficiarios de dicho programa y los factores asociados a él, para realizaron un estudio cuantitativo de corte transversal analítico y una vez obtenidos los datos se hizo un análisis descriptivo. La población fue 31,230 estudiantes que es el total de escolares beneficiarios del PAE en Bucaramanga y la muestra fue de 401 beneficiarios los cuales fueron clasificados en dos grupos de acuerdo a sus edades; un grupo de cinco a ocho años y otro grupo de nueve a diecisiete años, para lo cual se utilizó encuestas para evaluar las dimensiones sensoriales, organizacional y social, que fueron sometidas también a prueba piloto y ajustadas según resultados obtenidos. Con esta investigación, las autoras, obtuvieron como resultado a estudiantes que mostraron un nivel alto de percepción de satisfacción frente a las raciones recibidas del mencionado programa, siendo los del nivel socioeconómico bajo y medio los más satisfechos y se mostró que el 25 % de los estudiantes que pertenecen al nivel socioeconómico medio-medio y medio alto no consumía los alimentos y los desechaban junto con la basura, llegando a la conclusión de que la selección de beneficiarios debe realizarse con mayor rigurosidad, así como hacer otros ajustes que las autoras plantean en esta investigación, para mejorar la calidad y el servicio del PAE en Bucaramanga.

Diez, Rodríguez, Alonso, Gutiérrez y Allande (2018), tuvieron como objetivo evaluar la calidad y diversidad de preparación de los menús de forma que complemente la primera evaluación que hicieron en el año 2011 sobre el programa de alimentación los comedores escolares de Asturias, aplicando el método descriptivo transversal con una población de estudiantes del nivel primaria de 243 centros escolares, con una muestra de 195, se analizaron todos los días los menús y fueron comparados los particulares con los públicos. Los datos se analizaron con el programa SPSS y los resultados arrojaron un alto porcentaje (más del 80%) de ejecución en todos los criterios, excepto en la diversidad de carbohidratos con 27,7%, las frutas con 22.1%, carne procesada 13,9 %, verdura 6,1 % y proteína animal consumido en el primer plato solo 2,6%. Llegando a la conclusión de que es muy adecuado cumplir con las

recomendaciones de variar las comidas y las recetas, especialmente en las instituciones públicas y con cocina propia.

Alvarado (2016) tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento del PAE en las escuelas ubicadas en El Asintal durante el 2011- 2012 en la Universidad Rafael Landívar, para lo cual utilizó un estudio descriptivo, transversal. Esta investigación no tuvo muestra alguna ya que el estudio aspiraba evaluar el cumplimiento del PAE en toda la municipalidad de El Asintal. La recolección de datos se hizo mediante entrevista y la observación directa. Las conclusiones a las que llega Alvarado es que las organizaciones gubernamentales cumplen en un 58 %, debido a la falta de ingresos principalmente, los padres y madres de familia sí son tomados en cuenta para las juntas directivas y en la elaboración de alimentos escolares, también demostraron que falta capacitar a los padres y madres que conforman este programa sobre todo en la higiene.

Kujar, López y Meneses (2016) en su investigación tuvieron como objetivo realizar la descripción de las percepciones que los beneficiarios tenían del PAE y del complemento que se suministra en algunas zonas de la ciudad de Medellín en los aspectos de calidad, consumo y cultura. Identificaron la percepción y el gusto que tienen los estudiantes y toda la comunidad educativa. Indagaron el valor y el significado que la comunidad le daba al complemento alimentario y la comprensión que tenían acerca de la importancia de este programa de ayuda social implementado por el gobierno colombiano. Del análisis de las entrevistas realizadas a profesores y estudiantes se encontró que algunos alimentos no son totalmente aceptados por los escolares debido a algunos factores que afectan la calidad de los alimentos; tales como la temperatura, combinaciones de alimentos con alto contenido de azúcar y frutas que no son óptimas para su consumo.

Rodríguez, (2015) con su estudio identificó el impacto que la neofobia tenía en los hábitos alimentarios de niños escolares, así como su predilección por los alimentos saludables en los refectorios escolares de la ciudad de Murcia. Seleccionó 242 escolares de 8 a 12 años de edad, a los cuales aplicó una encuesta sobre sus hábitos y preferencias al alimentarse, realizó también una prueba sensorial, así como la medición del consumo de ensaladas y frutas en el comedor. Los resultados dieron el 16 % de prevalencia, esta neofobia se relacionó a una disminución en el consumo de legumbres, cereales, frutas y verduras. La neofobia no afectó

el consumo placentero de las frutas y ensaladas que se sirven en el comedor escolar, llegando a la conclusión de que es necesario hacer llegar esta información a todos los involucrados para asegurar y mejorar el consumo de productos saludables.

Para realizar este estudio se consideraron también investigaciones nacionales como la de Martel (2018), que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del PNAEQW en los centros escolares Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres. El método aplicado en esta investigación fue el hipotético-deductivo, el enfoque fue cuantitativo, con tipo de estudio básico no experimental. Eligió como población a 1245 padres que estaban empadronados en la APAFA de ambos centros educativos, quedando como muestra 294 individuos. Para realizar la investigación aplicó la encuesta con interrogantes cerradas, dando como resultado que casi la mitad de los encuestados tienen una percepción de la calidad del programa asistencial que lo ubica en el nivel regular, por lo cual brindó las siguientes recomendaciones: dar charlas a los encuestados, en donde se les otorgue información sobre el valor nutricional de los productos ofrecidos por Qali Warma, mejorar los elementos tangibles, llevar un registro de evolución de los beneficiarios que están durante años en este programa asistencial, diseñar mecanismos de control permanente de los productos ofertados por Qali Warma, garantizar la entrega oportuna y la reevaluación de los diversos proveedores a fin de que se detecte a tiempo las probables falencias que presente.

Cruz y Tutuy (2017), plantean como objetivo principal la descripción de cómo están vinculadas la eficacia de los dos programas implementados por el gobierno peruano: el PRONAA y el QALI WARMA con la satisfacción de los beneficiarios de los colegios de Carabaylo de 2011 a 2014. Los autores midieron la satisfacción de los beneficiarios de los dos programas con la finalidad de saber cuál de los dos tiene mayor aceptación. Para esta investigación usaron el enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo- correlacional, diseño no experimental y un método analítico. Para realizar esta investigación usaron las encuestas directas a los beneficiarios, principalmente a los estudiantes. Al ser procesadas estadísticamente se obtuvo como resultado que QALI WARMA presenta mayor índice de satisfacción que el PRONAA.

Sánchez (2017), realizó una descripción general del nivel del PNAEQW en varias instituciones educativas de Caraballo, un distrito del cono norte de Lima, su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental, de corte transversal y básico descriptivo. Con este trabajo llegó a la conclusión de que el 44% tiene un nivel bueno, 33.9 alcanzó un nivel regular y el 22% un nivel malo, también describe el nivel de la unidad territorial de este programa gubernamental en las instituciones educativas durante el 2017, llegando a la conclusión que el 42.4% tiene un nivel bueno, 15.3 % nivel regular y 42.4 % un nivel malo.

Portal (2017) en su tesis tuvo como objetivo evaluar el impacto social y económico del Programa Qali Warma en el desarrollo de los aprendizajes, la asistencia a clases y el gasto que ocasionaba a los familiares de las y los estudiantes de las instituciones educativas del distrito La Encalada en Cajamarca durante el año 2015, propuso recomendaciones y acciones que se deben tomar en cuenta al momento de elaborar e implementar políticas sociales, nacionales y regionales. Este trabajo con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con una población de los padres de todos los niños y niñas estudiantes de las 39 Instituciones Educativas del mencionado distrito, que suman 244 asistentes lo que hace que esta cantidad también sea la muestra, para ello utilizó encuestas para la recolección de datos; obteniendo como resultado que dicho programa influye de manera significativa en el nivel de los aprendizajes de los niños de 5° grado de primaria de las escuelas de este distrito, influye significativamente también en la asistencia a clases y reducción del gasto familiar; evidenciándose de esta manera el impacto real del programa en los aspectos social y económico.

Finalmente. Quijada (2016), tiene por objetivo determinar la relación entre la aceptabilidad del PNAEQW y la satisfacción de los beneficiarios en una escuela del nivel primaria en la Oroya, utilizando para ello el enfoque cuantitativo, los métodos inductivo, deductivo, analítico, la investigación realizada fue explicativa, descriptiva, correlacional y explicativa, su diseño fue no experimental, para el cual usó la técnica de la encuesta y la observación teniendo como instrumento un cuestionario y la ficha de observación. 271 personas que figuran como padres de los estudiantes de la I.E. Manuel Scorza, fueron la población de Quijada, el mismo número de personas conformaron la muestra. Los resultados

obtenidos por Quijada no fueron los que él esperaba ya que tanto la aceptabilidad como la satisfacción tienen un alto porcentaje y la explicación que presenta es que los desayunos que los programas anteriores a Qali Warma eran para todos por igual, sin embargo, con el actual programa los alimentos ofrecidos en La Oroya son de acuerdo a la cultura alimentaria de la región. También se concluyó que los beneficiarios califican como excelente el mencionado programa.

Luego de realizar una revisión de la literatura sobre la variable satisfacción de los estudiantes, puedo afirmar que la satisfacción del cliente es estudiada en diversas áreas y analizados desde distintos enfoques: en sociología por Campbel (1987), economía por Gainer (1993), psicología por Quintanilla (1994), en política (Scherer 1980) y las teorías de la psicología social por Folkes (1984), Oliver (1980), Oliver y Desarbo (1988), Oliver y Swan (1989). La teoría que he tomado como base para esta investigación es la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg (1959), para quien la satisfacción y la insatisfacción son dos componentes que influyen en las personas, y trata de explicar sobre qué motiva a las personas y al analizar sobre el “qué” se puede afirmar consiste en una teoría motivacional, de contenido donde se considera que la motivación es la fuerza que genera y mantiene un determinado comportamiento en la persona. Esa motivación hace que las personas dirijan sus esfuerzos a la consecución de sus metas hasta lograrlas. Herzberg (1959) identificó dos factores que según sus estudios van a influir de distinta manera en el comportamiento y motivación de las personas, mediante sus investigaciones descubrió dos factores que provocaban sentimientos altamente positivos a los cuales denominó satisfacción y otros que ocasionaban sentimientos negativos a los que llamó insatisfacción.

Lo que supone Herzberg es que lo contrario de la satisfacción no va a ser la insatisfacción, con esta afirmación elimina los sinónimos y antónimos; en este caso lo contrario de satisfacción será la no satisfacción y lo contrario de no insatisfacción va a ser insatisfacción. Según el autor va a ver unos factores que nos van a permitir movernos a través de la línea de la satisfacción y la no satisfacción y otros que nos permiten el movimiento a través de la línea de la no satisfacción y la insatisfacción. Aquellos factores que causan sentimientos positivos (satisfactorios) se les llama factores motivadores que nos mueven en la línea de la satisfacción y no satisfacción, otros que no implican esos movimientos positivos

tan intensos, sino factores negativos o factores de insatisfacción los llama factores higiénicos, que nos mueven a través de la línea no insatisfacción e insatisfacción. Respecto a las motivaciones Maslow (1943), en su teoría sobre las motivaciones humanas, sostiene que una persona tiene muchas necesidades; de las cuales la que primero intentará satisfacer será la que él considera las más importantes. Cuando logre satisfacer aquella necesidad apremiante, la que ella considere impostergable, intentará buscar satisfacer la siguiente necesidad en importancia. Por ejemplo, si un niño va al colegio sin haber cenado la noche anterior y sin desayunar ese día, no se interesará por lo que la maestra esté trabajando con los demás niños en el aula, ni qué es lo que los demás piensan de él, ni siquiera si el aire que respira está libre de contaminación. Sin embargo, según Maslow, en el momento que consiga alimento y agua suficientes para saciar su apetito y sed, la siguiente necesidad en importancia se convertirá en motivadora.

Para Kotler y Armstrong (2018), las empresas realizan encuestas para saber conocer los intereses de los consumidores para descubrir qué es lo que les satisface. Según este autor existen cuatro principales procesos psicológicos que influyen en las reacciones o respuestas de los consumidores a los productos ofrecidos o a los estímulos del marketing y el entorno, estos procesos son: la motivación, la percepción, el aprendizaje y la memoria. Para los autores una persona tiene infinidad de necesidades en un momento determinado, algunas de ellas son biogénicas, es decir, surgen de estados fisiológicos de tensión como la sed, el hambre, el calor, el frío o algún malestar; o psicogénicas, las que se originan de estados psicológicos, de tensión, entre ellas la necesidad de reconocimiento, de ser amado, de ser aceptado o de pertenencia. afirman que el marketing no solo consiste en publicitar y vender, hoy en día la prioridad del marketing es satisfacer las necesidades del cliente, si el vendedor conoce y comprende las necesidades de los consumidores, desarrollará productos que satisfagan las necesidades de los compradores, es decir si los productos que ofrecen tienen mayor valor, les pone precios apropiados y los distribuye de manera eficaz, esos productos se venderán fácilmente y se crearán buenas relaciones con el cliente.

Señala también que el cliente, usuario o beneficiario es la persona más importante para la Institución ya que ella presenta, a la empresa, sus necesidades para que sean satisfechas; la labor es conocerlas para satisfacerlas no solo para satisfacción del cliente o

beneficiario sino también de la empresa o institución que ofrece los productos. Por lo tanto, es necesario pensar que el cliente o beneficiario no depende de la empresa o de la institución que ofrece el producto sino la empresa o institución dependen de él. Ciertamente el estudio de la satisfacción es un concepto tomado del ámbito privado y trasladado y acondicionado a las políticas públicas. Según el autor, para hacer una apreciación de un servicio lo primero es establecer relaciones con el cliente antes de crear y entregar un producto para que el cliente se mantenga leal en la medida en que éste se sienta satisfecho o insatisfecho, todo dependerá de la calidad del beneficio que reciba. Pero la satisfacción no solo puede ser estudiada en ámbitos lucrativos, sino también en ámbitos como las organizaciones no lucrativas, en es el caso del PNAEQW que debe centrarse en satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes: los escolares de los niveles inicial, primaria y hasta de secundaria en algunos casos.

Según Arellano (2016) la sociedad ha cambiado, la competencia es mayor debido a que el negocio ha disminuido, lo que genera mayor preocupación e interés por comprender al consumidor o cliente. Oliver (1997) citado en Moliner (2003), menciona que la satisfacción está relacionada con un asentimiento de “estar saciado”, lo cual implica un nivel de cumplimiento o superación de lo deseado por el consumidor o cliente; por eso es que este autor define a la satisfacción como aquella percepción del cliente sobre la medida en sus deseos, necesidades o requerimientos hayan sido cubiertas completamente. Con los años han ido variando las definiciones de satisfacción, ya no se le considera como una variable estática, sino un proceso con sus propias dimensiones en un sistema de interacción entre la empresa y el cliente, es así que para Demanov y Eklöf (2001) los índices de satisfacción al cliente ayudan a dar forma al grado de satisfacción asimismo ayuda a identificar las causas de la insatisfacción o satisfacción del cliente.

