



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y servicio
alimentario del programa QaliWarma durante Pandemia COVID
19 IE de Abancay 2022**

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

AUTOR:

Chipa Catalan, Jhonny (orcid.org/0000-0002-7919-1705)

ASESOR:

Mg. Bazan Tanchiva, Luis (orcid.org/0000-0002-0464-3295)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mí querida Familia por su apoyo absoluto, por sus frases de ánimo para seguir creciendo profesionalmente y la fortaleza que ellos ejercen en mí por su sola sonrisa, todo esto impulsa en mí a continuar con mis metas trazadas.

El autor

Agradecimiento

Sin mi querido Dios nada hubiera logrado, todo este proceso es parte de su voluntad y mi superación, por darme ese don de persistencia para lograr todas mis metas.

A la universidad por darme los instrumentos necesarios para destacar profesionalmente.

A los docentes por el tiempo dedicado y convertirse en nuestros modelos a seguir profesionalmente.

El autor.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 15 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 21 |
| IV. RESULTADOS..... | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS..... | 43 |
| ANEXOS | 49 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|----------|--|
| Tabla 7 | Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y el servicio alimentario del PNAE Qali Warma durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022. 22 |
| Tabla 8 | Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios de la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario PNAE Qali Warma durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022 23 |
| Tabla 9 | Definir el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022..... 24 |
| Tabla 10 | Nivel de relación entre la satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022 25 |
| Tabla 11 | Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022..... 26 |
| Tabla 12 | Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022 27 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Registro de SUNEDU | 68 |
| Figura 2. Validación de juicio de expertos..... | 69 |

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022. Metodología: Tipo de investigación básica, diseño de investigación no experimental – transversal, nivel de investigación descriptiva, enfoque cuantitativo. La población son todos los papás de los usuarios beneficiarios de la I.E N° 54705 “San Juan Bautista”, de primero a sexto grado de primaria, la muestra es el total de la población siendo 33 papás, la técnica usada es el muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Resultados: El 60.6% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios, se encuentran satisfechos y califican como bueno al Servicio Alimentario de Qali Warma por la cantidad, variedad, calidad, integridad de los productos.

Palabras clave: Servicio alimentario, satisfacción usuario, Programa Nacional QaliWarma, usuario beneficiario, alimentación escolar.

Abstract

Objective: To determine the level of relationship between the satisfaction of the parents of the beneficiary users and the food service provided by PNAE Qali Warma during the COVID 19 pandemic in I.E de Abancay 2022. Methodology: Type of basic research, non-experimental research design - transversal, descriptive research level, quantitative approach. The population is all the fathers of the beneficiary users of the I.E N° 54705 "San Juan Bautista", from first to sixth grade of primary school, the sample is the total of the population being 33 fathers, the technique used is probabilistic sampling of simple random shape. Results: 60.6% of the Parents of the beneficiary users are satisfied and qualify the Qali Warma Food Service as good for the quantity, variety, quality, integrity of the products.

Keywords: Food service, user satisfaction, Qali Warma National Program.

I. INTRODUCCIÓN

Qali Warma fue creado como programa por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que ofrece alimentos diversos y nutritivos a estudiantes de inicial, primaria en Instituciones estatales del Perú, y secundaria en lugares nativos amazónicos peruanos. (PNAE QW, 2021, p.5).

Debido a los casos COVID-19 en el Perú se decretó el 15/03/2020 en período de emergencia nacional y confinamiento inexcusable, debido a ello surge la necesidad de modificar el reglamento para la asistencia del servicio alimentario el cual se realiza mediante la RDE N°D000143-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, que se publica el 20/04/2020, donde se faculta realizar la atención de la prestación de alimentos en alimentos envasados por el estado de emergencia o fuerza mayor a los estudiantes beneficiarios del PNAE a través de la repartición de víveres íntegros (Aceites, cereales, harinas y hojuelas, menestras, proteínas de origen animal, lácteo, galletería y azúcar) a los papás, para la disposición y agotamiento en casa. (PNAE Qali Warma, 2020, p. 7).

A nivel mundial los programas que brindan alimentación son la pieza clave dentro de las normas sociales, los cuales están encaminados primordialmente hacia los más sensibles (infantes, longevos, embarazadas, individuos con incapacidad física y/o mental). En Colombia la alimentación en escolares de establecimientos educativos públicos la investigación normativa y estrategia estatal alimenticia, de la evaluación ley 1355/2009 (prevención y atención de obesidad y otros males crónicos no contagiosos) no tiene relevancia en sus normas públicas en cuanto a alimentación sana en IE públicas, ya que los quioscos de la mayoría de los colegios escolares, no cumplen con dichas normas a favor de una nutrición saludable hacia los alumnos. (López, 2017),

El PNAE, se preocupa por el bienestar físico e intelectual de los alumnos con una nutrición combinada con aporte proteico, vitamínico y mineral, en horario de clases, los usuarios de bajos recursos económicos son los más beneficiados y satisfechos por los alimentos recibidos de parte del estado colombiano. Esta afirmación concuerda con la realidad que se vive cada día sobre todo de los más necesitados ya que mucha falta les hace este tipo de productos que brinda el estado de forma gratuita a todos los niños matriculados en escuelas estatales y más ahora en esta pandemia que ha causado mucha falta de trabajo y escasos

de comida. (Bautista, 2019)

En el Perú según Ballonga (2017), aporta que la satisfacción es un sentimiento de complacencia por obtener lo que uno quiere de un servicio o producto. Con este artículo se concretiza que la satisfacción del usuario beneficiario es alta, al recibir su ración diaria ya que es de ayuda para la supervivencia en esta etapa muy difícil, impartiendo a su vez buenas prácticas de alimentación diaria y contribuyendo con el aprendizaje de muchos niños y niñas que necesitan de mucho apoyo en el Perú.

El presente estudio se llevó a cabo en la Institución Educativa N° 54705 “San Juan Bautista”, de Abancay, Región Apurímac, el cual alberga a 33 estudiantes de primero a sexto grado de primaria, con secciones únicas de zona rural y urbana, de papás de escasos recursos económicos. Por la interrupción transitorio de las clases por la enfermedad del COVID 19, se generó un cambio de modalidad de la atención brindándose productos íntegros para su preparación y consumo en casa, con el objeto de favorecer en el rendimiento académico a través del aporte nutricional, pero este cambio para la mayoría de los padres causo un descontento presentando muchas quejas a los docentes e incluso al programa, por la cantidad de productos que recibían, ya que ellos pensaban y querían que sea para toda la familia, cuando la entrega era por estudiante.

Según lo expuesto el problema general de la investigación será ¿Cuál es el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022?, y los problemas específicos serán: ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022?.

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la

pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022?

La justificación teórica del presente trabajo de investigación se considera que la alimentación es un derecho, por este motivo Qali Warma resguarda una alimentación saludable, compuesta de alto valor nutricional para todos escolares, donde se ve la predilección de los Papás y Docentes en que se suministre el servicio alimentario cumpliendo así su misión. Así mismo tiene justificación práctica que permitirá instituir mejores hábitos de alimentación favoreciendo a un mayor aprendizaje y permanencia del alumno. Finalmente tiene una justificación metodológica porque la investigación se considera válida ya que usara métodos e instrumentos validados por expertos que brindan confiabilidad al estudio y servirá como fuente de investigación para otros estudios a futuro.

Por lo tanto se considera como objetivo general de esta tesis: Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022, entre los objetivos específicos serán: Indicar el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022. Definir el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022. Identificar el nivel de relación

entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022. Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

La hipótesis general será: Existe alto nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022, y las hipótesis específicas serán: Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022. Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022. Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022. Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio tiene los siguientes estudios internacionales anteriores entre ellos están:

Según, López et al. (2017), en su estudio “La nutrición estudiantil en escuelas estatales -Colombia. Análisis de normas y políticas públicas alimenticias”, con el objetivo de determinar si los alimentos que se expenden en colegios escolares, cumplen con esquemas y deberes señaladas en ley 1355/2009 que ampara reglas preventorias frente a obesidad y enfermedades crónicas no transmisibles, la metodología utilizada es estudio cualitativo y de enfoque mixto, se aplicó a 32 departamentos. Concluyendo que los quioscos de las escuelas y la mayoría de los colegios escolares a los que se les remitieron derechos de petitoria, no cumplen con las normas en favor de una nutrición saludable hacia los alumnos. El aporte es que coadyuvar con la prevención de obesidad y enfermedades crónicas.

Al respecto Jerez et al. (2018), en su tema “Satisfacción de alumnos universitarios y prestación de alimentos con asociación de factores”, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de alumnos de universidad beneficiarios del programa de alimentación y sus componentes confederados, la metodología usada es descriptivo - analítico y de corte transversal, se aplicó a 1002 estudiantes. Concluyendo que los universitarios que hacen movimiento físico moderado jefes de familia presentan alto nivel de satisfacción de la prestación alimentaria. El aporte a este trabajo es que esta corporación es ventajoso para la gestión, organización y ejecución de programas.