Medir la satisfacción de un beneficiario de un programa social impartido por el Estado no es igual que medir la de un cliente de una empresa privada. Sin embargo, este tipo de mediciones resultan sumamente útiles a nivel público porque permiten conocer las percepciones de las poblaciones beneficiadas con determinados programas sociales, a fin de poder establecer si el mismo está teniendo la aceptación y receptibilidad esperadas, o si de lo contrario, requiere un cambio o eliminación en un caso extremo. Resulta poco efectivo hacer un estudio de satisfacción de usuarios o beneficiarios de un programa social con los esquemas

de los de una empresa privada ya que, un estudio así no arrojaría resultados acordes con la realidad, de tal manera que se distorsionaría la real percepción que los beneficiarios estarían teniendo del programa materia de análisis. En principio, el Estado no tiene competencia respecto a impartir beneficios sociales hacia la población ni la demanda de esta, puede medirse por las leyes del libre mercado. Por otro lado, otro de los motivos por los cuales es importante conocer la satisfacción de la población beneficiada por los programas sociales, es porque de alguna forma este tiene una repercusión directa con las prácticas democráticas y una gobernabilidad adecuada.

Ernesto Carrillo y Manuel Tamayo en “El estudio de la opinión pública sobre la administración y las políticas públicas en Gestión y política” nos muestran mucho interés por conocer la opinión de todos los ciudadanos que de alguna manera son beneficiarios del servicio que brinda el Estado para lo cual es necesario conocer qué es lo que opina el ciudadano acerca de las ideas de participación, calidad de servicios y otros como parte de la nueva gestión pública y de la reforma y modernización administrativa. En esa lógica, resulta importante tener en cuenta la opinión de los beneficiarios de los programas sociales. Por otro lado, el concepto de satisfacción implica a su vez, considerar que la satisfacción del ciudadano por la calidad del servicio que recibe está relacionada con las características de dicho servicio o producto que servirá para atender las necesidades de los beneficiarios, pero también está relacionada a la percepción que el beneficiario tiene de cómo se suministra y a la expectativa que dicho ciudadano tenía antes de recibir dicho servicio. (De la Peña,2015).

Según el MIDIS (2016) la satisfacción es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta todo aquel que recibe los alimentos de Qali Warma. A diferencia de los estudios de marketing, la satisfacción de los beneficiarios del programa mencionado se debe analizar en el siguiente contexto: a) No hay competencia debido a que el Estado es el encargado de implementar este programa social. b) Los beneficiarios no tienen otra opción. c) Los beneficiarios no tienen poder de castigo. d) Los beneficiarios no esperan ser retenidos por el Estado, ya que la permanencia en el programa significa vulnerabilidad económica y social, por lo mismo se espera que se reduzca.

Los componentes de las dimensiones de la variable satisfacción de los estudiantes son: a) propiedades sensoriales, b) Distribución y c) Confianza. Con respecto a la dimensión 1 Propiedades sensoriales, la RAE nos dice que hace referencia a cualquier propiedad de alimentos o productos percibidas mediante los sentidos, incluidos su aroma, color, sabor y textura. Los consumidores son cada vez más exigentes con la compra que realizan o con los beneficios que adquieren, siendo mucho más la necesidad de satisfacción en lo que consumen. Según A. Picallo y I. Sabljic, en los últimos años la preocupación por la calidad de los alimentos, de parte de los consumidores, se ha incrementado; ya sea en su valor nutritivo, textura, aroma y sabor, es decir los consumidores de alimentos no solo se preocupan por el valor nutritivo que contiene cada producto sino también del grado de satisfacción y placer que éstos le producirán al ingerirlos. Entonces es necesario conocer su apreciación y valoración sensorial que realizará del alimento, lo cual no es algo simplemente un complemento sino fundamental para asegurar la calidad de los alimentos ya que no existe ningún instrumental que pueda reemplazar las percepciones del hombre.

Según Aradhna Krishna (2010) “el marketing sensorial involucra los sentidos y afecta los comportamientos de los consumidores” este marketing sensorial logra que el producto llegue a la mente del cliente consumidor a través de incentivos sensoriales que afectan su percepción, emociones y conductas. La literatura sobre la satisfacción del consumidor contiene diversas definiciones y cada una de ellas con diferencias significativas, pero que tienen algunos elementos en común: la satisfacción del consumidor es una respuesta (emocional o cognitiva), la respuesta se refiere a un enfoque en particular (expectativas, producto, experiencias de consumo, etc.), la respuesta se produce en un momento en particular, es decir después del consumo, después de la alternativa elegida, en función a la experiencia. Es decir, una respuesta a un enfoque determinado y en un momento particular. Según Giese y Cote (2010), la literatura ha conceptualizado a la satisfacción como una respuesta emocional o cognitiva y se basa en las respuestas obtenidas en la aplicación de un cuestionario al que los encuestados respondieron el 73% con respuestas afectivas, la intensidad de la respuesta se refiere a la intensidad de la satisfacción que va de fuerte a débil y es así como concluye que tanto la literatura y los consumidores ven a la satisfacción como una respuesta afectiva y de variable intensidad de acuerdo a la intensidad de la satisfacción percibida.

Elías Luis G., Gladys Ylimaki, Lois Jefery, Beverly Wats en su libro Métodos sensoriales básicos para la evaluación de alimentos define al análisis sensorial como una ciencia en la que participan las personas que utilizan los sentidos de la vista, olfato, tacto, gusto y oído para medir las propiedades sensoriales de lo que consume y la respectiva aceptabilidad de los alimentos. Según estos autores el uso de este tipo de análisis es imprescindible en el desarrollo y mejora de los productos. Según Guillermo Reglero Rada, doctor en ciencias químicas y catedrático de ciencias de la alimentación de la universidad autónoma de Madrid en Cursos de análisis sensorial de alimentos menciona que el análisis sensorial consiste en la realización de diversas pruebas con el objetivo de evaluar las diferentes propiedades, características o atributos que tienen los productos utilizando solo los sentidos. Las propiedades sensoriales de los productos alimenticios son muy importantes para que estos sean aceptados por los consumidores y no solo sean aceptados sino también se sientan satisfechos. Define a las propiedades sensoriales como atributos de los alimentos que se perciben tan solo por los sentidos, cabe mencionar que en ciertas ocasiones y con determinados productos basta con la apreciación no satisfactoria de un solo sentido para rechazar un producto alimenticio. (sacar de este texto los sentidos)

Bravo (2011) definió a la dimensión 2 Distribución, la cual es un proceso en el cual ocurren dos periodos que son la elaboración y el consumo del producto; es decir el avance desde el que produce los alimentos hasta el que lo consume (el beneficiario), para el cual es necesario algunas acciones como: servicio brindado, cantidad, lugar y el momento oportuno según el MIDIS (2016). Por último, la 3 dimensión: Confianza, esta es una dimensión a la que muchos estudios han encontrado dificultad para precisar el concepto y al no existir una definición universalmente aceptada debido a que se le ha conceptualizado desde diversas perspectivas. En varios trabajos sobre el tema (Doney y Cannon, 1997; Ganesan 1994; Fernández y Martín 2006) aparecen dos aspectos sobre la confianza: la honestidad y la benevolencia. La honestidad consiste en la confianza que se deposita en la otra parte, de la cual se espera que cumpla con sus promesas y obligaciones (Doney y Cannon 1997): la benevolencia es la creencia de que la otra parte está interesada en conseguir beneficios que beneficien a ambos, sin que la otra parte haga algo que dañe al que confía (Doney y Cannon 1997) Y como está aceptado la definición de confianza de acuerdo al contexto el MIDIS la define como el indicador de la satisfacción del usuario que intenta medir el sentimiento que

tienen ellos respecto al producto o servicio que le es ofertado o que decide consumir de manera permanente.

Se planteó la formulación del problema teniendo en cuenta el problema general: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los estudiantes de V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate 2019? y los problemas Específicos:(1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las propiedades sensoriales de los alimentos que reciben los estudiantes del V ciclo en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 Ate? (2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la distribución de alimentos a los estudiantes del V ciclo que son beneficiados con el PNAE Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate? (3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la confianza de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate?

El presente trabajo se justifica desde el punto de vista teórico, práctico y legal, los cuales se sustentan según Bernal (2010) en las siguientes justificaciones o dimensiones: (a) justificación teórica: cuando el estudio tiene como propósito generar reflexión y debate sobre un conocimiento que existe, confrontar nuestra teoría con otras, contrastar los resultados obtenidos o hacer epistemología del conocimiento existente. La presente investigación se basa en enfoques actuales de la nueva gestión pública que sustentan lo referente al control interno en la gestión pública. (b) Desde el punto de vista práctico, según Bernal (2010), sostiene que una investigación se justifica si su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, aporta con la propuesta de estrategias que ayudarán a resolverlo. Esta investigación permitirá, incrementar las bases teóricas sobre la satisfacción de los estudiantes al ingerir los alimentos que les brinda Qali Warma y allí radica la importancia de la investigación, en que a partir de los resultados sobre la satisfacción de los estudiantes, los responsables del programa en la institución educativa podrán realizar propuestas dirigidas a modificar aquellas dimensiones en las que se identifica insatisfacción de parte de los niños y niñas para lograr, de manera efectiva, el objetivo de la eliminación de la desnutrición infantil y mejorar las condiciones biológicas de los estudiantes de la UGEL 06 de la localidad de Huaycán en el distrito de Ate en Lima para favorecer el aprovechamiento de sus aprendizajes.

Siendo necesario para el desarrollo de la presente investigación plantear el objetivo general y los objetivos específicos; Se consideró como objetivo general: Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del PAEQW en la I.E. Fe y Alegría 53 de Ate. Seguidamente se consideraron los objetivos específicos como: a) Describir el nivel de satisfacción de las propiedades sensoriales de los alimentos que los estudiantes del V ciclo reciben del Programa de Alimentación Escolar en la Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate. (b) Describir el nivel de satisfacción en la distribución de los alimentos que los estudiantes del V ciclo reciben del PAE en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de Ate, (c) Describir el nivel de satisfacción en la confianza de los estudiantes del V ciclo sienten al recibir los alimentos del PAE en la Institución Educativa Fe y Alegría 53.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Paradigma.

El paradigma según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es el conjunto de principios que determinan el modo de hacer ciencia en un grupo, organización o comunidad de científicos, es una manera de investigar, en especial una manera de tratar el objeto de estudio y “determina el alcance y los límites” (Sánchez, et al, 2018, p.100) de la investigación científica. Los fundamentos de la metodología cuantitativa los podemos encontrar en el Positivismo que surge en el primer tercio del siglo XIX como una reacción ante el empirismo que se dedicaba a recoger datos sin introducir los conocimientos más allá del campo de la observación.

Enfoque.

El enfoque es cuantitativo según Hernández, Fernández, Baptista (2014) porque se realizó una medición numérica y se utilizó la recolección de datos para analizarlos estadísticamente, cuyos resultados permitieron describir la satisfacción de los estudiantes.

Tipo de investigación.

La investigación es de tipo sustantiva porque ha implicado todo un proceso, se ha planificado, sistematizado para los cuales se ha utilizado métodos en la descripción y explicación de los resultados ya que el propósito de la ciencia es explicar los hechos. (Sánchez, et al., 2018, p.81). Con este estudio se pudo investigar los valores que se manifiestan en la variable para proporcionarnos una visión de la situación y describir los resultados.

Diseño.

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipula la variable como lo menciona Hernández y coautores (2014) y es de corte transversal. En esta investigación se observó y analizó la realidad de la satisfacción de los estudiantes al ingerir sus alimentos.

El diseño puede tener el diagrama de la siguiente forma:

Dónde: M \longrightarrow O

Leyenda:

M = Muestra de estudiantes que reciben alimentos de Qali Warma

O = Observación

Método.

Según Hevia, (2018), la estadística nos sirve de herramientas para analizar los datos en diversas etapas, es por eso es que esta parte de la investigación se realiza posterior a la aplicación del instrumento, en este caso el cuestionario. Se utilizaron los métodos analítico y deductivo. Los datos fueron organizados en tablas de frecuencias donde se sistematizaron los porcentajes de las respuestas a las preguntas del cuestionario que se aplicó para cada dimensión para finalmente analizar la variable en forma descriptiva. También se utilizó el método inferencial para generalizar los resultados del cuestionario y finalmente concluir con el método interpretativo.

2.2. Operacionalización de las variables.

Definición Conceptual de Satisfacción de los estudiantes.

Herberz (1959), identificó dos factores que según sus estudios van a influir de distinta manera en el comportamiento y motivación de las personas, mediante sus investigaciones descubrió dos factores que provocaban sentimientos altamente positivos a los cuales denominó satisfacción y otros que ocasionaban sentimientos negativos a los que llamó insatisfacción y Maslow (1943), sostiene que una persona tiene muchas necesidades; de las cuales la que primero intentará satisfacer será la que él considera las más importantes. Cuando logre satisfacer aquella necesidad apremiante, la que ella considere impostergable, intentará buscar satisfacer la siguiente necesidad en importancia. De lo cual se desprende que la satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el servicio obtenido con las expectativas que tenía antes, esta comparación se da en un determinado contexto y tiempo donde se distribuyen la cantidad de alimentos a cada uno de los beneficiarios, Giese y Cote (2010), Guillermo Reglero MIDIS (2016) y Doney y Cannon (1977)

Definición Operacional de Satisfacción de estudiantes.

Se operacionalizará a través de un cuestionario tipo Likert con 25 preguntas dividida en tres dimensiones con cuatro indicadores la primera y segunda dimensión y dos la tercera; teniendo una escala y valores de nunca (1) casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5) con sus respectivos valores.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción de los estudiantes.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
<i>Propiedades Sensoriales</i>	<i>Sabor</i>	<i>1,2,3,4,5,6,7</i>	1=Nunca	Insatisfecho:36-65 Medianamente satisfecho: 66-95 Satisfecho: 96-125
	<i>Aroma</i>	<i>8</i>	2=Casi nunca	
	<i>Textura</i>	<i>9</i>	3=Algunas veces	
	<i>Presentación</i>	<i>10,11</i>	4=Casi siempre 5=Siempre	
<i>Distribución</i>	<i>Horario</i>	<i>12,13</i>	1=Nunca	
	<i>Lugar</i>	<i>14,15</i>	2=Casi nunca	
	<i>Cantidad</i>	<i>16,17</i>	3=Algunas veces	
	<i>Frecuencia</i>	<i>18,19</i>	4=Casi siempre 5=Siempre	
<i>Confianza</i>	<i>Benevolencia</i>	<i>20,21</i>	1=Nunca 2=Casi nunca	
	<i>Honestidad</i>	<i>22,23,24,.25</i>	3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre	

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población.

Según Hernández, et al (2014) la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p.174), dicha definición es muy parecida a la que Sánchez, et al, nos brindan en su manual de términos donde conceptualiza a la población como un conjunto de elementos que poseen las mismas características y cuando estos elementos son seres humanos se les llama población. (p. 102). La presente investigación

cuenta con un total de 205 estudiantes del V ciclo que son beneficiados con los alimentos que brinda el Estado. Esta población está conformada por niños de 10 a 11 años que cursan el quinto y sexto grado de primaria en las secciones A, B, y C.

Tabla 2

Distribución de población de estudiante.

Nivel de instrucción	Grado y sección	Número de estudiantes
Primaria	5° A	34
Primaria	5° B	34
Primaria	5° C	35
Primaria	6° A	34
Primaria	6° B	34
Primaria	6° C	34
Total		205

Muestra.

Para Hernández, et al. (2014), la muestra es un subconjunto de los elementos que forman el conjunto que sería la población a la cual estaría representando; debido a que muchas veces la población no puede ser medida en su totalidad por su gran tamaño porque ocasionaría mucho gasto económico, se seleccionó una muestra a la cual se le consideró “fiel reflejo de la población” (p.175). Para esta investigación seleccioné y determiné la muestra de un total de 80 estudiantes correspondientes al v ciclo de Educación Básica regular de la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de Huaycán-Ate.

Tabla 3

Distribución de estudiantes del V ciclo de EBR de la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de Huaycán -Ate.

V Ciclo de I.E. Fe y Alegría 53	Cantidad
Estudiantes	80

Muestreo.

Sánchez, et al. (2014), mencionan que el muestreo intencional con criterio del investigador es el muestreo no estadístico o no probabilístico en el que el investigador selecciona los individuos según su propio criterio de acuerdo a las características que deben cumplir las unidades de su muestra. Mediante el muestreo no probabilístico e intencional se recogió la muestra de 80 unidades del total de la población del V ciclo de EBR de la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de Huaycán Ate. Se eligió a estudiantes de las seis secciones de quinto y sexto grado como muestra representativa del V ciclo de nivel primaria porque el promedio de edad de los estudiantes de ese grado tiene mayor autonomía en relación a los niños y niñas de grados inferiores. El cuestionario con los 25 ítems se hizo llenar a los 80 estudiantes, entre niños y niñas, eligiéndolos al azar.

Criterios de selección

En base a los criterios de representatividad e inclusión, se procedió a la determinación de la muestra de estudio correspondiente a 80 estudiantes del quinto ciclo de la I.E. Fe y Alegría 53, 20 alumnos del quinto A, 20 del quinto B, 20 del sexto A y 20 del sexto B, entre niños y niñas.

Tabla 4

Determinación de muestra

Nivel de instrucción	Grado y sección	Número de estudiantes
Primaria	5° A	20
Primaria	5° B	20
Primaria	6° A	20
Primaria	6° B	20
Total		80

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

Técnica.

Se puede definir a las técnicas como “medios por el cual el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio.

(Sánchez y Reyes, p.149), La tesista asumirá la encuesta como procedimiento para el recojo de información, dicha encuesta se elaboró mediante un cuestionario.

Instrumento.

Sánchez, et al, (2018), refiere que el instrumento es una herramienta que usa el investigador para recolectar datos, estos pueden darse de diversas formas: pruebas, guías, manuales, cuestionarios o simplemente un test. En la presente tesis se utilizó un cuestionario tipo Likert para la variable satisfacción de los estudiantes. Este instrumento utilizó la escala de Likert con valores que van de 1 a 5. Los valores asignados fueron los siguientes; valor 1= nunca, valor 2= casi nunca, valor 3= a veces, valor 4 =casi siempre y valor 5= siempre.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez de contenido.

Hernández, et al. (2014), se refieren a la validez de contenido como el “grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.” (p. 201). Con respecto al instrumento seleccionado para la variable Satisfacción de los estudiantes en el presente estudio, se encuentra validado por Revilla (2016) habiendo sido revisado con el rigor del juicio de expertos. Siendo considerado como “aplicable” para la muestra de estudio elegida.

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento: Satisfacción de los estudiantes

N°	Grado	Nombre y apellidos de los validadores
1	Doctor	Freddy Ochoa
2	Doctora	Eliana Castañeda Núñez
3	Magister	Erika Taypay Arias

Confiabilidad.

Hernández, et al., (2014) definen a la confiabilidad como el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.” (p.200). El cuestionario de la variable satisfacción de los estudiantes del presente trabajo se encuentra con el nivel de confiabilidad de 0.991, considerado como “confiable”, resultado obtenido luego de administrar la prueba piloto que consistió en la aplicación a una muestra a 34 estudiantes de los cuales luego de tabular los resultados, se registró en una base de datos, al término del cual se procesó utilizando el estadístico Alpha de Cronbach.

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido	0	0,
	Total	80	100,0

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del cuestionario satisfacción de estudiantes sobre el programa Qali Warma

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,989	N de elementos 25

La tabla 8 expresa que los resultados de la prueba de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, es un valor de $p=0.991$, para efectos de fiabilidad según por Hernández Sampieri y otros (2010).

2.5. Procedimiento.

Para la recolección de datos se utilizó una primera encuesta a una muestra pequeña de 34 estudiantes, en la que se aborda la variable satisfacción del estudiante, con este cuestionario se obtuvo información sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes que reciben alimentos del PAEQW, la cual permitió calcular el valor mediante una escala de tipo Likert. Posteriormente la muestra fue ampliada a 80 estudiantes de diversas secciones y de ambos grados para una mayor confiabilidad. Luego los datos fueron organizados en diversas tablas de acuerdo a los resultados obtenidos en cada dimensión para ser sistematizados y analizados en forma descriptiva. Para analizar los ítems de este instrumento se usó el Alfa de Cronbach y se tabularon en el SPSS-26. Los datos fueron organizados en tablas de frecuencias donde se sistematizaron los porcentajes de las respuestas a las preguntas del cuestionario que se aplicó para cada dimensión para finalmente analizar la variable en forma descriptiva. También se utilizó el método inferencial para generalizar los resultados del cuestionario y para analizar los ítems el Alfa de Cronbach para los cuales se utilizaron el IBM SPSS y el programa Excel.

2.6. Método de análisis de datos.

El análisis de datos significa cómo van a ser tratados los datos recogidos en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2018, p. 46). Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición. En ese sentido, se aplicará la estadística descriptiva: tablas y figuras con frecuencias y porcentajes.

2.7. Aspectos éticos.

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contará con la autorización correspondiente (jefe,

director de área, director general). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1. Presentación y análisis de los resultados

Nivel descriptivo

Variable Satisfacción de los estudiantes agrupada

Tabla 8

Variable Satisfacción de los estudiantes agrupada

Satisfacción de estudiantes			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	27	34
	Medianamente satisfecho	37	46
	Satisfecho	16	20
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

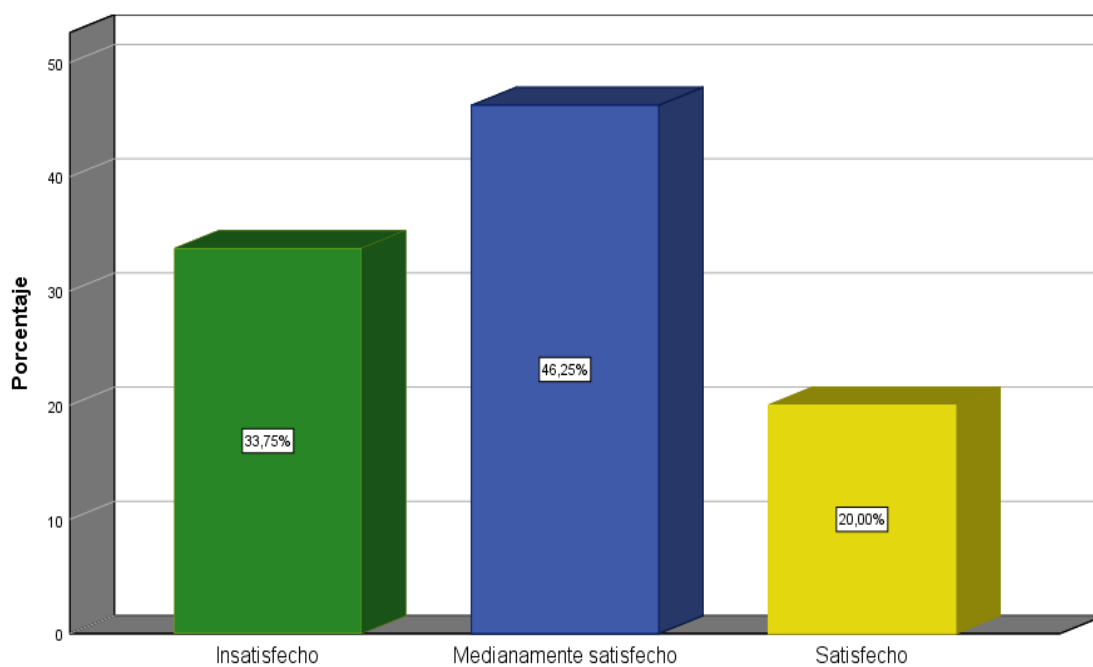


Figura1: Variable de la Satisfacción de los estudiantes.

Interpretación

En la Tabla 8 y Figura 1 según la encuesta en la Variable Satisfacción de los estudiantes agrupada se encuentra en un nivel de porcentajes de un 20% en el nivel satisfactorio, 46% en el nivel medianamente satisfactorio y un 33% en nivel insatisfactorio. Como podemos notar en este gráfico y tabla correspondiente a las tres dimensiones, un porcentaje alto considera como regular la satisfacción de los alimentos que consume, cómo lo consume y para qué lo consume, es decir están medianamente satisfechos, Los estudiantes solo consumen lo que les apetece, lo que les parece agradable a sus cinco sentidos, se requiere desarrollar más su paladar sobre todo con alimentos saludables como frutas y verduras.

Objetivos Específicos 1.

Tabla 9

Dimensión Propiedades Sensoriales.

Propiedades Sensoriales			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	11	14
	Regular	29	36
	Bueno	22	28
	Excelente	18	23
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia.

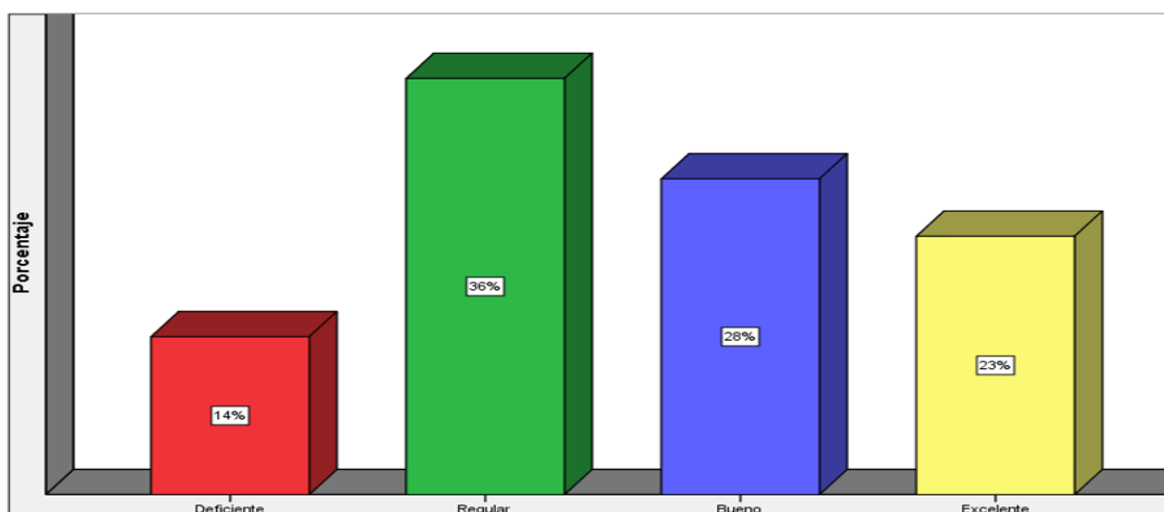


Figura 2 Dimensión Propiedades Sensoriales.

Interpretación.

En la Tabla 9 y Figura 2 según la encuesta en la dimensión Propiedades Sensoriales se encuentra en un nivel de porcentajes de un 14% en deficiente, un 36% en regular, un 28% en bueno, y un 23% en nivel excelente. Lo cual nos indica que los estudiantes del V ciclo de la I.E. Fe y Alegría 53 en un 23% considera como excelente las características sensoriales de alimentos brindados por el programa de Alimentación Escolar Qali Warma , es decir en cuanto a color, olor, aroma y sabor. Un 28 % lo considera bueno en algunas propiedades organolépticas más no en todas. Un buen porcentaje opina que las características sensoriales de los alimentos brindados por Qali Warma no los satisface por lo que ellos consideran como regular a deficiente. Este porcentaje requiere de mucha atención de parte del Programa de Alimentación Escolar, de los funcionarios públicos regionales y locales en brindarle variedad de alimentos para que los niños se sientan motivados a alimentarse y no llevárselo a casa como en muchos casos ocurre o simplemente desecharlos a un tacho de basura o a los jardines.

Objetivo específico 2.

Tabla 10

Dimensión: Distribución

Dimensión Distribución			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	41	51
	Bueno	31	39
	Excelente	8	10
	Total	80	100

Fuente: Elaboración propia

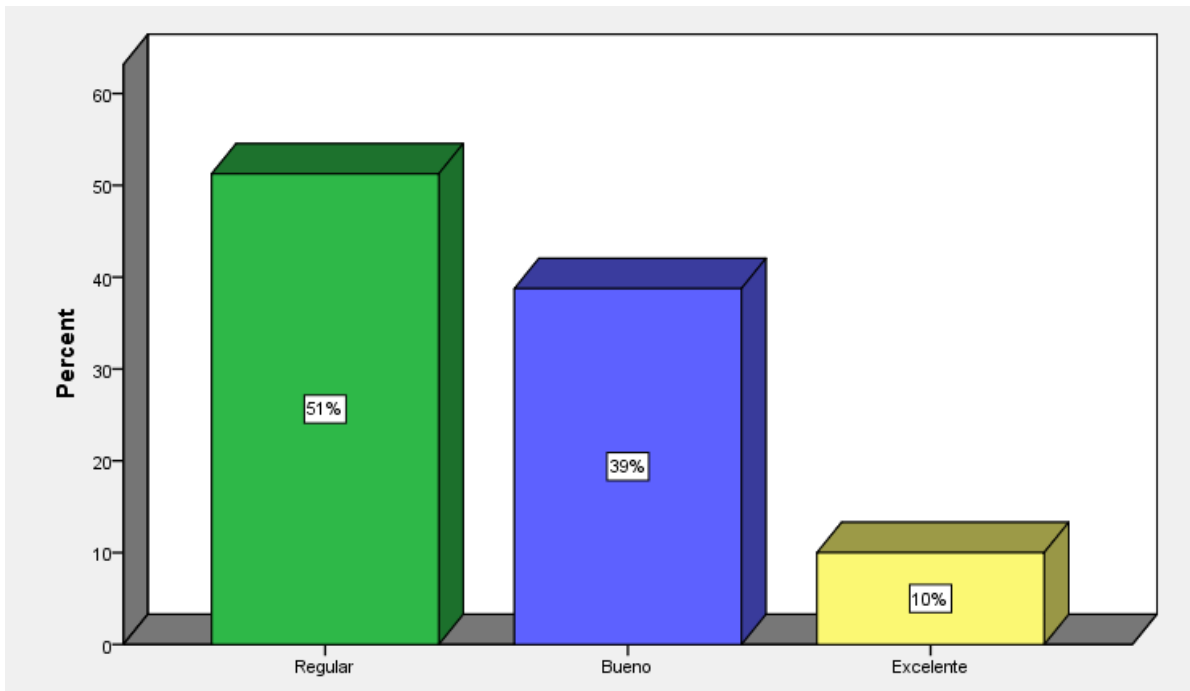


Figura 3 Dimensión Distribución

Interpretación.