También Bautista et al. menciona (2019), en su tema de investigación “Percepción de satisfacción de beneficiarios del PAE en Bucaramanga-Colombia”, con el objetivo de determinar la percepción de satisfacción de beneficiarios del PAE, en cuanto a la metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, transversal-analítico, se aplicó a 401 escolares por edad. Concluyendo que debe ser muy estricto la focalización de programas y no malversación de programas para los más necesitados, ya que quienes se benefician son los usuarios pobres y extremos pobres. El aporte de este estudio es que se debe incrementar la calidad de los Programas alimentarios en beneficio de los más necesitados.

A su vez, Crescencio, et al. (México 2021), indican en su investigación “Impacto de la COVID-19 en decisión de compra”, con el objeto de evaluar el impacto de la COVID-19 en la decisión de compra por los consumidores, ciudad de Tijuana, la metodología utilizada es de enfoque cuantitativa, se aplicó a 384 ciudadanos mayor de 18 años. Concluyendo que las personas gastan de 1 a 2000 pesos en compras de productos de primera necesidad los cuales son fundamentales para el consumo diario, de 1 a 2 veces al mes. El aporte es que la pandemia afecto mucho el presupuesto que era para productos de consumo diario y así mejorar nuestra alimentación e inmunidad.

Así mismo, Serrano, et al. (Madrid 2021), en su investigación “Iniciativas para enfrentar el hambre y la inseguridad alimentaria en Madrid”, con el objeto de comprender las principales tensiones y contradicciones del modelo hegemónico de protección alimentaria, la metodología utilizada es de análisis cualitativo, diseño explicativo. Concluyendo que la enorme potencialidad de los grupos vecinales y de apoyo propone experiencias innovadoras con el objetivo de proteger la alimentación, para el bienestar, fortalecer el lazo social y barrial. El aporte es que prima el refrán la unión hace la fuerza, donde los programas estatales en pro de la salud alimentaria son importantes más aun en estos tiempos difíciles.

A continuación dentro de los estudios nacionales tenemos:

Según, Ballonga et al. (2017), en su investigación “Estado nutricional de estudiantes extremo pobres de Ccorca- Perú, Proyecto Incos”, con el objeto de estimar el progreso antropométrico, consumo alimentario, ingesta nutricional, que reciben ayuda alimentaria de programas, la metodología utilizada es estudio descriptivo, enfoque cuantitativo, aplicado a 171 escolares. Concluyendo que los alumnos muestran un peso apropiado con relación a su talla/edad, por el apoyo de programas estatales que velan por la alimentación. El aporte de este trabajo es que si se ingiere poca fruta, verdura y agua, va ver falta de vitaminas y minerales, en el organismo de los escolares quienes necesitan mayor aporte nutricional.

Por otro lado, Tarqui, C. (2018), en su tema de investigación “Incidencia de fiambres sanos en estudiantes de primaria”, con el objetivo de determinar la prevalencia de fiambres sanos en alumnos de primaria, la metodología utilizada, diseño explicativo, estudio transversal, aplicado a 8 185 alumnos de escuelas

estatales y privados de la ciudad de Lima. Concluyendo que el predominio de loncheras saludables es muy baja más aun en lugares rurales por falta de interés de los padres, para aportar con la ingesta nutricional. El aporte es que el apoyo de programas estatales que brindan alimentos, ayudan a disminuir las tasas de desnutrición infantil.

En cambio, Pacherras, P. (2020), en su tema de investigación “Percepción del PNAE del punto de vista estudiantil: Caso de un distrito de Lima”, con el objetivo en determinar la percepción del PNAE del punto de vista de sus usuarios, la metodología usada es de tipo básica, con enfoque cualitativo, estudio de caso, aplicado a 18 estudiantes y 16 padres de familia. Concluyendo los padres tienen una percepción positiva del PNAE Qali Warma sobre los alimentos y estado nutricional de los alumnos. El aporte es que el PNAE Qali Warma cumple con sus objetivos establecidos de brindar servicio alimentario nutritivo, de calidad; hábitos saludables y asistencia técnica para los comités escolares.

Sin embargo, Quichua, W. (2018), con su investigación “Impacto del PNAE en proceso completo de alumnos de II.EE de Pueblo Nuevo – Ica 2018”, tiene como objeto determinar el efecto del PNAE en el crecimiento completo de alumnos, la metodología usada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transeccional, correlacional y de causa, aplicado a 60 Docentes. Concluyendo que el PNAE Qali Warma tiene un efecto verdadero y demostrativo en el crecimiento integral de los alumnos. El aporte es que la alimentación de calidad, variada y suficiente influye mucho en el aprendizaje de los estudiantes.

Por tanto, Bazán, M. (2019), en su investigación “Nivel de satisfacción del PNAE en estudiantes de 4° grado primaria, I.E. San Nicolás, Huamachuco, 2019”, que tiene por objeto establecer nivel de satisfacción de escolares de 4to grado primaria, frente a la atención del PNAE Qali Warma, en cuanto a la metodología usada fue de enfoque cuantitativo- deductivo, de investigación descriptivo - correlacional, aplicado a 125 padres de familia de cuarto grado. Concluyendo que el grado de satisfacción en los escolares es alto, y califica de forma positiva al Programa Qali Warma. El aporte es que el programa QW brinda una alimentación con requerimientos nutricionales por niño para ayudar con su aprendizaje diario en las clases.

La primera variable de estudio es la satisfacción de los papás de los usuarios beneficiarios; que se define según Bautista (2019), como las sensaciones y sentimientos obtenidos de un logro, suceso, aporte social, y otros procesos como el aprendizaje, la memoria, entre otros. En este estudio los escolares muestran excelente satisfacción frente a los alimentos recibidos, siendo los más satisfechos los de zona pobre y extremo pobre. Así mismo según la RAE: “Es la impresión de felicidad logrado al cubrirse la penuria”, contestación apropiada de queja, sugerencia o vacilación se puede manifestar también que satisfacción es la contestación de deleite del cliente.

Ramirez (2018), relata al cliente o usuario como el individuo que traslada sus insuficiencias para que sean compensadas, el trabajo es conocer y satisfacer sus necesidades de él y la organización, por lo que es el sujeto más significativo para el organismo, el cliente no pende del organismo, sino al revés el organismo depende de él. La satisfacción del cliente influye en las particularidades netas de la prestación, es por ello que todas las Instituciones se preocupan por la calidad del servicio y atención, también intervienen el aspecto sentimental, es uno de los pilares básicos de toda Institución por eso avala la vigencia o estabilidad de las Instituciones así como su renta.

La satisfacción existente es algo subjetivo dentro del carácter organizacional; un servicio es exitoso cuando el usuario tiene percepción superior a la expectativa, otro aspecto importante son las quejas por el cual nos enteramos del enojo de nuestros usuarios y la eventualidad de satisfacer esa situación a través de un conducto de notificación como el libro de reclamaciones. El reclamo otra estrategia importante para saber su insatisfacción y convertirlo en satisfacción.

La Satisfacción, según Tarqui nos dice que es una reflexión sobre una peculiaridad del producto o prestación, que crea un grado satisfactorio de premio asociado al gasto. Por lo que se revela la correlación entre la satisfacción y una expectativa. (Tarqui, 2018, p. 17). De otro modo encontramos a Quichua quien define la satisfacción como la complacencia de una persona frente a un servicio recibido quiere decir la impresión que experimenta al obtener una ganancia. A continuación se divide la satisfacción en 3 niveles: 1) Insatisfacción, cuando el servicio no supera las expectativas del consumidor. 2) Satisfacción, cuando el servicio supera las expectativas del consumidor y 3) Complacencia, esto se

origina cuando el servicio supera las expectativas del consumidor más de lo deseado.

En cuanto a la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios será medido por 5 dimensiones, según Quijada (2018), las cuales son: Dimensión calidad del servicio: Experiencia de ofrecer a los beneficiarios un servicio rápido y pertinente con calidad en un tiempo aceptable como la programación de cada entrega de productos y la responsabilidad de entrega de productos. Dimensión entrega de productos Qaliwarma: Es el traspaso de los alimentos a los Papás con apoyo del desempeño del CAE. Dimensión fiabilidad: Destreza de la Institución para dar el servicio fiable, como la entrega de productos durante todo el año y la variedad de los productos. Dimensión seguridad: Credibilidad que genera la calidad de una Institución al ofrecer una prestación alimentaria exponiendo discernimiento y confianza como los protocolos de bioseguridad y la entrega de productos en buenas condiciones.

Finalmente la Dimensión tangible: Condiciones y apariencia física que aprecia el usuario de la institución como son los ambientes acondicionados para la entrega de productos y el mobiliario para la entrega de los productos. Al respecto Herrera (2018), menciona que a semejante grado de satisfacción pertenece semejante apreciación de la aptitud del alimento. Por tanto conocer el nivel de satisfacción nos permitirá saber y perfeccionar la atención, de igual modo la retroalimentación ayuda a optimizar los resultados obtenidos para alcanzar las metas propuestas.

La segunda variable de estudio es el servicio alimentario del PNAE Qali Warma; donde podemos decir que es un programa del MIDIS con la fin de dar una prestación alimentaria de calidad, variada y nutritiva a estudiantes de inicial desde los 3 años, primaria y secundario (Población indígena de la amazonia, JEC y FAD).