En la Tabla 10 y Figura 3 según la encuesta en la dimensión Distribución se encuentra en un nivel de porcentajes de un 51% en regular, un 39% en bueno, y un 10% en nivel excelente. Vemos que los estudiantes encuestados sobre la dimensión distribución, en cuanto a horario, cantidad brindada, lugar y el momento oportuno consideran excelente tan solo el 10%, el 39% lo consideran bueno y el 51% regular. En esta dimensión el porcentaje de deficiente es 0%. Sin embargo, ese 51% que considera regular la distribución nos debe hacer reflexionar sobre el lugar donde se le sirve los alimentos, en este caso lo hacen en las mismas aulas, el momento tampoco es el adecuado ya que ya no es el desayuno sino el almuerzo para algunos y para otros un refrigerio de media tarde.

Objetivo 3:

Tabla 11

Dimensión: Confianza

Dimensión Confianza			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Regular	38	48
	Bueno	37	46
	Excelente	5	6
	Total	80	100

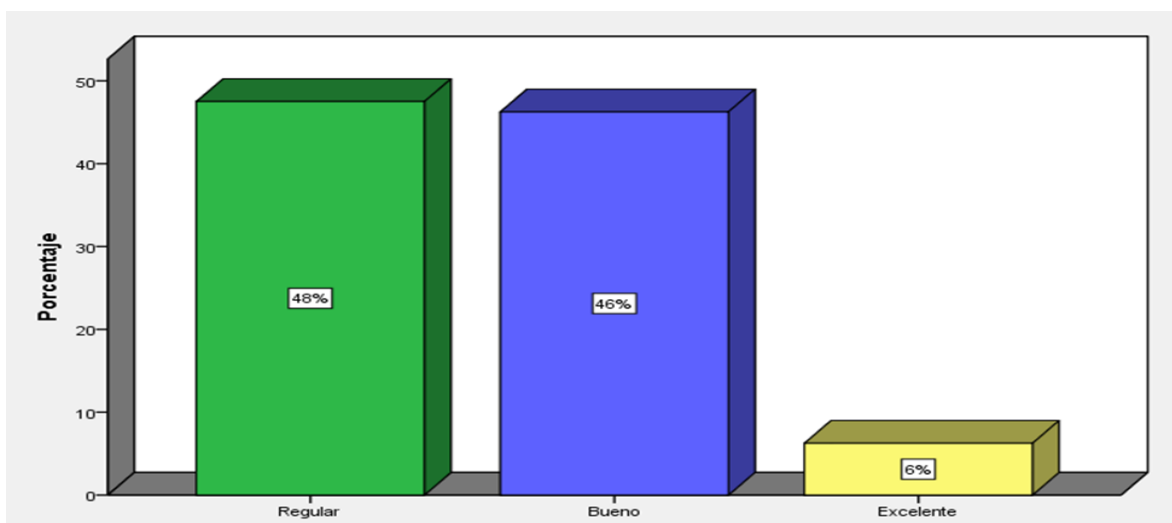


Figura 4 Dimensión Confianza

Interpretación.

En la Tabla 11 y Figura 11 según la encuesta en la dimensión Confianza se encuentra en un nivel de porcentajes de un 48% en regular, un 46% en bueno, y un 6% en nivel excelente. Como se observa el nivel excelente es muy bajo, tenemos un 48 % regular debido a que el momento de alimentarse no es un momento educativo, algunas veces los dejan solos con los alimentos sin que nadie verifique que hayan terminado de comer. No hay charlas sobre los nutrientes de estos productos, muchos de ellos solo consumen lo que les agrada en sabor y dulce ya que los panes con sangrecita o los panes con aceituna no son tan aceptados por los niños. El programa Qali Warma debe dar charlas a los padres de familia para que ellos también refuercen en casa la alimentación sana y nutritiva.

IV Discusión.

Los objetivos del Programa Social Qali Warma son brindar servicios alimentarios todos los días del año escolar de acuerdo a las características de las localidades o zonas donde vive el beneficiario de dicho Programa, contribuir a mejorar la atención en clase, así como la asistencia y permanencia del niño o niña matriculado en una I.E. pública. Y finalmente mejorar los hábitos de alimentación en los niños que reciben estos productos promoviendo la participación de toda la localidad. Si tomamos como modelo a algunos países europeos veremos que ellos se preocupan más por sus niños que en países como el nuestro. Más allá de la pasión de los franceses por la cocina lo que buscan es la alimentación equilibrada, por ejemplo, los niños de ese país no consumen bebidas azucaradas, tan solo agua. En nuestro país, en la mayoría de los colegios sus quioscos solo venden golosinas y los propios padres de familia envían como parte de sus loncheras frugos, yogures, galletas, papas lays en todas sus presentaciones, productos con alto contenido de grasas saturadas, azúcar y sal. En Francia el menú escolar se planifica y determina con los padres de familia y se incluye un plan de lo que sus hijos deben comer en casa para fomentar la alimentación balanceada. La preocupación del Estado francés es tal que las medidas de control sanitario son muy estrictas para evitar cualquier problema de salud en sus niños. La preocupación por mejorar la salud de los niños franceses es general, la sociedad también participa, a inicios del 2008 Thierry Marx introdujo la *nouvelli cuisine* en los menús escolares franceses apoyado por el presidente del consejo de la Región del centro de Francia, Francois Bonneau, para quien era necesario transformar los comedores obsoletos de las escuelas por lugares que estuvieran de acorde a las inquietudes de la nueva juventud. Dominique Valadier, famoso cocinero profesional fue contratado para cocinar en una escuela pública para mejorar los menús y así acabar con los problemas que afectan a su país, el sobrepeso y la obesidad. tal es el compromiso de este chef que dijo a la CBS: “porque todavía los niños no puedan votar, no significa que podamos tirarles cualquier cosa en la boca”. El PNAEQW ya ha tomado, a fines del año pasado, la iniciativa de promover biohuertos escolares en Cajamarca, Cusco, así como la implementación de la estrategia Escuelas de vida que impulsa la alimentación y estilos de vida saludables, en esta estrategia liderados por el ministerio de Educación participan otros sectores ministeriales también. Estas iniciativas son muy saludables para el Programa Social ya que esto traerá mayor aceptación de parte de los usuarios.

En Colombia, a diferencia de nuestro país, Niño, et al, afirman que hay mucha inseguridad alimentaria y este es un problema que aqueja a gran parte del país, razón por la cual evidenció con su estudio que tanto estudiantes como maestros de las Instituciones públicas de Bucaramanga desconocían la diferencia entre Programa y complemento alimentario, creían que el programa de alimentación solo se encargaba de entregar los suministros de alimentos, sin saber de los otros ejes que conforman este programa, como talleres, acompañamiento en el comedor y otros. El Programa implementado en esa región es muy parecido al nuestro en cuanto a sus objetivos, pero las conclusiones a las que llegaron con este estudio es que a pesar de que se implementaron estrategias el programa no llegó al 100% de la población focalizada, tampoco se cumplió con capacitar a los padres de familia debido a que sus horarios de trabajo no les permitieron, y no se pudo fortalecer los hábitos alimentarios en sus hogares. Este estudio manifestó también que no se encontró una óptima aceptación de los alimentos proporcionados por el programa Social ya que el ente regulador no se ha acercado al consumidor para saber los gustos alimenticios poblacionales, así como tampoco se ha preocupado por saber qué alimentos son los que más se desechan y el momento oportuno para brindarles las bebidas y los sabores que más les guste a los niños y adolescentes. Manifiestan también que el mismo transporte de los productos no es el adecuado ya que todos los productos no tienen la misma temperatura y sugieren que los productos de panadería sean transportados en otro vehículo ya que estos suelen cambiar sus propiedades organolépticas, las cuales pueden generar rechazo de parte de los beneficiarios. Los autores de esta investigación recomiendan incrementar las frutas y los lácteos ya que los niños no acostumbran consumir estos alimentos en casa. Las frutas que brindan tampoco llegan al estado de madurez, por lo que también sufren rechazos. En nuestro país el Programa Social tiene más acogida de parte de los beneficiarios directos e indirectos, pese a que se presentaron muchas denuncias que se han hecho respecto al mal estado de los productos, los que llevaron a los consumidores a contraer severas infecciones, sin embargo, el MIDIS ha tratado de controlar estos errores. En la Institución Fe y Alegría no se presentó casos de intoxicaciones, pero los casos denunciados por los medios de comunicación han generado malestar y ciertas dudas de los alimentos que se les brinda a sus hijos. Estos factores, así como los sabores y texturas de algunos productos ofrecidos a los niños (como el pan con sangrecita, leche con fresa, los huevos sancochados que no llegaban en el momento oportuno)

hicieron que la población encuestada no considere satisfechas sus necesidades desecharan los alimentos en los tachos de basuras, jardines o los llevaban para que en casa sus madres les prepararan postres a base de los productos de Qali Warma, así como para alimentar a sus mascotas.

Los estudios de Diez, et al, (2018) concluyeron que es necesario cumplir con las recomendaciones de variar las comidas que se ofrecen a los estudiantes en Asturias, una comunidad autónoma de España, el PNAE Qali Warma necesita recomendaciones de variar lo que brinda a sus beneficiarios para que estos no se sientan hostigados con los mismos alimentos todos los días, los niños de Huaycán y más exactamente estudiantes de Fe y Alegría, institución educativa que acoge a hijos de familias en estado de vulnerabilidad económica y social, por lo cual es necesario brindarles también otro tipo de alimentos como frutas y verduras que aporten en su crecimiento y en las ganas de prestar atención en clases o al momento de realizar ejercicios.

En los estudios de Alvarado (2016) se observa que el Programa llega a cumplir con el 58 % debido al factor económico, pero sí se cuenta con el apoyo de los padres de familia en la conformación de comités, en la elaboración de los menús, pero acepta también que les falta capacitación, principalmente en higiene. En la I.E. Fe y Alegría 53 los padres no tienen participación alguna en este programa, la cual es necesaria para que estén involucrados en la alimentación saludable de sus hijos, las madres podrían participar en las capacitaciones sobre hábitos alimentarios y en la preparación de alimentos como ocurre en El Asintal- Guatemala para trabajar en el cambio de manera dual: el hogar y la escuela.

Rodríguez (2015), estudió la neofobia de los estudiantes en relación a las legumbres, cereales, frutas y verduras y coincide también con los anteriores presentados que es necesario la diversidad de los alimentos brindados a los estudiantes, se debe realizar estudios para conocer qué gustos tienen los niños y educarlos nutricionalmente para que dejen de comprar productos nocivos para su salud como son las golosinas ofrecidas por los quioscos en diversas Instituciones Públicas, además capacitar, dar charlas informativas sobre alimentación saludable y sostenible a los padres de familia para que participen en este programa y no envíen golosinas en sus loncheras.

Ajito (2017), concluyó que el 60% de padres de familia desconocían lo que sus hijos recibían del PNAEQW y solo un 10 a 14 % sabían con exactitud lo que sus hijos consumían. Tal vez por eso muchos de los estudios realizados a la satisfacción de los alimentos recibidos de este programa social sean altamente positivos ya que los encuestados son los padres de familia y no el principal beneficiario que es el niño o niña. Otra investigación considerable es la de Sánchez (2017) quien mostró la satisfacción de los beneficiarios de los alimentos del PAEQW en un 44% en nivel bueno, 33,9 en nivel regular y 22 % en nivel malo. En realidad, la mayoría de las investigaciones realizadas, cuyas encuestas, arrojan los resultados de que todos los beneficiarios directos e indirectos están satisfechos con lo que el Estado les brinda mediante este programa, debido al desconocimiento de la gran mayoría de padres y a la sumisión de los niños a quienes algunos investigadores consideraron incapaces de tener opinión propia, con lo cual no estoy de acuerdo ya que con ellos se trabaja el juicio crítico y si se les presenta la situación real y los cambios que estos necesitan, ellos opinan de acuerdo a lo que sus cinco sentidos perciben. Con cada investigación se aporta a la mejora de este Programa y es así que Portal (2017) con su investigación en La Encalada Cajamarca ha direccionado este trabajo ya que nos brinda la oportunidad de evidenciar cómo la calidad de atención que brinda una Institución, la rapidez, la amabilidad, así como las condiciones higiénicas que presentan nos da la oportunidad de poder mejorar un servicio, este factor determina un cierto nivel de satisfacción en los usuarios, los cuales determinan la continuidad o fracaso del Programa, con esta investigación se pudo recoger la incomodidad de no tener un ambiente adecuado para su alimentación.

No es fácil tal trabajo, pero nuestro país cuenta con una cocina bastante variada, que nada tiene que envidiar a la cocina extranjera y si eso fuera poco, contamos con productos variados y frescos que se pueden ofrecer en nuestras escuelas para así hacer crecer también nuestra agricultura y dar trabajo a mucha gente que lo necesita para mejorar la nutrición de los niños más necesitados. Como lo expresaron Tembón, Brooke y Fernández en *School Feeding: a tool for social inclusion* en The World Bank que estos programas de alimentación escolar son exclusivamente para mantener en la escuela a los niños pobres que están mal nutridos y con este apoyo a los más necesitados, no solo se benefician los niños sino también los agricultores y la economía nacional.

V. Conclusiones.

En función de los resultados obtenidos presento las siguientes conclusiones:

Primera. Se logró determinar que existe un porcentaje no muy alto ,23% de estudiantes que consideran que los productos que se ofrecen en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 son óptimos, es decir están satisfechos con el aroma, el tamaño, la forma, la suavidad, el sabor de los productos que reciben, un 28% se consideran satisfechos, un 36% medianamente satisfechos y un 14 % insatisfechos. Es necesario que el PNAEQW realice un estudio más profundizado sobre las propiedades organolépticas para poder brindar alimentos que estén al gusto del paladar de todos los niños, no solo de los niños de la mencionada Institución Educativa sino también de todos los distritos de Lima ya que se observa que los niños no consumen los productos en sus colegios.

Segunda. Se determinó que tampoco existe un buen porcentaje de satisfacción en relación a la distribución de los alimentos ya que solo el 10% manifestó estar satisfecho, el 39 % medianamente satisfecho y el 31 % como insatisfecho. Se observó que los estudiantes no sienten que, reciben la cantidad necesaria y en el momento oportuno, ni consideran adecuado el lugar donde se les brinda los alimentos y a pesar de que mencionan que no es adecuada la cantidad de la ración, no la terminan. Cabe mencionar que los alimentos llegan a la I.E. aproximadamente al medio día debido a que el nivel primario tiene clases en el turno de la tarde y muchos vienen almorzando.

Tercera. Se ha observado que existe un porcentaje de satisfacción bajo en los estudiantes porque consideran que no sienten confianza en el programa (10%), consideran satisfactoria, 39 % medianamente satisfactoria y 31% insatisfactoria porque no sienten confianza en las personas que se los brindan: desde los proveedores hasta su profesor o profesora de aula, asimismo existe cierta desconfianza en los alimentos que reciben de Qali Warma, debido a sus costumbres familiares, locales o sociales. Fue posible determinar que existe relación entre la amabilidad y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de la UGEL 06 de Huaycán – Ate durante el 2019, los niños

requieren que el momento de alimentarse sea educativo y armónico. Se observa también que no hay medidas estrictas de higiene antes y durante la alimentación

Cuarta. Se determinó que no existe un alto nivel de satisfacción de los alimentos del PNAEQW en los estudiantes del V ciclo de Fe y Alegría 53. El análisis de datos mostró que solo el 20% se considera satisfecho con las propiedades sensoriales de los alimentos, la distribución de los mismos y la confianza que sienten al consumirlas, un 46% considera medianamente satisfechos y un 34 % como insatisfechos. Estos porcentajes son preocupantes porque si esto continúa tal como va, significaría el fracaso de dicho programa social que tan buenos objetivos tiene.

VI. Recomendaciones.

Luego de conocer los resultados y las conclusiones de esta investigación, se vio pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

Primera. Es importante lograr la aceptación de los alimentos que brinda el PNAEQW, los cuales se pueden lograr realizando con los estudiantes las pruebas sensoriales para detectar y tener en cuenta los gustos heredados de su familia y su cultura. Se puede diseñar mecanismos que ayuden a mejorar la presentación y las propiedades sensoriales de algunos productos brindados por Qali Warma con el objetivo de que el programa se mantenga y pueda erradicar la desnutrición o sobrepeso en algunos escolares. En países desarrollados como Italia, Francia, Japón, Suecia, Alemania, Portugal, entre otros se han desarrollado proyectos para mejorar los hábitos alimenticios y estilos de vida ya que muchos estudios señalan que los niños y adolescentes son la población más vulnerable y requieren mayor atención. (Gurzkowska 2014). Es necesaria la variación de alimentos para que los niños no se sientan obligados a comer lo mismo los 8 años de educación inicial y primaria. Promover la participación de cocineros profesionales para que aporten con su conocimiento y así mejorar lo que se brinda a los estudiantes para desarrollar y satisfacer su paladar, mejorar la alimentación y mejorar la atención de los estudiantes, así como la permanencia en dicha institución, los cuales son objetivos del Programa.

Segunda. Seguir de manera estricta el nuevo enfoque para mejorar la nutrición y la seguridad alimentaria para garantizar la entrega oportuna de los alimentos, así como la entrega de alimentos en buenas condiciones y lograr la disminución de la anemia, el sobrepeso y la obesidad y desarrollar buenos hábitos alimentarios en los niños. Reevaluar a los proveedores para que se detecte a tiempo las probables falencias que se puedan mostrar en cuanto a la distribución, conservación y consumo de los alimentos por parte de los niños y niñas.

Tercera. Hacer participar a los padres de familia en la alimentación de sus hijos para que ellos también se sientan protagonistas y sean promotores de una alimentación sana

y de calidad. En Nigeria, por ejemplo, el gobierno de Osun tuvo la originalidad de contratar cocineras para empoderarlas y mejorar la alimentación de los escolares sin mediadores entre ellas y el Estado para evitar pérdidas de recursos. Esto ayudaría a que el estudiante sienta mayor confianza en los alimentos que recibe y de quien lo recibe. Trabajo en conjunto entre las Instituciones Educativas (Equipo directivo, docentes integrantes del CAE y tutores), padres de familia y el programa Qali Warma para lograr que el niño no solo reciba, sino que consuma los alimentos y así se pueda bajar los índices de anemia y malnutrición.

Cuarta. Tal como menciona Bundy, Drake y Burbano en *School food, politics and chil health* este tipo de programas aumenta la asistencia escolar, el rendimiento académico y por ende mejora la educación. Viendo la importancia de estos programas que aplica el Estado es necesario medir la satisfacción del estudiante en las dimensiones mencionadas en esta investigación para evitar desperdicios y el posterior fracaso de Qali Warma. Es necesario realizar constantes evaluaciones sobre la satisfacción de los beneficiarios directos, que son los niños en edad escolar para conocer sus gustos y mejorar los productos que se les brinda.

Referencias.

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V. y García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud. España.*
- Alen, G, Fraiz, B. (2006). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 12 No 1.*
- Alvarado (2016). *Evaluación del cumplimiento del programa Nacional de Alimentación escolar (PAE), en las escuelas del Municipio de El Asintal, Retalhuleu, durante el periodo 2011-2012.* España
- Alvarado, L. (2013). *Estadística para la Administración y Economía con Aplicación en Excel.* Piura, Perú: Editorial San Marcos
- Ajito L. (2017). *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma basado en la percepción de los Actores del Programa de 4 Instituciones Educativas del Distrito de Breña.* PUCP.
- Antúnez, L.; Vidal, L.; Giménez, A.; Ares, G. (2017). *Comparison of consumer-based methodologies for sensory characterization: Case study with four sample sets of powdered drinks. Food quality and preference.*
- Aradhna, K. (2013). *Sensory Marketing. España.* Editorial Routledge.
- Arévalo Porras O. (2016). *Análisis del desperdicio de alimentos en el almuerzo escolar del Colegio Distrital Ciudadela Educativa, una mirada desde las dimensiones de la Seguridad Alimentaria y Nutricional.* Universidad Nacional de Colombia. Bogotá-Colombia.
- Bundy DA, Drake LJ, Burbano C. (2017). *School food, politics and child health.* Public Health Nutr.
- Armada E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.* Universidad de Murcia.
- Betancourt M. (2015) *Política de seguridad alimentaria nutricional (SAN) y desarrollo territorial en Colombia.* Universidad Complutense. Madrid- España.

- Becerra, J. Piña, E., (2017). *Degree of satisfaction in consumers of generic antihypertensive vs. brands in the Libertador municipality in the State of Mérida, Venezuela*. Visión Gerencial, núm. 2, Universidad de los Andes.
- Byker C, Banna J, Serrano E. (2017) *Food waste in the national school lunch program 1978 2015: a systematic review*. *Acad Nutr Diet*.
- Campbell, C. (1987). *The romantic ethic and the spirit of modern consumerism*. New York, Basis Blackwell
- Cruz y Tutuy (2017). *La eficacia de los programas de alimentación escolar del Pronaa y Kaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014” UNI*.
- Cruz J., Garnica A. (2014) *Ergonomía aplicada*. Ecoe Ediciones Ltda. Bogotá Colombia.
- Day and H Keith Hunt. (1979). *New Dimensions of consumer satisfaction and complaining Behavior*. University Press.
- Demantov, V. y Eklöf, J. (2001). “Using aggregate customer satisfaction index challenges and problems of comparison whit special reference to Russia”. Proceedings of the 6to TCM World Congress, Saint Petersburg, pág. 315 – 434.
- Díaz M. (2014) *Avances y atraso de la inclusión social en el Perú, con enfoque de género y poblaciones vulnerables, 2007-2011*.
- Diez, S., Rodríguez, B., Alonso, O., Gutierrez, M.,Allande, R. (2018). *Evaluation of variety and quality in the school menus of Asturias. 2015/2016 Rev. Esp. Salud Publica vol.92 Madrid 2018*.
- Dos santos, M., *Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén*. Revista de la Educación superior. Volumen 45, Issue 178. Pages. 79-95 2016
- Durmuş Sert, Meryem Demir, (2016) Nilgün Ertaş. *Food science and technology international = .Ciencia y tecnología de alimentos internacional*, ISSN 1082-0132, Vol. 22, N° 3.
- Entorno inteligente. PMA “Comer bien en las escuelas es posible”
<https://www.entornointeligente.com/pma-comer-bien-en-las-escuelas-es-posible-2/>

- Espejel, J., Camarena D., Sandoval, S.,_(2014)_*Aliments traditionnels dans le nord-est du mexique: facteurs qui influent sur leur consommation. Innover vol.24 N° 53 Bogotá July/sept.*
- Fandos, J., Sánchez., Moliner, M., Estrada, M. *La lealtad del consumidor en el sector financiero.* Revista Innover, Volumen 21, Número 39, 2011. ISSN electrónico 2248-6968. ISSN impreso 0121-5051
- FAO (2019). *Marco de la FAO sobre pobreza extrema rural.*
- Gainer, B. (1993). *An empirical investigation of the role of involvement with a gendered product.* Psychology & Marketing, Número 10, pág. 265-283.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación.* 6ta Edición. Mc Graw Hill Education. Interamericana Editores S.A.México.
- Hevia, F., Eduardo, A. (2018) *Concepción didáctica para la estadística aplicada en la formación de profesores de perfil humanístico.* Cuaderno de Educación y Desarrollo
- Joan L. Giese, Joseph A. Cote (2015). *Defining Consumer Satisfaction*
- Martel, (2018). *Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima.*
- Ministerio de Educación Nacional. *Lineamientos técnicos y administrativos, los estándares y las condiciones mínimas del Programa de Alimentación Escolar – PAE.*
- Kotler, P, Armonstrong, G. (2018) Editorial Pearson Educación.
- Kujar, López y Meneses (2016). *Percepciones del programa de alimentación escolar por parte de los actores en el corregimiento de San Cristóbal y de las comunas 13, 15 y 16 del Municipio de Medellín*
- Maslow, A. 1943. *A Theory of Human Motivation*
- Maqui (2015). *El programa social Qali Warma y su incidencia en combatir la desnutrición infantil y mejorar el aprendizaje de los niños en edad escolar del distrito Guadalupe, provincia de Virú, región la Libertad, en el periodo 2012-2014.* Universidad Nacional de Trujillo

- Mejías, A, Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante análisis de factores*. Red de Revistas Científicas de América Latina, España y el Caribe, Ingeniería Industrial. España.
- Mili, S. (2017). *La satisfacción del consumidor de café de comercio justo a partir del valor percibido y su contribución en la lealtad del cliente*. Universidad de Vigo. EIDO Escola Internacional de doutoramiento.
- Niño- Bautista, Gamboa Edna,Serrano-Mantilla Tatiana. 82019) *Percepción of satisfaction among beneficiaries of the school food programo of Bucaramanga- Colombia*. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud vol.51 no.3 Bucaramanga 8Jul/Sept. 2019)
- Oliver, R. (1993). *Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response*. Journal of Consumer Research, 20, 418-430
- Oliver R. (2009) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2017). *El futuro de la alimentación y la agricultura: tendencias y desafíos*.
- Organización De Las Naciones Unidas Para La Alimentación Y La Agricultura (FAO) Y Organización Panamericana De La Salud (OPS) (2017). *Panorama de la Seguridad Alimentaria y Nutricional en América Latina y el Caribe*. Santiago: FAO y OPS.
- Parasuraman A.,Berry L., Zeithaml, (1991). *Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model*.
- Pasquotto, M., Monfort, M., de Oliveira, Dyego. *Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos*. Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 21, núm. 5, septiembre, 2012, pp. 1244-1261 Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Buenos Aires, Argentina
- Portal R. (2017). *Evaluación del Impacto Social y Económico del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma; en el aprendizaje, asistencia a clases y el gasto familiar; de los niños y niñas de las Instituciones Educativas del 5° grado de nivel primario del distrito de la Encañada- Cajamarca,2015*

- Programa de Alimentación Escolar JUNAEB (2017). *Estudio evaluación de la satisfacción de los usuarios del Programa de Alimentación Escolar.*
- Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma S/a *¿Quiénes somos? Consulta: 20 de noviembre de 2017*
- Ramos, C. (2015) *Scientific research paradigms*. UNIFE. 17p.
- Revista Semana Educación. (2017). *Los programas de alimentación escolar en los que Colombia debería fijarse.* <https://www.semana.com/Item/ArticleAsync/529394>
- Revista Brasileira de Marketing. (2011) *La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor*. vol. 10, núm. 2. Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil.
- Restrepo, L., Urango, L., & Deosaa, G. (2014). *Conocimiento y factores asociados al consumo de frutas por estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín, Colombia.* Revista Chilena de Nutrición 41.
- Ro, H., & Mattila, A. S. (2015). *Silent Voices: Nonbehavioral Reactions to Service Failures.* *Services Marketing Quarterly*. 36 (2,95-111, DOI.
- Rodríguez, A., Patiño, B., Urquidez R., Vidaña M., Periago, M. Gaspar B., y Gonzáles E. (2015). *Neofobia alimentaria: impacto sobre los hábitos alimentarios y aceptación de alimentos saludables en usuarios de comedores escolares.* *Nutru. Hosp.* Vol.31, N° 1, pp.260-268.ISSN
- Sánchez, H., Reyes C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 1era edición Universidad Ricardo Palma.*
- Sánchez E. (2018) *Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabayllo 2017.*
- Scherer, F.M. (1980). *Industrial market structure and economic performance.* Rand McNally, Chicago.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad.* Edit. Planeta. España.
- Service: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*
- Soares (2017). *Compra Pública de Alimentos de proximidad para la Alimentación escolar en Brasil y España.* Universidad de Alicante.

Tembon A, Brooke L, Fernández E. (2015) *School feeding: a tool for social inclusion. The World Bank.*

Torres M., Mora C., (2017). *Consumption experience and satisfaction levels of consumers of fast food establishments in the Libertador municipality of Merida state, Venezuela. Año 16. N° 1 pp. 43-58.*

Vargas (2011). *Los programas de alimentación escolar (PAE) en América Latina: una propuesta de modernización para Costa Rica*

World Food Program - WFP. (2017) *Colombia Annual Country Report - Country Strategic Plan April 2017- December 2021.*

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: Satisfacción de los estudiantes V ciclo que reciben alimentos del programa Qali Warma Institución Educativa Fe y Alegría 53 -Ate.						
Autor: Gladys Machaca Saavedra						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los estudiantes de V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate?	Objetivo general: Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y alegría 53-Ate	Variable 1: Satisfacción de los estudiantes				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles o rangos
		1. Propiedades sensoriales	Sabor Aroma Textura Presentación	1,2,3,4,5,6,7 8 9 10,11	1=Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= casi siempre 3= Siempre	Satisfecho (96-125)
2. Distribución	Horario Lugar Cantidad	12,13 14,15				

<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre las propiedades sensoriales de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la distribución de alimentos del Programa Qali Warma a los estudiantes del V ciclo en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la confianza de los</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir el nivel de satisfacción en las propiedades sensoriales de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y alegría 53-Ate</p> <p>Describir el nivel de satisfacción en la distribución de alimentos del Programa Qali Warma a los estudiantes del V ciclo en la Institución Educativa Fe y alegría 53-Ate.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción en la</p>	<p>3. Confianza</p>	<p>Frecuencia</p> <p>Benevolencia</p> <p>Honestidad</p>	<p>16,17</p> <p>18,19</p> <p>20,21</p> <p>22,23,24,25</p>	<p>Medianamente satisfecho (66-95)</p> <p>Insatisfecho (0-65)</p>
---	---	----------------------------	--	---	---

<p>estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate?</p>	<p>confianza de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y alegría 53-Ate.</p>					
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>			
<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p>	<p>Población: 205</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 80</p>	<p>Variable 1: Satisfacción</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Brindará la posibilidad de elaborar y describir tablas de frecuencias y porcentajes, que detallan numéricamente el proceder de las variables y sus dimensiones. Para este proceso fue necesario el uso de una simbolización representada en gráficos de barras.</p>			

Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción de los estudiantes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivele
Propiedades sensoriales	<ul style="list-style-type: none"> - Sabor - Aroma - Textura - Presentación 	¿Consideras agradable el sabor de la leche?		
		¿Consideras que la leche es muy dulce?		
		¿Consideras que consumes toda la leche porque te gusta?		
		¿Consideras que el sabor del pan es de tu agrado?	1=Casi nunca	
		¿Percibes que el alimento que más se consume es la galleta?	2=Nunca	
		¿Consideras que el huevo tiene la temperatura a tu gusto?	3=A veces	Satisfactorio
		¿Percibes que el sabor del huevo es agradable?	4=Casi siempre	Medianamente satisfactorio
		¿Consideras que la galleta tiene un aroma agradable?	5=Siempre	Insatisfactorio
		¿Consideras que el pan es suave?		
		¿Consideras que el envase es atractivo?		
Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Lugar - Horario 	¿Crees que el tamaño del pan es el adecuado?		
		¿Consideras que la hora en que recibes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?		