Molineli (2017), declara que “un gobierno sin programas que coadyuven al mejoramiento de la nación disminuyendo brechas de pobreza, analfabetismo, desnutrición infantil, entre otros, no es un buen gobierno” (p. 6). Entendiéndose que el estado creó el PNAE Qaliwarma para disminuir el porcentaje alto de desnutrición infantil, anemia infantil, desertación escolar, analfabetismo, favoreciendo la asistencia y permanencia escolar, en todas las escuelas estatales.

Siendo un dolor de cabeza y un gran desafío para el PNAE Qali Warma que a pesar de las quejas y disconformidades siguió brindando el servicio alimentario durante la época escolar en pandemia acorde a las normas vigentes del sector educación, quien dispuso una adecuación del tipo de atención en situación de emergencia debido al confinamiento obligatorio para continuar recibiendo los alimentos de forma gratuita y continua, en ese sentido el programa se vio más fortalecido por tantas críticas a su desempeño institucional continuando con más entusiasmo la entrega de productos básicos para los más vulnerables y necesitados cubriendo así su alimentación diaria. Para Pacherras (2020), las estrategias que tomo el estado a través del PNAE fue positivo porque proporciona una prestación alimentaria de calidad para los más necesitados.

La Prestación alimentaria en estado de emergencia se realiza a través de tres etapas, siendo la primera etapa la recepción de alimentos, donde se entrega los productos de acuerdo al quintil de pobreza y modalidad que corresponde por parte del proveedor a los integrantes CAE quienes participan de dicha actividad para verificar la cuantía de productos de acuerdo al acta, garantizando la integridad del total de productos. La segunda etapa es el almacenamiento de productos donde se colocan todos los productos recepcionados en ambientes que presten las condiciones mínimas de almacenamiento. Por último la etapa de la distribución de alimentos, donde se entregan los alimentos a los papás de los usuarios beneficiarios para su preparación y consumo en el hogar. (PNAE Qali Warma, 2020)

Su misión del PNAE Qali Warma es dar un servicio alimentario adecuado durante las clases escolares, según características y lugares de residencia, para apoyar en la mejora de su atención en horario de clases y por consiguiente a optimizar su asistencia, permanencia y aprendizaje. Asimismo, iniciar buenas prácticas de nutrición (PNAE QW 2019). Esta misión fue alterada por la Covid 19, donde el estado declaró en estado de emergencia todo el territorio Peruano, suspendiendo las clases a nivel nacional por los contagios continuos, dejando así de prepararse los alimentos dentro de las Instituciones educativas y optándose por entregar los mismos productos pero íntegros.

Para Torres (2018), la prestación alimentaria del PNAE Qali Warma a los padres de usuarios beneficiarios será medido a través de 5 dimensiones, entre ellos tenemos: Dimensión Capacitación a los miembros CAE de entrega de

productos: Son la recepción de productos y el almacenamiento de productos. Dimensión calidad del producto: Son el control riguroso de los productos, productos de marca conocida, productos con fecha vencimiento largo y productos en buen estado. Dimensión variedad de productos: Son los productos nutritivos y grupos de productos (galletería, cereales, menestras, azúcares, lácteos, carnes, harinas). Dimensión cantidad de productos es el requerimiento nutricional por niño. Dimensión integridad de productos: Son los productos que están dañados, abiertos, abollados o no.

Al respecto la RDE N° D00180-2021-MIDIS-PNAEQW-DE, indica que durante la inspección y liberación de los productos se comprueban calidad e inocuidad, lotes inscritos, contextos de almacenamiento, seguridad e higiene comprobándose con la pesquisa documentaria mostrada con antelación por los proveedores, al finalizar la liberación se concede la aprobación y los productos están listos para su distribución en las escuelas.

De continuar la pandemia por COVID 19, la entrega del servicio alimentario continuara de manera presencial en la modalidad productos, pese a los malos y buenos comentarios ya que es de vital importancia cubrir las insuficiencias alimenticias diarias de los estudiantes del Perú, también disminuye en algo el gasto de la canasta familiar sobre todo en las escuelas que reciben desayuno y almuerzo, aunque no tanto en las escuelas que solo reciben desayuno; hasta que haya alguna modificación por parte del estado peruano o el sector educación.

De acuerdo a lo señalado por Bazán (2019), el PNAE Qali warma fue uno de los mejores programas que el estado creó para mejorar la alimentación diaria en horario de clases de la población estudiantil peruana sobre todo a los de alta vulnerabilidad de zona pobre y extremo pobre. Pero al verse afectado las clases presenciales por la suspensión debido al confinamiento obligatorio por la COVID 19, también se suspendió la atención de la prestación alimentaria a todas las escuelas públicas beneficiarias del PNAE, es decir, se dejó de proveer alimentos preparados en horario de clases, por lo que se incrementó la vulnerabilidad de las personas en situación pobre y extremo pobre.

“Qali Warma viene de la palabra quechua que simboliza niño (a) vigoroso (a), siendo su misión dar alimentos con capacitaciones estudiantes de escuelas públicas de inicial, primaria, y secundario pero solo en poblaciones indígenas

Amazónicas, para favorecer a optimizar la vigilancia en clases, asistencia escolar y buenas practicas alimentarias, iniciando la colaboración y responsabilidad de la colectividad local. (PNAE QW, 2015)

Su visión, ser un programa articulado y eficaz, promoviendo un servicio alimentario de calidad con la participación comunitaria. Entre sus objetivos tenemos: a) Certificar un servicio alimentario diario en clases a estudiantes beneficiarios según particularidades y lugar de residencia. b) Favorecer la asistencia y permanencia durante las clases de los usuarios beneficiarios. c) Fomentar buenas prácticas alimentarias en los usuarios beneficiarios. (PNAE QW, 2015)

Los usuarios del PNAE Qali Warma, son cerca de 3,630,358 de niños (as) de más de 62,469 establecimientos educativos públicos en todo el territorio peruano en el 2020, que tiene como fin dar atención a más de 3,8 millones de estudiantes de inicial, primaria y secundaria solo en comunidades oriundas de pueblos Amazónicos. En el departamento de Apurímac se viene atendiendo a 2,026 establecimientos educativos y 84,582 usuarios de Inicial, Primaria y Secundaria FAD. (PNAE QW, 2015)

El componente alimentario son los bienes para brindar un servicio alimentario de calidad, con buenas prácticas alimentarias y requerimientos nutricionales apropiados según grupo etéreo y zonas de residencia. El PNAE Qali Warma atiende según los quintiles de pobreza, siendo solo 2 raciones en los quintiles 1 y 2 con la modalidad producto, es decir desayuno y almuerzo y 1 ración que es desayuno en los quintiles 3, 4 y 5 con productos o raciones; además en unión con el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN) y la sensibilización del Programa Mundial de Alimentos (PMA) se ha determinado una aportación energética y nutritiva por niño durante el consumo del servicio alimentario”. (PNAE QW, 2015)

La prestación alimentaria durante el confinamiento; es el apoyo de productos básicos de alimentación diaria durante el confinamiento por la COVID 19, en el cual la vida y salud de los usuarios se ha visto afectada, por ello el PNAE Qali Warma dispone un tipo de atención alimentaria, para la prestación a los padres de los usuarios de forma semipresencial, acorde a las normas vigentes del sector educación, estableciendo las siguientes etapas de prestación. a) Recepción de alimentos: Es la entrega de alimentos por el

proveedor de acuerdo al quintil de pobreza y modalidad que se encuentra en el formato de entrega y recepción de alimentos (Acta), donde los integrantes del CAE verifican la cantidad correcta, integridad del total de productos, para firmar la conformidad de la recepción. (PNAE QW, 2015).

b) Almacenamiento de Alimentos: Es el acopio de los productos admitidos en un área acondicionado para tal efecto. c) Distribución de alimentos: Es la entrega de los productos a los padres de familia o apoderado del usuario beneficiario del servicio alimentario con las debidas medidas de bioseguridad para su preparación y consumo en el hogar, por los miembros del CAE donde el apoderado firma el padrón de entrega conforme de los productos. (PNAE QW, 2020).

El marco normativo que rige al PNAE Qali Warma es; a) El Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, publicada en el diario el Peruano el día 31 del mes de mayo del año 2012, dándose la creación del PNAE Qali warma, con el objetivo de dar alimentos de calidad a niños de nivel inicial y primaria de establecimientos educativos públicos. Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, que varía el primer decreto, incorporándose un tercer párrafo, donde indica que de forma progresiva, prestara el servicio a estudiantes del nivel secundario de establecimientos educativos públicos nativos amazónicos peruanos, registrados en la RM N° 227-2014-MIDIS, del ministerio de cultura. (PNAE QW, 2014).

Así mismo; c) Según la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, aprueba el “Manual de Operaciones del PNAE Qali Warma”, que es el escrito técnico normativo de gestión donde establece su estructuración, funciones generales y específicas de las unidades territoriales y técnicas estratégicas. d) Resolución Ministerial 121-2021-MINEDU, donde indica la ordenación del servicio en las escuelas estatales y privadas de EBR tanto rural como urbano, en el contexto COVID 19. e) RDE N° D000143-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, donde se emite el nuevo “Protocolo para la Prestación del Servicio Alimentario por los Actores vinculados a las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el PNAE. (PNAE QW, 2015)

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación estuvo en el marco de la investigación básica; porque parte de un marco teórico y permanece en él, incrementa los conocimientos científicos sobre la aprehensión de los elementos esenciales de la variable y las situaciones visibles. (CONCYTEC, 2020)

Por otra parte el diseño de investigación es no experimental porque la recopilación de datos es sola y las variables en estudio no fueron manipuladas en ningún momento de forma intencional, basándose en la observación del fenómeno tal y como se muestra en su argumento natural para ser analizada. Es correlacional -transversal porque se busca la relación causa-efecto y los datos recabados se realizaron en un solo momento y un tiempo único (Hernández, et al. 2014).

El Nivel de investigación es descriptiva porque acopio información de forma independiente sobre las variables estudiadas describiéndolos, analizando su incidencia y valores, mostrando con precisión sus dimensiones. El estudio también es de campo y bibliográfica, determinando las relaciones causa -efecto de la utilización de los mismos, donde se recogió información real tal como se presenta en el momento de su recolección, en un lugar determinado, basándose en el método deductivo, donde se probaron las hipótesis, resaltando las mediciones de satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios frente al servicio alimentario recibido del PNAE QW. (Bernal, C, A. 2010).

El enfoque del presente estudio es cuantitativo, donde se midió las variables estudiadas con valores numéricos y se utilizó análisis estadístico para establecer resultados y estimar las magnitudes de los problemas de investigación, viendo necesario la formulación de objetivos, finalmente se extrajo las respectivas conclusiones para la contribución a la generación de posteriores conocimientos. (Izaguirre, M., y Tafur, R. 2016).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1:

Satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios

Definición conceptual.- Es una etapa cognoscitiva procedente de lo satisfecho e insatisfecho del premio recibido respecto al cambio realizado, se ocasiona después de la utilización del producto o servicio. (Herrera, 2018)

Definición operacional.- Es la percepción de los padres de los usuarios beneficiarios de la prestación alimentaria en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad, seguridad, tangibilidad. (Luna, 2018)

Indicadores.- Son programación, responsabilidad, control de productos, desempeño del CAE, protocolos de bioseguridad, ambientes acondicionados.

Escala de medición.- Ordinal; muy satisfecho (4), satisfecho (3), insatisfecho (2), muy insatisfecho (1)

Variable 2:

Servicio alimentario del PNAE

Definición conceptual.- La prestación alimentaria es la transferencia de alimentos por el proveedor al estudiante beneficiario. (Zeithml, 2017)

Definición operacional.- Es la entrega de productos nutritivos a los padres de los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018)

Indicadores.- Son recepción, almacenamiento, control de calidad, grupos de productos, requerimiento nutricional, producto dañados.

Escala de medición.- Ordinal; muy bueno (4), bueno (3), malo (2), muy malo (1)

La operacionalización de variables (ver anexos)

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

La población de este estudio tiene como base a todos los Papás de los usuarios beneficiarios de la I.E N° 54705 “San Juan Bautista” de Abancay, Región Apurímac, desde el 1° -6° grado de primaria con secciones únicas, siendo el total de la población 33 padres de familia. (Ver anexos)

La población son “el total de componentes o personas con algunas particularidades equivalentes sobre las cuales se quiere hacer deducción” (Bernal, C, A. 2017).

Criterios de inclusión

Entre los criterios de inclusión tenemos: a) Papás de usuarios beneficiarios de la Institución Educativa N° 54705 “San Juan Bautista” b) Padres que desean colaborar con el estudio. c) Padres sin dificultades físicas.

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión son: a) Padres de usuarios beneficiarios de otra Institución Educativa b) Padres que no acepten participar de la investigación. c) Padres con dificultades físicas.

3.3.2 Muestra

La muestra está compuesta por el total de la población que son 33 papás de los usuarios beneficiarios de la I.E N° 54705 “San Juan Bautista”. Según Hernández, et al. (2017) la muestra “es un subconjunto de la población del cual se recabará el informe pertinente, el cual es representativo (p.171).

Muestreo

No se utilizó ningún tipo de muestreo porque la muestra es igual a la población.

3.3.3 Unidad de análisis

Estuvo constituido un papá un usuario beneficiario de la I.E N° 54705 “San Juan Bautista”, de primero a sexto grado de primaria.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se usa en esta investigación para la recabación de datos fue la encuesta. Zeithaml et al, (2017), considera que la técnica es la destreza que se usa para la obtención de la información mediante las entrevistas, encuestas. Así mismo Hernández, et al. (2014), refiere que la encuesta es un conglomerado de datos para recabar información necesaria en un solo momento (p. 106).

3.4.2 Instrumentos

El instrumento para el presente estudio es un cuestionario; el cual consta de un número de preguntas respecto a las variables a estudiarse las cuales serán medidas. (Palella, F. 2018).

La presente investigación consta de dos instrumentos, el primero evalúa la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios y consta de 11 preguntas cerradas, con escala de Likert de 4 puntos (1=muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3=satisfecho y 4=muy satisfecho). Y el segundo instrumento evalúa el servicio

alimentario del PNAE Qali Warma que consta de 12 preguntas cerradas, con escala Likert de 4 puntos (1=muy malo, 2=malo, 3=bueno y 4=muy bueno).

Tabla 1

Ficha técnica: Instrumento 1

| | |
|-------------------------|--|
| Nombre del Cuestionario | Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del programa Qali Warma durante pandemia Covid 19 IE de Abancay 2022 |
| Autor | Jhonny Chipa Catalán |
| Objetivo | Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022. |
| Tiempo promedio | 10 minutos |
| Administración | Individual |
| Estructura | La escala constará de 11 ítems con 4 alternativas de respuesta de tipo Likert; con valores de: donde 1 = muy insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = satisfecho y 4 = muy satisfecho; así mismo tiene 5 dimensiones: calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad, seguridad, tangibilidad. |
| Baremos | Insatisfecho (11-21 pts), Satisfecho (22-32 pts); Muy satisfecho (33-44 pts) |
| Aplicación | Padres de usuarios beneficiarios que reciben el servicio alimentario del PNAE durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay. |

Tabla 2

Ficha técnica: Instrumento 2

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre del Cuestionario | Servicio alimentario del programa Qali Warma durante pandemia Covid 19 IE de Abancay 2022 |
| Autor | Jhonny Chipa Catalán |
| Objetivo | Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022. |
| Tiempo promedio | 10 minutos |
| Administración | Individual |
| Estructura | La escala constará de 12 ítems con 4 alternativas de respuesta de tipo Likert; con valores de: donde 1 = muy malo, 2 = malo, 3 = bueno y 4 = muy bueno; así mismo tiene 5 dimensiones: capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. |
| Baremos | Malo (12-23 pts), Regular (24-35 pts); Bueno (36-48 pts) |
| Aplicación | Padres de usuarios beneficiarios que reciben el servicio alimentario del PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay. |

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez:

La validación de los instrumentos se realizarán mediante juicio de 3 expertos en el tema, este juicio se establecerá en relación a las propuestas de los objetivos, dimensiones e indicadores determinados en la presente investigación.

Para la validación de los instrumentos se solicitaron la experiencia de tres expertos que se especifican a continuación: Experto 1. Frida Barrientos Checco, Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, con tres años de experiencia en docencia e investigación y 29 años como Licenciada en Enfermería: Experto 2: Yolanda Ramos Chavarría, Magister en Servicios de la Salud, experiencia de 28 años como Licenciada en Emergencias y Desastres. Experto 3: Verónica

Casafranca Zambrano, Magister en Servicios de la salud, con 15 años de experiencia en docencia y 17 años en UCI general.

Tabla 3

Validación de Juicio de Expertos

| Experto | Grado Académico | Nombres y Apellidos | Criterios |
|----------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Mg | Barrientos Checco Frida Teófila | Pertinente/Relevante/ Claro |
| 2 | Mg | Ramos Chavarría Yolanda | Pertinente/Relevante/ Claro |
| 3 | Mg | Casafranca Zambrano Verónica | Pertinente/Relevante/ Claro |

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos indican el grado en que se aplicará repetidas veces dichos instrumentos a la misma persona produciendo resultados similares, para este estudio se utilizó la formula estadística de Alfa de Cronbach, donde el coeficiente cero enuncia una confiabilidad nula y el coeficiente uno enuncia una confiabilidad muy alta, dando como valor 0.895 para la variable 1 satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y para la variable 2 servicio alimentario del programa Qaliwarma dio como valor 0.870, indicando que los cuestionarios presentan confiabilidad muy alta respectivamente, pudiendo aplicarse a la muestra. (Ver anexo)

Tabla 4

Clasificación de valores de Alfa de Cronbach

| RANGOS | CONFIABILIDAD |
|---------------|----------------------|
| 0.81 a 1 | Muy Alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy baja |

Fuente. Datos tomados libro Metodología de Investigación, Hernández, (2014)

Tabla 5*Estadística de fiabilidad de Variable1: Satisfacción del Usuario Beneficiario*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos | Confiabilidad |
|-------------------------|------------------------|----------------------|
| .895 | 11 | Muy Alta |

Tabla 6*Estadística de fiabilidad de Variable 2: Servicio Alimentario del PNAE*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos | Confiabilidad |
|-------------------------|------------------------|----------------------|
| .870 | 12 | Muy Alta |

3.5 Procedimientos

- Se realizó una planificación para iniciar la investigación.
- Se programó la realización de la investigación.
- Se recolectó datos para hacer el estudio.
- Se definió concepciones para marco teórico y determinar la operacionalización de las variables en estudio: Satisfacción y Servicio Alimentario del Programa Qali Warma.
- Se elaboró de cuestionarios para recolectar datos.
- Se realizó la tabulación de los instrumentos y su procesamiento en a través de paquetes estadísticos.
- Los resultados obtenidos sirvieron para redactar las conclusiones, recomendaciones y las propuestas.