	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia - Cantidad. 	<p>¿Percibes que los alimentos de Qali Warma son del día?</p> <p>¿Consideras que el lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?</p> <p>¿Consideras al lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma, un ambiente higiénico?</p> <p>¿Estimas que los alimentos que recibes de Qali Warma son suficientes para satisfacer tu apetito?</p> <p>¿Percibes que el desayuno que da Qali Warma es consumido por todos tus compañeros?</p>
<p>Confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Honestidad - Benevolencia 		<p>¿Percibes que se verifica que todos los niños y niñas consuman los alimentos que les brinda Qali Warma?</p> <p>¿Estimas que hay muestras de cortesía de parte de los que distribuyen los alimentos a los estudiantes?</p> <p>¿Crees que todos los niños y niñas se lavan las manos antes de comer?</p> <p>¿Percibes que hay algún niño o niña sancionado (a) por negarse a consumir los alimentos?</p>

¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a mejorar tus notas en Educación Física?

¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a crecer sanos y fuertes?

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2

Encuesta de la variable

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO 1: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estimado estudiante:

El presente cuestionario tiene el propósito de obtener la información sobre el nivel de satisfacción de los alimentos que recibes del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate.

Instrucción: Marca con un aspa (x) la alternativa que, según tú, corresponde a cada uno de los ítems, con los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	DIMENSIÓN I: Propiedades sensoriales	1	2	3	4	5
1.	¿Consideras agradable el sabor de la leche?					
2.	¿Crees que la leche es muy dulce?					
3.	¿ Consideras que consumes toda la leche porque te gusta?					
4.	¿Consideras que el sabor del pan es de tu agrado?					
5.	¿Percibes agradable el pan con sangrecita?					
6.	¿Consideras que el huevo tiene la temperatura a tu gusto?					
7.	¿Percibes que el sabor del huevo es agradable?					
8.	¿Percibes que la galleta tiene un aroma agradable?					
9.	¿Consideras que el pan es suave?					
10.	¿Consideras que el envase es atractivo?					
11.	¿Crees que el tamaño del pan es el adecuado?					
	DIMENSIÓN 2: Distribución					
12.	¿Consideras que la hora en que recibes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?					
13.	¿Percibes que los alimentos de Qali Warma son del día?					
14.	¿Consideras que el lugar donde tomas el desayuno de Qali Warma es el adecuado?					

15	¿Consideras al lugar donde consumes los alimentos un ambiente higiénico?					
16	¿Estimas que los alimentos que recibes de Qali Warma son suficientes para satisfacer tu apetito?					
17	¿Percibes que el desayuno que da Qali Warma es consumido por todos tus compañeros?					
18	¿ Percibes que el alimento que más te gusta llega a tus manos con frecuencia?					
19	¿Crees que los niños o niñas se llevan los alimentos a sus casa?					
DIMENSIÓN 3: Confianza						
20	¿Percibes que se verifica que todos los niños y niñas consuman los alimentos que les brinda Qali Warma?					
21	¿Estimas que hay muestras de cortesía de parte de los que distribuyen los alimentos a los estudiantes?					
22	¿Crees que todos los niños y niñas se lavan las manos antes de comer?					
23	¿Percibes que hay algún niño o niña sancionado (a) por negarse a consumir los alimentos?					
24	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a mejorar tus notas en Educación Física?					
25	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a crecer sanos y fuertes?					

Fuente: Elaboración propia.

Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido	0	0,
	Total	80	100,0

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	25

El grado de confiabilidad según Cronbach es alta.

VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Satisfacción

El término satisfacción, etimológicamente proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003); es decir, que está relacionado con un sentimiento de “estar saciado”. Esta procedencia indica que la satisfacción implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente. En cambio, para otras fuentes, esta palabra significa “liberación de una incertidumbre”. Sin embargo, los términos “adecuado”, “conformidad”, “placer” o “saciedad” se emplean más habitualmente para referirse al concepto de satisfacción. Así, los investigadores del comportamiento del consumidor han huido del significado literal del término y se han preocupado por describir el concepto otorgándole un significado puntual y específico, al ubicarlo en el marco de las experiencias de los consumidores en general (Oliver, 1993) Giese y Cote (2010) define la satisfacción del consumidor como “una respuesta afectiva sumaria de intensidad variable”, Doney y Cannon (1977), Picallo y I. Sabljic definen como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el servicio obtenido con las expectativas que tenía antes, esta comparación se da en un determinado espacio y tiempo donde se detectan, mediante los sentidos, los atributos de los alimentos, así como la distribución de la cantidad de alimentos a cada uno de los beneficiarios, quienes confían en los servicios brindados por el Estado para superar la pobreza.

Para este trabajo he considerado “La teoría de los dos factores” propuesta por Herzberg (1959), para quien la satisfacción y la insatisfacción son dos componentes que influyen en las personas, y trata de explicar sobre qué motiva a las personas y al analizar sobre el “qué” se puede afirmar consiste en una teoría motivacional, de contenido donde se considera que la motivación es la fuerza que genera y mantiene un determinado comportamiento en la persona. Esa motivación hace que las personas dirijan sus esfuerzos a la consecución de sus metas hasta lograrlas. Herbertz identificó dos factores que según sus estudios van a influir de distinta manera en el comportamiento y motivación de las personas, mediante sus investigaciones

descubrió dos factores que provocaban sentimientos altamente positivos a los cuales denominó satisfacción y otros que ocasionaban sentimientos negativos a los que llamó insatisfacción. Lo que supone Herzberg es que lo contrario de la satisfacción no va a ser la insatisfacción, con esta afirmación elimina los sinónimos y antónimos; en este caso lo contrario de satisfacción será la no satisfacción y lo contrario de no insatisfacción va a ser insatisfacción. Según el autor va a ver unos factores que nos van a permitir movernos a través de la línea de la satisfacción y la no satisfacción y otros que nos permiten el movimiento a través de la línea de la no satisfacción y la insatisfacción. Aquellos factores que causan sentimientos positivos (satisfactorios) se les llama factores motivadores que nos mueven en la línea de la satisfacción y no satisfacción, otros que no implican esos movimientos positivos tan intensos, sino factores negativos o factores de insatisfacción los llama factores higiénicos, que nos mueven a través de la línea no insatisfacción e insatisfacción. Respecto a las motivaciones, Maslow sostiene que una persona tiene muchas necesidades; de las cuales la que primero intentará satisfacer será la que él considera las más importantes. Cuando logre satisfacer aquella necesidad apremiante, la que ella considere impostergable, intentará buscar satisfacer la siguiente necesidad en importancia. Por ejemplo, si un niño va al colegio sin haber cenado la noche anterior y sin desayunar ese día, no se interesará por lo que la maestra esté trabajando con los demás niños en el aula, ni qué es lo que los demás piensan de él, ni siquiera si el aire que respira está libre de contaminación. Sin embargo, según Maslow, en el momento que consiga alimento y agua suficientes para saciar su apetito y sed, la siguiente necesidad en importancia se convertirá en motivadora.

También he tomado definiciones de diversos autores porque solo uno no fue suficiente para realizar mi trabajo de investigación y más tratándose de niños. Como Picallo y la ingeniera Sabljic manifiestan que en los últimos años ha crecido la preocupación de los consumidores por la calidad de los alimentos que ingieren. Este concepto involucra aspectos como valor nutritivo, textura, aroma y sabor, siendo relevantes también su naturaleza, origen, sistemas y procesos de producción, método de preservación y aseguramiento de sus características específicas. Los clientes se interesan no solo por el valor nutritivo de los alimentos sino también por el grado de satisfacción y placer que les brindan.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Propiedades sensoriales

Guillermo Reglero Rada (2015) define a las propiedades sensoriales como atributos de los alimentos que se detectan por el medio de los sentidos y Picallo y I. Sabljic, escriben que en los últimos años la preocupación de los consumidores por la calidad de los alimentos se ha incrementado ya sea en su valor nutritivo, textura, aroma y sabor, es decir los consumidores de alimentos no solo se preocupan por el valor nutritivo que contiene cada producto sino también del grado de satisfacción y placer que éstos le producirán al ingerirlos.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura más conocida como la FAO, las propiedades sensoriales son todas aquellas descripciones de las características físicas que tiene un producto alimenticio, según sean percibidos por nuestros sentidos, se relacionan con las características de color, olor, sabor y textura de un alimento.

Dimensión 2: Distribución

Es un proceso en el cual ocurre dos etapas que son la elaboración y el consumo del producto; es decir el paso desde el productor de alimentos hasta el que lo consume (el beneficiario) para el cual es necesario algunas acciones como: servicio brindado, cantidad, lugar y el momento oportuno según el MIDIS (2016).

Dimensión 3: Confianza

Esta es una dimensión a la que muchos estudios han encontrado dificultad para precisar el concepto y al no existir una definición universalmente aceptada debido a que se le ha conceptualizado desde diversas perspectivas. En varios trabajos sobre el tema (Doney y Cannon, 1997; Ganesan 1994; Fernández y Martín 2006) aparecen dos aspectos sobre la confianza: la honestidad y la benevolencia.

La honestidad se refiere a la confianza de que la otra parte cumplirá sus promesas y sus obligaciones (Doney y Cannon 1997).

La benevolencia es la creencia de que la otra parte está interesada en conseguir beneficios que beneficien a ambos, sin que la otra parte haga algo que dañe al que confía (Doney y Cannon 1997) Y como está aceptado la definición de confianza de acuerdo al contexto el MIDIS ha como el indicador de la satisfacción del usuario que intenta medir el sentimiento que tienen los usuarios respecto al producto o servicio que le es ofertado o que decide consumir de manera permanente. La confianza permite la fidelización del cliente.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES V CICLO QUE RECIBEN ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALI WARMA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA 53 -ATE.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Propiedades sensoriales							
1	¿Consideras agradable el sabor de la leche?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que la leche es muy dulce?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que consumes toda la leche porque te gusta?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras que el sabor del pan es de tu agrado?	✓		✓		✓		
5	¿Percibes que el alimento que más se consume es la galleta?	✓		✓		✓		
6	¿Consideras que el huevo tiene la temperatura a tu gusto?	✓		✓		✓		
7	¿Percibes que el sabor del huevo es agradable?	✓		✓		✓		
8	¿Consideras que la galleta tiene un aroma agradable?	✓		✓		✓		

9	¿Consideras que el pan es suave ?	✓		✓		✓		
10	¿Consideras que el envase es atractivo?	✓		✓		✓		
11	¿Crees que el tamaño del pan es el adecuado?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Consideras que la hora en que recibes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?	✓		✓		✓		
13	¿Percibes que los alimentos de Qali Warma son del día?	✓		✓		✓		
14	¿Consideras que el lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?	✓		✓		✓		
15	¿Consideras al lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma, un ambiente higiénico?	✓		✓		✓		
16	¿Estimas que los alimentos que recibes de Qali Warma son suficientes para satisfacer tu apetito?	✓		✓		✓		
17	¿Percibes que el desayuno que da Qali Warma es consumido por todos tus compañeros?	✓		✓		✓		

18	¿Percibes que el alimento que más te gusta llega a tus manos con frecuencia?	✓		✓		✓	
19	¿Crees que los niños o niñas se llevan los alimentos a sus casas?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Percibes que se verifica que todos los niños y niñas consuman los alimentos que les brinda Qali Warma?	✓		✓		✓	
21	¿Estimas que hay muestras de cortesía de parte de los que distribuyen los alimentos a los estudiantes?	✓		✓		✓	
22	¿Crees que todos los niños y niñas se lavan las manos antes de comer?	✓		✓		✓	
23	¿Percibes que hay algún niño o niña sancionado (a) por negarse a consumir los alimentos?	✓		✓		✓	
24	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a mejorar tus notas en Educación Física?	✓		✓		✓	
25	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a crecer sanos y fuertes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estuardo Yim Escobar DNI: 08104562

Especialidad del validador: Metodología

20 de Noviembre del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
DNI. 08104562

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES V CICLO QUE RECIBEN ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALI WARMA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA 53 -ATE.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Propiedades sensoriales							
1	¿Consideras agradable el sabor de la leche?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que la leche es muy dulce?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que consumes toda la leche porque te gusta?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras que el sabor del pan es de tu agrado?	✓		✓		✓		
5	¿Percibes que el alimento que más se consume es la galleta?	✓		✓		✓		
6	¿Consideras que el huevo tiene la temperatura a tu gusto?	✓		✓		✓		
7	¿Percibes que el sabor del huevo es agradable?	✓		✓		✓		
8	¿Consideras que la galleta tiene un aroma agradable?	✓		✓		✓		

9	¿Consideras que el pan es suave ?	✓		✓		✓	
10	¿Consideras que el envase es atractivo?	✓		✓		✓	
11	¿Crees que el tamaño del pan es el adecuado?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 2: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No
12	¿Consideras que la hora en que recibes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?	✓		✓		✓	
13	¿Percibes que los alimentos de Qali Warma son del día?	✓		✓		✓	
14	¿Consideras que el lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?	✓		✓		✓	
15	¿Consideras al lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma, un ambiente higiénico?	✓		✓		✓	
16	¿Estimas que los alimentos que recibes de Qali Warma son suficientes para satisfacer tu apetito?	✓		✓		✓	
17	¿Percibes que el desayuno que da Qali Warma es consumido por todos tus compañeros?	✓		✓		✓	

18	¿Percibes que el alimento que más te gusta llega a tus manos con frecuencia?	✓		✓		✓		
19	¿Crees que los niños o niñas se llevan los alimentos a sus casas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Percibes que se verifica que todos los niños y niñas consuman los alimentos que les brinda Qali Warma?	✓		✓		✓		
21	¿Estimas que hay muestras de cortesía de parte de los que distribuyen los alimentos a los estudiantes?	✓		✓		✓		
22	¿Crees que todos los niños y niñas se lavan las manos antes de comer?	✓		✓		✓		
23	¿Percibes que hay algún niño o niña sancionado (a) por negarse a consumir los alimentos?	✓		✓		✓		
24	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a mejorar tus notas en Educación Física?	✓		✓		✓		
25	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a crecer sanos y fuertes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Freddy Ochoa tataje DNI: 07015123

Especialidad del validador: Metodologo

20 de Noviembre del 2019

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

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


Firma del Experto Informante.
DNI. 07015123

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES V CICLO QUE RECIBEN ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALI WARMA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA 53 -ATE.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Propiedades sensoriales							
1	¿Consideras agradable el sabor de la leche?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que la leche es muy dulce?	✓		✓		✓		
3	¿Consideras que consumes toda la leche porque te gusta?	✓		✓		✓		
4	¿Consideras que el sabor del pan es de tu agrado?	✓		✓		✓		
5	¿Percibes que el alimento que más se consume es la galleta?	✓		✓		✓		
6	¿Consideras que el huevo tiene la temperatura a tu gusto?	✓		✓		✓		
7	¿Percibes que el sabor del huevo es agradable?	✓		✓		✓		
8	¿Consideras que la galleta tiene un aroma agradable?	✓		✓		✓		

9	¿Consideras que el pan es suave ?	✓		✓		✓	
10	¿Consideras que el envase es atractivo?	✓		✓		✓	
11	¿Crees que el tamaño del pan es el adecuado?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 2: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No
12	¿Consideras que la hora en que recibes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?	✓		✓		✓	
13	¿Percibes que los alimentos de Qali Warma son del día?	✓		✓		✓	
14	¿Consideras que el lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma es el adecuado?	✓		✓		✓	
15	¿Consideras al lugar donde consumes los alimentos de Qali Warma, un ambiente higiénico?	✓		✓		✓	
16	¿Estimas que los alimentos que recibes de Qali Warma son suficientes para satisfacer tu apetito?	✓		✓		✓	
17	¿Percibes que el desayuno que da Qali Warma es consumido por todos tus compañeros?	✓		✓		✓	

18	¿Percibes que el alimento que más te gusta llega a tus manos con frecuencia?	✓		✓		✓		
19	¿Crees que los niños o niñas se llevan los alimentos a sus casas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Percibes que se verifica que todos los niños y niñas consuman los alimentos que les brinda Qali Warma?	✓		✓		✓		
21	¿Estimas que hay muestras de cortesía de parte de los que distribuyen los alimentos a los estudiantes?	✓		✓		✓		
22	¿Crees que todos los niños y niñas se lavan las manos antes de comer?	✓		✓		✓		
23	¿Percibes que hay algún niño o niña sancionado (a) por negarse a consumir los alimentos?	✓		✓		✓		
24	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a mejorar tus notas en Educación Física?	✓		✓		✓		
25	¿Consideras que los alimentos que recibes te ayudan a crecer sanos y fuertes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Taypay Arias, Erik DNI: 42260446

Especialidad del validador: Redacción científico - Didáctica de la comunicación

20

.....de Noviembre del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.