3.6 Método de análisis de datos

En la presente investigación el procesamiento de datos será a través de Excel Office y el análisis de datos mediante el paquete estadístico SPSS, para la obtención de tablas de frecuencias bidimensionales. La interpretación y análisis de datos será mediante pruebas estadísticas a nivel descriptivo e inferencial, a nivel descriptivo se utilizara la prueba de normalidad por medio del test de Shapiro Wilks que es para muestras pequeñas, \leq a 50, siendo la muestra

del presente trabajo 33, este test analiza la contrastación de las hipótesis nula y alterna mediante el valor p que significa; si ($p < 0.05$; rechaza la hipótesis nula de manera significativa y si $p > 0.05$, acepta la hipótesis nula), el análisis de los instrumentos dan como valor < 0.05 ; el cual indica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ; es decir; que existe alto nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda el PNAE durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay.

En cuanto a la prueba estadística a nivel inferencial se utilizara la prueba no paramétrica Rho de Spearman porque el resultado fue $p < 0.05$, que nos indica que los datos no siguen una distribución normal o no existe normalidad en la distribución de los datos.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio se describe los criterios nacionales e internacionales, los cuales se utilizan para certificar la calidad de ética e investigación, a nivel nacional se considera la Ley General de Salud y su artículo 15 que indica respeto por la dignidad e intimidad, protección de sus derechos de los usuarios, de acuerdo a ello este estudio se lleva a cabo según los principios científicos y éticos, por lo que no es necesario el asentimiento del Comité de ética e investigación, dadas las siguientes particularidades y reglamentación vigente donde toda la recabación de estos datos son solo para fines de estudio científico. A nivel internacional, actualmente en las Establecimientos de Salud Cubanos, los Comités de Ética e Investigación son los responsables del proceso de comprobación y estimación de la validez ética de los estudios científico-técnicos; este estudio tiene en cuenta siguientes principios éticos:

Beneficencia: Este estudio será de beneficio para los Papás de los usuarios beneficiarios y conocer su nivel de satisfacción.

No maleficencia: En este estudio se respeta la confidencial de la información brindada por los Papás de los usuarios, porque no se expondrá sus datos personales ni la información recabada.

Autonomía: Se indica a los Papás que pueden abandonar cuando vean pertinente.

Justicia: Se aplica el instrumento con la autorización de los Papás y el consentimiento informado, pudiendo renunciar al estudio si lo ve conveniente.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 7

Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y el servicio alimentario del PNAE Qali Warma durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

| Servicio Alimentario | Satisfacción del Usuario | | | | | | Total | |
|----------------------|--------------------------|------|------------|--------|----------------|------|-------|--------|
| | Insatisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | | |
| | F° | % | F° | % | F° | % | F° | % |
| Malo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 0 | 0.0% | 13 | 39.4% | 0 | 0.0% | 13 | 39.4% |
| Bueno | 0 | 0.0% | 20 | 60.6% | 0 | 0.0% | 20 | 60.6% |
| Total | 0 | 0.0% | 33 | 100.0% | 0 | 0.0% | 33 | 100.0% |

La tabla nos muestra que el 60.6% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios de la Institución Educativa San Juan Bautista, se encuentran satisfechos y consideran como bueno al Servicio Alimentario de Qali Warma por los productos que reciben en cada dotación en lo que se refiere a cantidad, variedad, calidad, integridad; mientras que el 39.4% consideran al Servicio Alimentario como regular, porque algunos Padres desconocen los objetivos del PNAE QW, debido que no se les brinda asistencia técnica a ellos sino a los representantes del CAE (Comité de alimentación escolar).

Tabla 8

Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios de la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario PNAE Qali Warma durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

| Capacitación n CAE de entrega productos | Satisfacción del Usuario de la calidad del servicio | | | | | | | |
|--|---|------|------------|------|----------------|-------|-------|--------|
| | Insatisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | Total | |
| | F° | % | F° | % | F° | % | F° | % |
| Malo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.0% | 1 | 3.0% |
| Bueno | 0 | 0.0% | 3 | 9.1% | 29 | 87.9% | 32 | 97.0% |
| Total | 0 | 0.0% | 3 | 9.1% | 30 | 90.9% | 33 | 100.0% |

Los resultados muestran que el 87.9% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios de la Institución Educativa San Juan Bautista, indican estar muy satisfechos con la calidad del servicio que reciben y que es bueno la capacitación a los miembros del CAE en cuanto a la entrega de productos del servicio alimentario, porque son procedimientos adecuados para realizar una correcta recepción de productos, almacenamiento y entrega de productos; mientras que el 3.0% considera la capacitación a los miembros del CAE como regular y el 9.1% de los Padres se encuentran satisfechos con la calidad del servicio.

Tabla 9

Definir el nivel de relación entre la satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

| Calidad producto | Satisfacción del Usuario de la entrega de productos | | | | | | | |
|----------------------|---|-------------|------------|-------------|----------------|--------------|-----------|---------------|
| | Insatisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | Total | |
| Servicio Alimentario | F° | % | F° | % | F° | % | F° | % |
| Malo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 0 | 0.0% | 1 | 3.0% | 8 | 24.2% | 9 | 27.3% |
| Bueno | 0 | 0.0% | 1 | 3.0% | 23 | 69.7% | 24 | 72.7% |
| Total | 0 | 0.0% | 2 | 6.1% | 31 | 93.9% | 33 | 100.0% |

Esta tabla muestra que el 69.7% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios de la Institución Educativa San Juan Bautista, indican estar muy satisfechos por la entrega de los productos que reciben y califican como bueno a la calidad de los productos del servicio alimentario, porque reciben productos de buenas marcas, la presentación es adecuada, el control de calidad que pasa los productos es bueno, las fechas de vencimiento son largas, las marcas de los productos son buenas; mientras que el 3.0% indica que están satisfechos con la entrega de productos y califican como regular al servicio alimentario que reciben.

Tabla 10

Nivel de relación entre la satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022

| Variedad producto Servicio Alimentar | Satisfacción del Usuario de la fiabilidad de productos | | | | | | | |
|---|--|------|------------|-------|----------------|-------|-------|--------|
| | Insatisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | Total | |
| | F° | % | F° | % | F° | % | F° | % |
| Malo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 2 | 6.1% | 2 | 6.1% |
| Bueno | 0 | 0.0% | 5 | 15.2% | 26 | 78.8% | 31 | 93.9% |
| Total | 0 | 0.0% | 5 | 15.2% | 28 | 84.8% | 33 | 100.0% |

El 78.8% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios de la Institución Educativa San Juan Bautista, están muy satisfechos con la fiabilidad de los productos y califican como bueno a la variedad de productos que reciben del servicio alimentario Qali Warma, porque la entrega de los productos será para todo el año escolar y la variedad de productos es por grupos como azúcares, harinas, carnes, lácteos, cereales, menestras, galletería en cada entrega; mientras que el 6.1% considera a la variedad del producto como regular.

Tabla 11

Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

| Cantidad producto | Satisfacción del Usuario de la seguridad de productos | | | | | | | |
|----------------------|---|------|------------|-------|----------------|-------|-------|--------|
| | Insatisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | Total | |
| Servicio | F° | % | F° | % | F° | % | F° | % |
| Alimentari o | | | | | | | | |
| Malo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 0 | 0.0% | 1 | 3.0% | 4 | 12.1% | 5 | 15.2% |
| Bueno | 0 | 0.0% | 3 | 9.1% | 25 | 75.8% | 28 | 84.8% |
| Total | 0 | 0.0% | 4 | 12.1% | 29 | 87.9% | 33 | 100.0% |

El 75.8% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios de la Institución Educativa San Juan Bautista, se encuentran muy satisfechos con la seguridad de los productos que reciben y califican como bueno a la cantidad de productos del servicio alimentario que reciben, porque cumplen con los protocolos de bioseguridad en cada entrega y la cantidad que reciben es por niño según requerimiento nutricional; mientras que 3% se encuentra satisfecho con la seguridad de productos y califica como regular la cantidad de los productos.

Tabla 12

Nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

| Integridad producto | Satisfacción del Usuario de Tangibilidad | | | | | | Total | |
|------------------------|--|------|------------|-------|----------------|-------|-------|--------|
| | Insatisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | | |
| Servicio | F° | % | F° | % | F° | % | F° | % |
| Alimentari o | | | | | | | | |
| Malo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.0% | 1 | 3.0% |
| Regular | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 6 | 18.2% | 6 | 18.2% |
| Bueno | 0 | 0.0% | 6 | 18.2% | 20 | 60.6% | 26 | 78.8% |
| Total | 0 | 0.0% | 6 | 18.2% | 27 | 81.8% | 33 | 100.0% |

La tabla nos muestra que el 60.6% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios de la Institución Educativa San Juan Bautista, están muy satisfechos con la tangibilidad y califican como bueno a la integridad de los productos del servicio alimentario, porque los ambientes para cada entrega de los productos están bien acondicionados como también los mobiliarios que utilizan y todos los productos se encuentran sin abolladuras, no están abiertos ni dañados; mientras que el 3.0% considera como regular la integridad de los productos.

4.2 Análisis Inferencial: Prueba de hipótesis

Para determinar la correlación de las hipótesis, nos planteamos:

Hipótesis general:

Ho: No existe alto nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022

H1: Existe alto nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022

Tabla 13

Relación entre satisfacción del usuario y servicio alimentario

| | | | Satisfacción usuario | Servicio alimentario |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción usuario | Coeficiente de correlación | 1.000 | .235** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .001 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Servicio alimentario | Coeficiente de correlación | .235 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .001 | . |
| | | N | 33 | 33 |

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

Fuente: Procesamiento en SPSS base de datos aplicación del instrumento a Padres de usuarios beneficiarios.

En la tabla 13, se concluyó lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la satisfacción del Usuario y el Servicio Alimentario, porque la Sig. (bilateral) es 0.001, cifra menor a 0.05. Esta relación es significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel de 0.01. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, razón por la cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho): Existe alto nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y el servicio alimentario del PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

H1: Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

Tabla 14

Relación entre Calidad de servicio y capacitación CAE entrega productos

| | | | Calidad de servicio | Capacitación CAE entrega productos |
|-----------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 1.000 | .209** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .024 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Capacitación CAE entrega productos | Coeficiente de correlación | .209 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .024 | . |
| | | N | 33 | 33 |

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

Fuente: Procesamiento en SPSS base de datos aplicación del instrumento a Padres de usuarios beneficiarios.

En la tabla 14, se concluyó lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la satisfacción de calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE en la entrega de productos del Servicio Alimentario, porque la Sig. (bilateral) es 0.024, cifra menor a 0.05. Esta relación es significativa. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva baja, razón por la cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), por lo que existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

H1: Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Tabla 15

Relación entre entrega de productos y calidad de productos

| | | | Entrega de productos | Calidad de productos |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Entrega de productos | Coeficiente de correlación | 1.000 | .192** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .026 |
| | | N | 33 | 33 |
| n | Calidad de productos | Coeficiente de correlación | .192 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .026 | . |
| | | N | 33 | 33 |

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

Fuente: Procesamiento en SPSS base de datos aplicación del instrumento a Padres de usuarios beneficiarios.

En la tabla 15, se concluyó lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la satisfacción de entrega de productos y la calidad de productos del Servicio Alimentario, porque la Sig. (bilateral) es 0.026, cifra menor a 0.05. Esta relación es significativa. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy baja, razón por la cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), por lo que existe alto nivel de relación entre la satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma de entrega de productos y calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

H1: Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Tabla 16

Relación entre fiabilidad de productos y variedad de productos

| | | Fiabilidad de productos | Variedad de productos |
|------------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman de productos | Fiabilidad | 1.000 | .166** |
| | Coeficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | . | .035 |
| | N | 33 | 33 |
| Variedad de productos | Variedad | .166 | 1.000 |
| | Coeficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | .035 | . |
| | N | 33 | 33 |

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

Fuente: Procesamiento en SPSS base de datos aplicación del instrumento a Padres de usuarios beneficiarios.

En la tabla 16, se concluyó lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la satisfacción de fiabilidad de los productos y la variedad de productos del Servicio Alimentario, porque la Sig. (bilateral) es 0.035, cifra menor a 0.05. Esta relación es significativa. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy baja, razón por la cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), por lo que existe alto nivel de relación entre la satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Hipótesis específica 4:

Ho: No existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

H1: Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Tabla 17

Relación entre seguridad de productos y cantidad de productos

| | | | Seguridad de productos | Cantidad de productos |
|--------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman de | Seguridad de productos | Coefficiente de correlación | 1.000 | .141** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .043 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Cantidad de productos | Coefficiente de correlación | .141 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .043 | . |
| | | N | 33 | 33 |

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

Fuente: Procesamiento en SPSS base de datos aplicación del instrumento a Padres de usuarios beneficiarios

En la tabla 17, se concluyó lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la satisfacción de la seguridad de productos y la cantidad de productos del Servicio Alimentario, porque la Sig. (bilateral) es 0.043, cifra menor a 0.05. Esta relación es significativa. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy baja, razón por la cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), el cual indica que existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Hipótesis específica 5:

H1: Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

H0: No existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

Tabla 18

Relación entre tangibilidad y la integridad de productos

| | | | Tangibilidad | Integridad de productos |
|-------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Tangibilidad | Coeficiente de correlación | 1.000 | .062** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .033 |
| | | N | 33 | 33 |
| Integridad de productos | Integridad de productos | Coeficiente de correlación | .062 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .033 | . |
| | | N | 33 | 33 |

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

Fuente: Procesamiento en SPSS base de datos aplicación del instrumento a Padres de usuarios beneficiarios.

En la tabla 18, se concluyó lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la satisfacción de la tangibilidad y la integridad de productos del Servicio Alimentario, porque la Sig. (bilateral) es 0.033, cifra menor a 0.05. Esta relación es significativa. El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy baja, razón por la cual se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), que indica existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultados con referencia al objetivo general, se halló que el Servicio Alimentario del PNAE Qali Warma de la Institución Educativa N° 54705 – San Juan Bautista 2022, presento un buen nivel, es decir, los Padres de Familia de beneficiarios están de acuerdo con la entrega de los productos que brinda el Programa en cuanto a variedad, cantidad, integridad, calidad, se determinó que existe relación significativa entre la satisfacción de los Padres de usuarios beneficiarios y el servicio alimentario del PNAE ($Rho=0.235$; $p=0.001<0.05$). Estos resultados coinciden con algunas investigaciones previas y en otro caso su coincidencia es muy leve o discrepante, según Pacherrres (2020). Los Padres tienen una percepción positiva del Servicio Alimentario del PNAE, donde satisface las condiciones necesarias de organización, tienen buenas instalaciones y recursos físicos adecuados, la atención alimentaria es eficiente, se comprobó además que el proceso de adquisición, almacenamiento y facturación están en orden.

Por tal motivo la Sociedad Americana de Control de Calidad (A.S.Q.C. 2022), indica que el servicio alimentario es un acumulado de particulares de los productos alimentarios que les concede su probabilidad o capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios beneficiarios, es decir un buen o adecuado servicio alimentario lleva a la satisfacción de las insuficiencias alimentarias de los usuarios, en este estudio el servicio tiene un porcentaje predominante de bueno y la satisfacción del usuario también es regular, esto debido a que los Padres de familia nos reciben una retroalimentación o asistencia técnica de las capacitaciones que se les brinda a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, por lo que asumen ciertas cosas, cuando cada estrategia tomada tiene su sustento según las normativas, decretos del PNAE QW. Se decretó también que los integrantes de la muestra en su gran mayoría dicen que la calidad de los productos es buena, y que esta dimensión tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios beneficiarios.

Los resultados con referencia a la primera hipótesis específica, se halló que los padres de familia de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio se encuentran muy satisfechos y la capacitación a los miembros CAE en cuanto a la entrega de productos del servicio alimentario consideran que es bueno, se indicó que existe relación significativa entre la satisfacción de los padres sobre calidad del servicio y la capacitación de entrega de productos a los miembros CAE durante la pandemia del COVID 19 en la Institución Educativa N° 54705 – San Juan Bautista 2022 ($Rho=0.209$; $p=0.024<0.05$). De hecho una buena capacitación coordinada y oportuna entre el personal del Programa y los integrantes del CAE, se ve reflejado en una adecuada recepción y almacenamiento de los productos dentro de la IE para posterior entrega a los Padres de Familia.

Estos resultados coinciden con algunos estudios previos, según Bazán (2019), afirma que la calidad de servicio pende de los ajustes que se da entre gestiones de este servicio y las expectativas del usuario beneficiario, esto admite el cotejo entre el servicio esperado y recibido, el grado de satisfacción en los escolares es alto, y califica de forma positiva al Programa Qali Warma, porque brinda una alimentación con requerimientos nutricionales por niño ayudando con su aprendizaje diario en las clases.

A su vez se destaca que el control de calidad de cada producto depende bastante de la calidad de los recursos humanos con que una Institución privada o pública cuente en relación, el Servicio de Alimentación y Nutrición debe contar con los recursos humanos propiamente capacitados, entrenados y actualizados dentro del marco normativo de la pandemia del COVID 19, para poder impartir estos conocimientos a los responsables o encargados de la entrega de los productos hacia los padres de familia de los usuarios beneficiarios, como también debe tener en cuenta las características de una persona y la cantidad con relación al tamaño del servicio que se brinda a cada Institución educativa y tiene que tener una organización estructurada, definición de puestos y de funciones de las personas idóneas para ocupar el puesto.