DNI.....42260446

Ficha técnica del instrumento de la variable Satisfacción de los estudiantes.

Instrumento para medir la Satisfacción de los estudiantes

Nombre del instrumento	:	Satisfacción de los estudiantes
Autores	:	Herzberg, Aradhna Krishna, Bravo, Doney y Canon
Año	:	2019
Lugar	:	Ate
Objetivo	:	Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes
Administración	:	Grupal e Individual
Tiempo de duración	:	45 O 50 minutos

El cuestionario contiene un total de 25 ítems, distribuido en dos tres dimensiones: La dimensión (I) Propiedades sensoriales, que consta de 11 preguntas, la dimensión (II) Distribución que consta de 8 preguntas, la dimensión (III) Confianza que consta de 6 preguntas; la escala valoración es de tipo Likert y es como sigue: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) y los niveles son: Satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio.

Baremo de la variable.

Dimensiones	escala	rango	categoría
Características organolépticas	1,2	10-30	insatisfactorio
	3	31-44	Medianamente satisfactorio
	4,5	45-55	Satisfactorio
Distribución	1.2	8- 18	Insatisfactorio
	3	18 - 30	Medianamente satisfactorio
	4,5	30 - 40	Satisfactorio
Confianza	1.2	4 - 10	Insatisfactorio
	3	10 - 20	Medianamente satisfactorio
	4,5	20 - 30	satisfactorio

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SE1	Número	8								
2	SE2	Número	8								
3	SE3	Número	8								
4	SE4	Número	8								
5	SE5	Número	8								
6	SE6	Número	8								
7	SE7	Número	8								
8	SE8	Número	9								
9	SE9	Número	8								
10	SE10	Número	8								
11	SE11	Número	8								
12	SE12	Número	8								
13	SE13	Número	8								
14	SE14	Número	8								
15	SE15	Número	8								
16	SE16	Número	8								
17	SE17	Número	8								
18	SE18	Número	8								
19	SE19	Número	8								
20	SE20	Número	8								
21	SE21	Número	8								
22	SE22	Número	8								
23	SE23	Número	8								
24	SE24	Número	8								
25	SE25	Número	8								
26	SETOTAL	Número	8								

Calcular variable

Variable objetivo: SETOTAL

Expresión numérica: SE1 + SE2 + SE3 + SE4 + SE5 + SE6 + SE7 + SE8 + SE9 + SE10 + SE11 + SE12 + SE13 + SE14 + SE15 + SE16 + SE17 + SE18 + SE19 + SE20 + SE21 + SE22 + SE23 + SE24 + SE25

Grupo de funciones: Todo, Aritméticas, CDF y CDF no centrada, Conversión, Fecha/hora actual, Cálculo de fechas

Funciones y variables especiales:

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 12:50 a. m. 24/01/2020

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	SE7	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	SE8	Número	9	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	SE9	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	SE10	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	SE11	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	SE12	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	SE13	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	SE14	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	SE15	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	SE16	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	SE17	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	SE18	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	SE19	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	SE20	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	SE21	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	SE22	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	SE23	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	SE24	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	SE25	Número	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
26	SETOTAL	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
27	SEAGRUP...	Número	8	0	Satisfacción de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
28	PS1TOTAL	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	D2TOTAL	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
30	C1TOTAL	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
31											
32											

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 1:03 a. m. 24/01/2020

Anexo 4

Autorizaciones



Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES V CICLO QUE
RECIBEN ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALI WARMA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA 53 - ATE

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. MACHACA SAAVEDRA GLADYS

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Ate, 1 de noviembre del 2019


Dra. Helga Ruth Majo Marruto
Jefa de Posgrado
Universidad César Vallejo – Campus Ate





Fe y Alegría N° 53
MOVIMIENTO DE EDUCACION POPULAR INTEGRAL

Huaycán,

20 DIC 2019

OFICIO N° 239-2019-I.E. FyA N° 53

SEÑORA:
DRA. HELGA RUTH MAJID MARRUFO
JEFÁ DE LA ESCUELA DE POSGRADO – CAMPUS ATE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE
TRABAJO DE INVESTIGACION DE GLADYS
MACHACA SAAVEDRA**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento que la dirección a mi cargo ha autorizado a la Profesora Gladys Machaca Saavedra a desarrollar el trabajo de investigación denominado "SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DEL V CICLO QUE RECIBEN ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA I.E. FE Y ALEGRIA N° 53, ATE, 2019" lo que hago de su conocimiento para los fines consiguientes.

Es oportuna la ocasión para expresar a Usted las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



[Handwritten signature]
M^{CA} ANA HORMI ZORRILLA ESTEBAN
Directora(e)

Anexo 5

Artículo científico

Satisfacción de los estudiantes V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate.

Satisfaction of the V cycle students who receive food from the Qali Warma Educational Institution Fe y Alegria 53-Ate.

Autora: Gladys Machaca Saavedra

I.E. Fe y Alegría 53

nayra.chiara2017@gmail.com

Resumen

Este informe de investigación tuvo como objetivo describir la satisfacción que los estudiantes sienten al ingerir los alimentos recibidos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de Ate durante el año escolar 2019.

Con este estudio de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo se describió la satisfacción o no satisfacción de los servicios que brinda el PNAQW, para la que se tomó una población de 205 estudiantes y la muestra de 80, a la que se aplicó un cuestionario con 25 ítems.

Entre los principales resultados, que se obtuvo fue que el 23 % considera que se sienten satisfechos, un 30% lo considera bueno, y un 47% regular; lo que muestra que la población considera positiva la ayuda que el programa les brinda, pero que debe haber variedad de alimentos para que ningún alimento sea desechado.

Palabras claves: Programa Qali Warma, satisfacción, alimentos, estudiantes.

Abstract

This research report aimed to describe the satisfaction that students feel when they eat the food received from the Qali Warma National School Feeding Program, at the Ate Fe y Alegria 53 Educational Institution during the 2019 school year.

With this quantitative approach study, with descriptive design, the satisfaction or non-satisfaction of the services provided by the PNAQW was described, for which a population of 205 students was taken and the sample of 80, to which a questionnaire with 25 items.

Among the main results, which was obtained was that 23% consider that they feel satisfied, 30% consider it good, and 47% regular; which shows that the population considers the help that the program gives them positive, but that there must be a variety of foods so that no food is discarded.

Keywords: Qali Warma program, satisfaction, food, students.

Introducción

Los Programas de Alimentación Escolar se aplican a nivel mundial para afrontar la pobreza y la malnutrición originadas por diversas causas. Pese a los avances científicos y tecnológicos la miseria es cada vez más dramática en muchos países ya que la brecha que separa a esa gran cantidad de países pobres de los países tecnológicamente desarrollados es cada vez mayor. Estas desigualdades, según Sen (2000. P.15), no solo se deben a la diferencia de ingresos económicos sino también a la calidad de vida que empeora cada vez más por las diferentes privaciones que las personas tienen en países poco desarrollados como Sudán, Malahui, república democrática del Congo y otros países de África y de Asia del Sur. Frente a esta problemática el Programa Mundial de Alimentos (PMA) ha asumido el compromiso de asistir con alimentos de buena calidad, al menos una ración al día, a más de 368 millones de niños en sus respectivos colegios. Este organismo y sus asociados trabajan para analizar y compartir conocimientos que logren ayudar a los gobiernos en la implementación de programas nacionales y que estos sean sostenibles para así terminar con

la pobreza, la malnutrición, el hambre y la desigualdad. Se han logrado reducir los índices de pobreza, pero el porcentaje de pobreza extrema en la que viven muchos aún es considerada inaceptable. En América latina y el Caribe la desnutrición, según este informe, afecta a 4.8 millones de niños que tenían retardo en sus estaturas, 700 mil se sentían agotados por falta de una buena alimentación y 4 millones tenían sobrepeso por el consumo. En medio de estos preocupantes informes, surgen países en los que se ha trabajado muy bien la lucha contra la desnutrición infantil crónica, algunos de ellos son Honduras, Bolivia y Perú.

Nuestro país inició la lucha contra la desnutrición aplicando diversos programas de asistencia social, uno de ellos es el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que lamentablemente ha presentado ciertas dificultades en cuanto a la satisfacción de los estudiantes. El gobierno invierte para que estos desayunos lleguen a los niños y debería controlarse que esto se cumpla y el programa no fracase.

Se revisó la investigación realizada por Niño, Gamboa y Serrano (2018) cuyo objetivo es determinar la prevalencia en la percepción de satisfacción de los beneficiarios de dicho programa y los factores asociados a él, para realizaron un estudio cuantitativo de corte transversal analítico y una vez obtenidos los datos se hizo un análisis descriptivo. La población fue 31,230 estudiantes que es el total de escolares beneficiarios del PAE en Bucaramanga y la muestra fue de 401 Con esta investigación, las autoras, obtuvieron como resultado a estudiantes que mostraron un nivel alto de percepción de satisfacción frente a las raciones recibidas del mencionado programa.

Kujar, López y Meneses (2016) en su investigación tuvieron como objetivo principal describir las percepciones de los beneficiarios del PAE y del complemento que se suministra en algunas zonas de la ciudad de Medellín en los aspectos de calidad, consumo y cultura.

Del análisis se encontró que algunos alimentos no son totalmente aceptados por los escolares debido a algunos factores que afectan la calidad de los alimentos.

Rodríguez, (2015) con su estudio identificó el impacto de la neofobia en los hábitos alimentarios de niños escolares, así como su predilección por los alimentos saludables en los comedores escolares de la ciudad de Murcia. Seleccionó 242 escolares de 8 a 12 años de edad, a los cuales aplicó una encuesta sobre sus hábitos y preferencias alimentarias, realizó también una prueba sensorial, así como la medición del consumo de ensaladas y frutas en el comedor. Los resultados dieron el 16 % de prevalencia, llegando a la conclusión de que es necesario hacer llegar esta información a todos los involucrados para asegurar y mejorar el consumo de productos saludables.

Para realizar este estudio se consideraron también investigaciones nacionales como la de Martel (2018), que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del PNAEQW en los centros escolares Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres. El enfoque fue cuantitativo, con tipo de estudio básico no experimental. Eligió como población a 1245 padres, con una muestra de 294 y como resultado obtuvo que casi la mitad de los encuestados tienen una percepción de la calidad del programa asistencial que lo ubica en el nivel regular, por lo cual brindó recomendaciones como dar charlas a los encuestados, llevar un registro de evolución de los usuarios, diseñar mecanismos de control permanente de los productos ofertados por Qali Warma y garantizar la entrega oportuna y la reevaluación de los diversos proveedores .

Sánchez (2017), realizó una descripción general del nivel del PNAEQW en varias instituciones educativas de Carabayllo, su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental, de corte transversal y básico descriptivo. Con este trabajo llegó

a la conclusión de que el 44% tiene un nivel bueno, 33.9 alcanzó un nivel regular y el 22% un nivel malo.

Finalmente. Quijada (2016), tiene por objetivo determinar la relación entre la aceptabilidad del PNAEQW y la satisfacción de los beneficiarios en una escuela del nivel primaria en la Oroya, utilizando para ello el enfoque cuantitativo, los métodos inductivo, deductivo, analítico, la investigación realizada fue explicativa, descriptiva, correlacional y explicativa, su diseño fue no experimental, para el cual usó la técnica de la encuesta y la observación teniendo como instrumento un cuestionario y la ficha de observación. 271 personas que figuran como padres de los estudiantes de la I.E. Manuel Scorza, fueron la población de Quijada, el mismo número de personas conformaron la muestra. También se concluyó que los beneficiarios califican como excelente el mencionado programa.

Luego de revisar la literatura sobre la variable satisfacción de los estudiantes, puedo afirmar que la satisfacción del cliente es estudiada en diversas áreas y analizados desde distintos enfoques, pero he considerado más adecuada la teoría que he tomado como base para esta investigación: la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg (1959), para quien la satisfacción y la insatisfacción son dos componentes que influyen en las personas, y trata de explicar sobre qué motiva a las personas y al analizar sobre el “qué” se puede afirmar consiste en una teoría motivacional, de contenido donde se considera que la motivación es la fuerza que genera y mantiene un determinado comportamiento en la persona. Esa motivación hace que las personas dirijan sus esfuerzos a la consecución de sus metas hasta lograrlas. Maslow (1943), sostiene que una persona tiene muchas necesidades; de las cuales la que primero intentará satisfacer será la que él considera las más importantes. Cuando logre satisfacer aquella necesidad apremiante, la que ella considere impostergable,

intentará buscar satisfacer la siguiente necesidad en importancia, la que se convertirá en motivadora.