Los resultados con referencia a la segunda hipótesis específica se halló que los padres de familia de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos se encuentran muy satisfechos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la Institución Educativa N° 54705 – San Juan Bautista 2022 consideran que es bueno, se definió que existe relación significativa entre la satisfacción de los padres frente a la entrega de productos del PNAE QW y la calidad de los productos del servicio alimentario ($Rho=0.192$; $p=0.026<0.05$). Por supuesto la entrega de los productos del PNAE QW a los padres de familia durante esta pandemia fue muy satisfactoria por contar con los requisitos mínimos establecidos por el PNAE QW dentro de ello se considera el registro sanitario, aporte nutricional, presentación del producto, estado del producto, entre otros.

Este resultado tiene mucha similitud con las conclusiones de Quichua (2018), quien concluye que Qali Warma tiene un efecto verdadero y demostrativo en el crecimiento integral de los alumnos debido a su aporte nutricional donde la alimentación es de calidad, variada y suficiente que influye mucho en el aprendizaje de los estudiantes, creando la satisfacción en los niños que necesitan de una comida balanceada y variada cada día de cada semana y cada mes, el sistema innovador también enlaza la organización apropiada desde la compra de los productos hasta su consumo, ello involucra que coexiste un control de calidad riguroso de los productos lo mismo que ocurre con el presente estudio de investigación donde el servicio alimentario del PNAE QW brinda productos de buena calidad cada uno con un aporte nutricional independiente con el fin de mejorar la educación durante el horario de clases, su aprendizaje es primordial, esta entrega de los productos es muy necesaria sobre todo en esta situación nueva que atravesamos evaluándolo con un puntaje bueno.

Los resultados con referencia a la tercera hipótesis específica se halló que los padres de familia de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos están muy satisfechos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la Institución Educativa N° 54705 – San Juan Bautista 2022 consideran que es buena, se describió que existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario ($Rho=0.166$; $p=0.035<0.05$). La fiabilidad de los productos garantiza la atención de todo el periodo escolar durante todo el año debido al contrato suscrito entre el proveedor y el programa Qali Warma, siendo la atención con alimentos variados en cada entrega como azúcares, harinas, carnes, lácteos, cereales, menestras, galletería, cada variación es de acuerdo a combinaciones establecidos por el PNAE QW.

Estos resultados coinciden con algunas investigaciones previas, según Bautista et al. (2019), afirma que cuando se tiene que ser muy estricto en cuanto a la focalización de programas y la no malversación de dichos programas beneficiarios para los más necesitados, los usuarios pobres y extremos pobres, surge la necesidad de dirigir los recursos ineludibles para que la prestación del servicio alimentario se desempeñe con las reglas correctas sobre alimentación nutritiva y balanceada optimizando a su vez recursos, sin desligarse del objetivo primordial, es decir que los Programas alimentarios deben ser solo en beneficio de los más necesitados donde la calidad y cantidad deben ser adecuadas sin discriminación ni preferencias para que llegue a todos los usuarios por igual y con raciones suficientes, en cuanto a la variedad de los alimentos debe ser adecuada porque a veces se repite a diario las mismas comidas hasta la presentación.

Los resultados con referencia a la cuarta hipótesis se halló que los padres de familia de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos se encuentran muy satisfechos y en cuanto a la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la Institución Educativa N° 54705 – San Juan Bautista 2022 consideran que es buena, se identificó que existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia sobre la seguridad de los productos y la cantidad de los productos del servicio alimentario del PNAE ($Rho=0.141$; $p=0.043<0.05$).

De hecho la seguridad de los productos es muy importante por ser productos para el consumo humano que es garantizado por el comité del CAE al cumplir estrictamente con los protocolos de bioseguridad antes, durante y después de la entrega de los productos a cada Padre de familia de usuarios beneficiarios. En cuanto a la cantidad de los productos están ya viene establecidas una cierta cantidad para cada usuario en forma equitativa según el nivel educativo, considerándose la cantidad del valor nutricional el cual es un complemento nutricional requerido por el usuario, siendo exclusivamente para el usuario y no así para el resto de los integrantes de la familia.

Estos resultados coinciden con algunas investigaciones previas, según Tarqui (2018), indico que la cantidad de productos o alimentos que necesitan los niños con predominio en sus loncheras saludables es baja más aun en lugares rurales por falta de interés de los padres, para aportar con la ingesta nutricional, por esto el aporte que es el apoyo de programas estatales brindan alimentos que ayudan a disminuir las tasas de desnutrición infantil, por lo tanto existe una correlación significativa entre esta dimensión y la satisfacción del usuario, este resultado se relaciona con los resultados de Quichua (2018), porque si vemos que el servicio es bueno también la cantidad de productos bueno y la satisfacción de los usuarios beneficiarios es alta.

Los resultados con referencia a la quinta hipótesis específica se halló que los padres de familia de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad se encuentran muy satisfechos y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la Institución Educativa N° 54705 – San Juan Bautista 2022 consideran que es buena, se mostró que existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario del PNAE ($Rho=0.062$; $p=0.033<0.05$).

Es de considerar la importancia de mobiliarios acondicionados para la entrega de los productos a fin de evitar que el producto entre en contacto áreas contaminadas en cuanto a los ambientes acondicionados son para evitar las aglomeraciones y contagios masivos durante la entrega, así mismo se garantiza la integridad de los productos entregados libre de abolladuras, daños y aberturas.

Estos resultados coinciden con algunas investigaciones previas, según Ballonga (2017), quien indica sobre los programas estatales sociales gubernamentales donde los alumnos muestran un peso apropiado con relación a su talla/edad, debido al apoyo de programas estatales que velan por la alimentación de escolares como PNAE QW los cuales necesitan mayor aporte nutricional, concluye que este apoyo ayuda a mejorar su calidad de vida y son más responsables, instándoles a que se comprometan con la educación y alimentación de sus hijos para recibir este beneficio y en coordinación con otras Instituciones Públicas como Salud se llegue a mejorar el futuro de todos estos niños que se lo merecen, gracias al apoyo social recibido por el Estado.

Por lo que antes de crear un programa social se debe planificar bien en coordinación con otras instituciones y demás profesionales para poder erradicar la desnutrición, infantil. (Tarqui, 2018). El autor aprecia significativamente la variedad y la presentación de los alimentos siendo un factor trascendental en la satisfacción de los usuarios. Finalmente, las conclusiones especialmente de Pacherras y Quichua, son compatibles con las conclusiones del presente estudio que consideran una relación directa positiva moderada la satisfacción de los Padres de usuarios beneficiarios del programa Qali Warma y el servicio alimentario que brinda este programa, sin

embargo debemos agregar que hay otros factores para determinar la satisfacción de los usuarios beneficiarios en lo que atañe a servicios alimentarios como puede ser el trato, gentileza, cordialidad y la empatía que todo ser humano debe practicar cada día en su vida diaria sin pertenecer a una Institución Pública.

Entre las fortalezas para la realización de este trabajo fueron las herramientas que la Universidad nos brindó (bibliografías, tutoriales), así como bibliografías que el Docente nos facilitó, estudios previos encontrados en la biblioteca de la Universidad y la asesoría personalizada de nuestro Asesor en todo momento que cuenta con alta experiencia en investigación, entre las debilidades fue el programa SPSS que por ser programa nuevo y tedioso me dificultó aprender para el procesamiento de los datos, pero que con mucho esfuerzo pude lograr dominarlo.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Respecto al objetivo general se ha determinado que existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario del PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022 (Rho=0.235; $p=0.001<0.05$).

Segunda:

Respecto al primer objetivo específico se ha indicado que existe alto nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a calidad del servicio y capacitación a miembros CAE entrega de productos servicio alimentario durante pandemia COVID 19 en I.E de Abancay 2022 (Rho=0.209; $p=0.024<0.05$).

Tercera:

Respecto al segundo objetivo específico se ha definido que existe alto nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a entrega de productos y calidad de productos servicio alimentario durante pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022 (Rho=0.192; $p=0.026<0.05$).

Cuarto:

Respecto al tercer objetivo específico se ha descrito que existe alto nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a fiabilidad y variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022 (Rho=0.166; $p=0.035<0.05$).

Quinto:

Respecto al cuarto objetivo específico se ha identificado que existe alto nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a seguridad y cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022 (Rho=0.141; $p=0.043<0.05$).

Sexto:

Respecto al quinto objetivo específico se ha mostrado que existe alto nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del PNAE QW frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022 (Rho=0.062; $p=0.033<0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A los representantes del PNAE Qali Warma sensibilizar no solo al CAE sino también a los Padres de familia de la Institución Educativa N° 54705 San Juan Bautista a fin de ampliar los conocimientos sobre modelo de Cogestión, lineamientos, etapas del servicio alimentario.
- Segunda:** A los representantes del PNAE Qali Warma realizar seguimiento continuo sobre los compromisos asumidos por los miembros CAE luego de recibir la capacitación a fin de mejorar el servicio alimentario de los usuarios en cuanto a la recepción, almacenamiento, entrega de los productos y realizar las réplicas a los padres de Familia.
- Tercera:** A los representantes del PNAE Qali Warma fortalecer a padres de familia sobre las especificaciones técnicas de productos a ser entregados a fin de conocer mejor las características y bondades que estos productos ofrecen a los usuarios garantizados durante todo el año escolar.
- Cuarto:** A los representantes del PNAE Qali Warma empoderar más a los padres de familia sobre el proceso de compra, el periodo de atención por parte del PNAE QW así como dar mayor información sobre los productos a ser entregados, a fin de afianzar más los conocimientos de los padres de familia.
- Quinto:** A los representantes del PNAE Qali Warma y la Institución Educativa N° 54705 San Juan Bautista continuar con los protocolos de bioseguridad de los productos a entregarse para ser consumidos en el hogar, de modo que se mantendrá productos inocuos cada año en el almacenamiento y entrega de los productos.
- Sexto:** A los representantes de la Institución Educativa N° 54705 San Juan Bautista continuar con el acondicionamiento adecuado de los ambientes y mobiliarios para la correcta recepción, almacenamiento y entrega de los productos, para mantener la integridad de los productos a consumirse anualmente.