Los componentes de las dimensiones de la variable satisfacción de los estudiantes son: a) propiedades sensoriales, b) Distribución y c) Confianza. Con respecto a la dimensión 1 Propiedades sensoriales, la RAE nos dice que hace referencia a cualquier propiedad de alimentos o productos percibidas mediante los sentidos, incluidos su aroma, color, sabor y textura. (Bravo (2011) definió a la dimensión 2 Distribución, la cual es un proceso en el cual ocurren dos periodos que son la elaboración y el consumo del producto; es decir el avance desde el que produce los alimentos hasta el que lo consume (el beneficiario), para el cual es necesario algunas acciones como: servicio brindado, cantidad, lugar y el momento oportuno según el MIDIS (2016). Por último, la 3 dimensión: Confianza, esta es una dimensión a la que muchos estudios han encontrado dificultad para precisar el concepto y al no existir una definición universalmente aceptada debido a que se le ha conceptualizado desde diversas perspectivas. En varios trabajos sobre el tema (Doney y Cannon, 1997; Ganesan 1994; Fernández y Martín 2006) aparecen dos aspectos sobre la confianza: la honestidad y la benevolencia. La honestidad consiste en la confianza que se deposita en la otra parte, de la cual se espera que cumpla con sus promesas y obligaciones (Doney y Cannon 1997): la benevolencia es la creencia de que la otra parte está interesada en conseguir beneficios que beneficien a ambos, sin que la otra parte haga algo que dañe al que confía (Doney y Cannon 1997). La confianza permite la fidelización del cliente

Se planteó la formulación del problema teniendo en cuenta el problema general: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los estudiantes de V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate 2019? y los problemas Específicos:(1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las propiedades sensoriales de los

alimentos que reciben los estudiantes del V ciclo en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 Ate? (2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la distribución de alimentos a los estudiantes del V ciclo que son beneficiados con el PNAE Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate? (3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la confianza de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Fe y Alegría 53- Ate?

Se consideró como objetivo general: Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes del V ciclo que reciben alimentos del PAEQW en la I.E. Fe y alegría 53 de Ate. Se consideraron los objetivos específicos como: Describir el nivel de satisfacción de las propiedades sensoriales de los alimentos que los estudiantes del V ciclo reciben del Programa de Alimentación Escolar en la Institución Educativa Fe y alegría 53-Ate. Así como la descripción de la satisfacción en la distribución de los alimentos y describir el nivel de satisfacción en la confianza que los estudiantes tienen en el programa.

Método.

El enfoque usado fue el cuantitativo porque según Hernández, Fernández, Baptista (2014) se realizó una medición numérica y se utilizó la recolección de datos para analizarlos estadísticamente, cuyos resultados permitieron describir la satisfacción de los estudiantes. La investigación es de tipo sustantiva y se ha utilizado métodos en la descripción y explicación de los resultados. Con este estudio se pudo investigar los valores que se manifiestan en la variable para proporcionarnos una visión de la situación y describir los resultados. El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipula la variable Se utilizaron los métodos analítico y deductivo.

Herberz, (1959), descubrió dos factores que provocaban sentimientos altamente positivos a los cuales denominó satisfacción y otros que ocasionaban sentimientos negativos a los que llamó insatisfacción y Maslow sostiene que una persona tiene muchas necesidades; de las cuales la que primero intentará satisfacer será la que él considera las más importantes. Cuando logre satisfacer aquella necesidad apremiante, la que ella considere impostergable, intentará buscar satisfacer la siguiente necesidad en importancia.

La encuesta se realizó a través de un cuestionario con 25 ítems que se validaron por juicio de expertos y se aplicó en una muestra de 80 estudiantes tomados de una población de 205.

Resultados.

Variable Satisfacción de los estudiantes agrupada.

En la Tabla 8 y Figura 1 según la encuesta en la Variable Satisfacción de los estudiantes agrupada se encuentra en un nivel de porcentajes de un 48% en regular, un 30% en bueno, y un 23% en nivel excelente.

Variable Satisfacción de los estudiantes agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	38	47,5	47,5	47,5
	Bueno	24	30,0	30,0	77,5
	Excelente	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Dimensión Propiedades Sensoriales

Según la encuesta en la dimensión Propiedades Sensoriales se encuentra en un nivel de porcentajes de un 14% en deficiente, un 36% en regular, un 28% en bueno, y un 23% en nivel excelente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Deficiente	11	13,8	13,8	13,8
	Regular	29	36,3	36,3	50,0
	Bueno	22	27,5	27,5	77,5
	Excelente	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Dimensión Distribución

En la Tabla 10 y Figura 10 según la encuesta en la dimensión Distribución se encuentra en un nivel de porcentajes de un 51% en regular, un 39% en bueno, y un 10% en nivel excelente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	41	51,3	51,3	51,3
	Bueno	31	38,8	38,8	90,0
	Excelente	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Dimensión Confianza.

En la Tabla 11 y Figura 11 según la encuesta en la dimensión Confianza se encuentra en un nivel de porcentajes de un 48% en regular, un 46% en bueno, y un 6% en nivel excelente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	38	47,5	47,5	47,5
	Bueno	37	46,3	46,3	93,8
	Excelente	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Discusión

En Colombia, a diferencia de nuestro país, Niño, et al, afirman que hay mucha inseguridad alimentaria y este es un problema que aqueja a gran parte del país, razón por la cual evidenció con su estudio que tanto estudiantes como maestros de las Instituciones públicas de Bucaramanga desconocían la diferencia entre Programa y complemento alimentario, creían que el programa de alimentación solo se encargaba de entregar los suministros de alimentos, sin saber de los otros ejes que conforman este programa, como talleres, acompañamiento en el comedor y otros. El Programa implementado en esa región es muy parecido al nuestro en cuanto a sus objetivos, pero las conclusiones a las que llegaron con este estudio es que a pesar de que se implementaron estrategias el programa no llegó al 100% de la población focalizada, tampoco se cumplió con capacitar a los padres de familia debido a que sus horarios de trabajo no les permitieron, y no se pudo fortalecer los hábitos alimentarios en sus hogares. Este estudio manifestó también que no se encontró una óptima aceptación de los alimentos proporcionados por el programa Social ya que el ente regulador no se ha acercado al consumidor para saber los gustos alimenticios poblacionales, así como tampoco se ha preocupado por saber qué alimentos son los que más se desechan y el momento oportuno para brindarles las bebidas y los sabores que más les guste a los niños y adolescentes.

Los estudios de Diez, et al, (2018) concluyeron que es necesario cumplir con las recomendaciones de variar las comidas que se ofrecen a los estudiantes en Asturias, una comunidad autónoma de España, el PNAE Qali Warma necesita recomendaciones de variar lo que brinda a sus beneficiarios para que estos no se sientan hostigados con los mismos alimentos todos los días, los niños de Huaycán y más exactamente estudiantes de Fe y Alegría, institución educativa que acoge a hijos de familias en estado de vulnerabilidad económica y

social, por lo cual es necesario brindarles también otro tipo de alimentos como frutas y verduras que aporten en su crecimiento y en las ganas de prestar atención en clases o al momento de realizar ejercicios.

En los estudios de Alvarado (2016) se observa que el Programa llega a cumplir con el 58 % debido al factor económico, pero sí se cuenta con el apoyo de los padres de familia en la conformación de comités, en la elaboración de los menús, pero acepta también que les falta capacitación, principalmente en higiene. En la I.E. Fe y Alegría 53 los padres no tienen participación alguna en este programa, la cual es necesaria para que estén involucrados en la alimentación saludable de sus hijos, las madres podrían participar en las capacitaciones sobre hábitos alimentarios y en la preparación de alimentos como ocurre en El Asintal-Guatemala para trabajar en el cambio de manera dual: el hogar y la escuela

Con cada investigación se aporta a la mejora de este Programa y es así que Portal (2017) con su investigación en La Encalada Cajamarca ha direccionado este trabajo ya que nos brinda la oportunidad de evidenciar cómo la calidad de atención que brinda una Institución, la rapidez, la amabilidad, así como las condiciones higiénicas que presentan nos da la oportunidad de poder mejorar un servicio, este factor determina un cierto nivel de satisfacción en los usuarios, los cuales determinan la continuidad o fracaso del Programa .

Rodríguez (2015), estudió la neofobia de los estudiantes en relación a las legumbres, cereales, frutas y verduras y coincide también con los anteriores presentados que es necesario la diversidad de los alimentos brindados a los estudiantes, se debe realizar estudios para conocer qué gustos tienen los niños y educarlos nutricionalmente para que dejen de comprar productos nocivos para su salud como son las golosinas ofrecidas por los quioscos en diversas Instituciones Públicas , además capacitar, dar charlas informativas sobre

alimentación saludable y sostenible a los padres de familia para que participen en este programa y no envíen golosinas en sus loncheras.

Ajito (2017), concluyó que el 60% de padres de familia desconocían lo que sus hijos recibían del PNAEQW y solo un 10 a 14 % sabían con exactitud lo que sus hijos consumían. Tal vez por eso muchos de los estudios realizados a la satisfacción de los alimentos recibidos de este programa social sean altamente positivos ya que los encuestados son los padres de familia y no el principal beneficiario que es el niño o niña. Otra investigación considerable es la de Sánchez (2017) quien mostró la satisfacción de los beneficiarios de los alimentos del PAEQW en un 44% en nivel bueno, 33,9 en nivel regular y 22 % en nivel malo. En realidad, la mayoría de las investigaciones realizadas, cuyas encuestas, arrojan los resultados de que todos los beneficiarios directos e indirectos están satisfechos con lo que el Estado les brinda mediante este programa, debido al desconocimiento de la gran mayoría de padres y a la sumisión de ellos niños a quienes algunos investigadores consideraron incapaces de tener opinión propia, con lo cual no estoy de acuerdo ya que con ellos trabajamos el juicio crítico y si se les presenta la situación real y los cambios que estos necesitan, ellos opinan de acuerdo a lo que sus cinco sentidos perciben.

No es fácil tal trabajo, pero nuestro país cuenta con una cocina bastante variada, que nada tiene que envidiar a la cocina extranjera y si eso fuera poco, contamos con productos variados y frescos que se pueden ofrecer en nuestras escuelas para así hacer crecer también nuestra agricultura y dar trabajo a mucha gente que lo necesita para mejorar la nutrición de los niños más necesitados. Como lo expresaron Tembón, Brooke y Fernández en *School Feeding: a tool for social inclusion* en The World Bank que estos programas de alimentación escolar son exclusivamente para mantener en la escuela a los niños pobres que están mal

nutridos y con este apoyo a los más necesitados, no solo se benefician los niños sino también los agricultores y la economía nacional.

Conclusiones

En función de los resultados obtenidos presento las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que no existe un alto nivel de satisfacción de los alimentos del PNAEQW en los estudiantes del V ciclo de Fe y Alegría 53. El análisis de datos mostró que solo el 23% considera como excelente las propiedades sensoriales de los alimentos, la distribución de los mismos y la confianza que sienten al consumirlas, un 30% considera como buenos y un 48 % como regulares. Estos porcentajes son preocupantes porque si esto continúa así, a la larga significaría el fracaso de dicho programa social.

Segunda: Se logró determinar que existe un porcentaje no muy alto ,23% de estudiantes que consideran que los productos que se ofrecen en la Institución Educativa Fe y Alegría 53 son óptimos, es decir están satisfechos con el aroma, el tamaño, la forma, la suavidad, el sabor de los productos que reciben, un 28% consideran buenos, un 36% regulares y un 14 % deficientes.

Tercera: Se determinó que tampoco existe un buen porcentaje de satisfacción en relación a la distribución de los alimentos ya que solo el 10% la calificó como excelente, el 39 % como bueno y el 31 % como regular.

Cuarta: Se ha observado que existe un porcentaje de satisfacción bajo en los estudiantes porque consideran que no sienten confianza en el programa (10%), consideran bueno 39 % y regular 31% y en las personas que se los brindan: desde los proveedores hasta su profesor o profesora de aula, asimismo existe cierta desconfianza en los alimentos que reciben de Qali Warma, debido a sus costumbres familiares, locales o sociales.

RECOMENDACIONES

Luego de conocer los resultados y las conclusiones de esta investigación, se vio pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

Brindar charlas educativas a los padres de familia.

Realizar pruebas sensoriales para detectar y tener en cuenta los gustos heredados de su familia y su cultura.

Diseñar mecanismos que ayuden a mejorar la presentación y las propiedades sensoriales de algunos productos brindados por Qali Warma con el objetivo de que el programa se mantenga y pueda erradicar la desnutrición o sobrepeso en algunos escolares.

Diseñar un plan estratégico de seguimiento a los beneficiarios de Qali Warma con la finalidad de tener un registro de la evolución de los usuarios del programa durante muchos años para saber cuáles han sido los progresos.

El Programa debe diseñar diversos mecanismos de control de calidad en forma permanente.

Seguir de manera estricta el nuevo enfoque para mejorar la nutrición y la seguridad alimentaria.

Hacer participar a los padres de familia en la alimentación de sus hijos para que ellos también se sientan protagonistas y sean promotores de una alimentación sana y de calidad.

Promover la participación de cocineros profesionales para que aporten con su conocimiento y así mejorar lo que se brinda a los estudiantes para desarrollar y satisfacer su paladar.

Reevaluar a los proveedores.

REFERENCIA.

Ajito Lam (2017). *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma basado en la percepción de los Actores del Programa de 4 Instituciones Educativas del Distrito de Breña*. PUCP.

Campbell, C. (1987). *The romantic ethic and the spirit of modern consumerism*. New York, Basis Blackwell

Demantov, V. y Eklöf, J. (2001). "Using aggregate customer satisfaction index challenges and problems of comparison with special reference to Russia". Proceedings of the 6th TCM World Congress, Saint Petersburg, pág. 315 – 434.

- Diez, S., Rodríguez, B., Alonso, O., Gutierrez, M., Allande, R. (2018). *Evaluation of variety and quality in the school menus of Asturias. 2015/2016 Rev. Esp. Salud Publica* vol.92 Madrid 2018.
- Doney, P., y Cannon, J. (1997). An Examination of the Nature of Trust in the Buyer- Seller Relationship. *Journal of Marketing*. Vol.51. pp.35-51
- Herzberg F. (1959) *Dual factor Theory of job satisfaction and motivation: A Review of the Empirical Evidence and Criticism*.
- Kujar, López y Meneses (2016). *Percepciones del programa de alimentación escolar por parte de los actores en el corregimiento de San Cristóbal y de las comunas 13, 15 y 16 del Municipio de Medellín*
- Martel, (2018). *Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima*.
- Maslow. A. (1943). *A Theory of Human Motivation*.
- MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social). 2016. *Manual para la gestión del servicio alimentario* (3ra.edic.). Lima, Perú: Edit. QALIWARMA
- Niño- Bautista, Gamboa Edna, Serrano-Mantilla Tatiana. 82019) *Percepción of satisfaction among beneficiaries of the school food programo of Bucaramanga- Colombia*. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud vol.51 no.3 Bucaramanga 8Jul/Sept. 2019).
- Portal R. (2017). *Evaluación del Impacto Social y Económico del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma; en el aprendizaje, asistencia a clases y el gasto familiar; de los niños y niñas de las Instituciones Educativas del 5° grado de nivel primario del distrito de la Encañada- Cajamarca,2015*.
- Quijada, J. (2017). *la aceptabilidad del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la escuela Manuel Scorza del distrito de La Oroya*.
- Rodríguez, A., Patiño, B., Urquidez R., Vidaña M., Periago, M. Gaspar B., y Gonzáles E. (2015). *Neofobia alimentaria: impacto sobre los hábitos alimentarios y aceptación de alimentos saludables en usuarios de comedores escolares*. Nutru. Hosp. Vol.31, N° 1, pp.260-268.ISSN
- Sánchez E. (2018). *Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabayllo 2017*.
- Sen, (2000). *Desarrollo y Libertad*. Edit. Planeta. España.