REFERENCIAS

- Ballonga, C., López, S., Echevarría, P., Vidal, Ó., Canals, J., y Arija, V. (2017). Estado nutricional de los escolares de una zona rural de extrema pobreza de Ccorca, Perú. Proyecto INCOS. *Archivos Latinoamericanos de Nutricion*, 67(1), 23–31. <https://www.proquest.com/docview/2076969777/fulltextPDF/AAE86F04DED042B1PQ/1?accountid=37408>
- Bautista, L., Gamboa, M., y Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de La Universidad Industrial de Santander - Salud*, 51(3), 240–250. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Bazán, M, G. (2019). *Nivel de satisfacción del programa Qali Warma en los alumnos de Cuarto Grado del nivel primaria, de la I.E. San Nicolás, Distrito de Huamachuco, 2019*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38110>
- Bernal, C, A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- CONCYTEC (2020). Guía Práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). Dirección de Políticas y Programas de CTI. www.gob.pe/concytec
- Crescencio, R., Padrón, D., y Romero, C. (2021). Impacto de la pandemia COVID-19 en el proceso de decisión de compra. *Revista Activos*, 19(2), 115-131.
- Cuenca, D. (2021). RM N° 121-2021-MINEDU. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1722273/pdf>.
- Da Silva, F., Goncalves, E., Valdivia, B., Graciele, G., y Da Silva, T. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: El uso del coeficiente Alfa. *Revista Médica Expo Salud*, 32(1), 129-139.
- Davini (2017). Educación permanente en Salud OPS. Recuperado de: https://cursospaises.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/7054/mod_resource/content/0/mod3_EpsYGestionMCDAvini.pdf.
- Folkman, S. K. y Moskowitz, J. T. (2000). El afecto positivo y el otro lado del afrontamiento. *Psicólogo estadounidense*. 55 (3), 647-654.

- Herrera, F., y Tineo, J. (2018). *El programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28829>
- Hinojosa, H. (2020). RD D000143-2020-MIDIS/PNAEQW-DE. <http://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/04/D000143-2020-MIDIS-PNAEQW.pdf>
- Humala, O. (2014). Decreto Supremo 006-2014-MIDIS. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19017/DS_008_2012MIDIS.pdf
- Humala, O. (2012). DS_008_2012MIDIS. 3(1), 1–80. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19017/DS_008_2012MIDIS.pdf
- Izaguirre, M., y Tafur, R. (2016). *Como hacer un proyecto de investigación*. (2da. ed.). Bogotá, Colombia: Alfa-omega.
- Jerez, C., Lucía, M., Gamboa, M., Herrera, V., y Milena, S. (2018). Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados. *Nutricion Clinica y Dietetica Hospitalaria*, 38(3), 93–103. <https://doi.org/10.12873/383caceres>
- López, A., Torres, K., y Gómez, F. (2017). La alimentación escolar en las Instituciones Educativas públicas de Colombia. Análisis normativo y de la política pública alimentaria. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 5(2), 97–112. <https://www.proquest.com/docview/1939282668/B9E72002163B4726PQ/1?accountid=37408>
- Luna, E, J. (2018). *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, 2018*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29400>

- Machaca, M, R. (2018). *Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, 2018*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31261>
- Melgarejo, V., y L., M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47–53. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Molinelli, A, F. (2017). RM_283_2017MIDIS. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/15612/RM_283_2017MIDIS.pdf
- Oviedo G. (2004). La Definición Del Concepto De Percepción En Psicología Con Base En La Teoría Gestalt. *Revista De Estudios Sociales*, 18(18), 89–96. <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Pacherres, E. E. (2020). *Percepción del Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma” desde la perspectiva de los beneficiarios: Caso de un distrito de Lima*. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44651>
- PAE (2019) Archivos Latinoamericanos de Nutrición. *Revista programas de alimentación escolar en América Latina: retos y perspectivas*. 69(1) Recuperado en: <https://www.alanrevista.org/ediciones/2015/suplemento-1/art-209/>
- Palacios, L. (2017). *Alimentación escolar y empoderamiento de los objetivos del Programa Qali Warma en los padres de familia de la Institución Educativa Sarita Colonia del distrito de Huachis*. Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12014>
- Parella, S., y Martins, F. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (3ra. ed.). Caracas, Venezuela: Fedupel.
- Poder Ejecutivo. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable. Decreto supremo N° 017-2017-SA
- Portal web QaliWarma.gob (2019). *Cogestión*. Recuperado en: <https://www.qaliwarma.gob.pe/como-lo-hacemos/cogestion/>

Portal web QaliWarma.gob (2019). *Quiénes somos*. Recuperado en: <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>

PNAE. *Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma”*. (2015). Recuperado de: <https://www.gob.pe/qaliwarma>

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, (2016). *Ley de la alimentación saludable y variada en estado natural para niños y niñas y adolescentes*. Recuperado de: <https://plataformacelac.org/es/ley/15>

Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). *¿Dónde estamos?*. Recuperado de: http://www.qw.gob.pe/?page_id=98

Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). *¿Dónde estamos?*. Recuperado de: http://www.qw.gob.pe/?page_id=98

Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). *Cogestión- ¿Qué es el modelo de cogestión?*. Recuperado de: http://www.qw.gob.pe/?page_id=60

Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). *Componente alimentario*. Recuperado de: http://www.qw.gob.pe/?page_id=103

Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2019). *Recetarios*. Recuperado en: http://www.qw.gob.pe/?page_id=8813

Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar (2016). *Cómo lo hacemos, ¿Qué es el modelo de cogestión?*. Recuperado de: http://www.qw.gob.pe/?page_id=55

Qali Warma. Programa de Alimentación Escolar. *Distribución de alimentos*. (2019). Recuperado de: <http://www.qaliwarma.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/08/DISTRIBUCION-DE-ALIMENTOSS-15-DE-JUNIO->

Quichua, W. C. (2018). *Impacto del programa Qali Warma en el desarrollo integral de estudiantes de instituciones educativas de Pueblo Nuevo – Ica 2018*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29424>

- Quijada, F, J. (2017). *La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la escuela Manuel Scorza del Distrito de la Oroya*. Repositorio Institucional UN. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4199>
- Ramírez, C., y Toma, C. (2018). *Implementación del programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Huancapi, 2018*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38456>
- Real Academia Española (2016). *Diccionario de definiciones*. Madrid: España. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=Juk3i3t>
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 166-2017-MIDIS/PNAEQW. *Protocolo para la supervisión del Servicio Alimentario en las Instituciones educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Versión N° 02.
- Rodríguez, J. (2015). *El respeto de la dignidad de la persona humana y el proceso de formación integral de los estudiantes de la facultad de educación y humanidades de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Repositorio Institucional UN. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=48974>
- Ruiz, M.I., Quintero, M.B., y Rodríguez V. J. (2015). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Revista académica de investigación*, 13(1), 67-89
- Saavedra, M. (2017). *The case study as research design in the administrative Sciences*. University National Autónoma of México. Recuperado de: <https://assadpam.net/sites/default/files/ASSADPAM%20Conference%20Case%20Study%20PA%202015.pdf>
- SAE (2019). *Proceso de transformación del Servicio Alimentario Escolar - Provincia de Buenos Aires, Argentina*. Recuperado de: <http://cepea.com.ar/cepea/wpcontent/uploads/2019/12/Digital-SAE.pdf>

- Tarqui Mamani, C. B., y Alvarez Dongo, D. (2018). Prevalencia de uso de loncheras saludables en escolares peruanos del nivel primario. *Revista de Salud Pública*, 20(3), 319–325. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n3.60879>.
- Torres, R, S. (2018). *Servicio alimentario y empoderamiento de objetivos de Qali Warma en Padres de Familia de la Institución Educativa N° 351, Moquegua 2018*. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29438>
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Berry, L. (2012). *Marketing de servicios*. (5ta. ed.). México: Mcgraw Hill.

ANEXOS

Tabla 10

Matriz de consistencia

| Título: Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y servicio alimentario del programa QaliWarma durante Pandemia COVID 19 IE de Abancay 2022 | | | | | | | |
|--|---|---|--|-----------------|--|-------------------|--|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable 1/Independiente: Satisfacción de los Padres de Usuarios Beneficiarios | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos |
| ¿Cuál es el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022? | Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022 | Existe alto nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022 | Calidad del Servicio | Calidad técnica | <ul style="list-style-type: none"> Programación de la entrega de productos Responsabilidad de entrega de productos | Nominal | Muy Satisfecho (4) Satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1) |
| | | | Entrega de productos Qali Warma | Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Control de los productos. Desempeño del CAE Entrega de Productos. | Nominal | Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho |
| | | | Fiabilidad | Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Entrega de productos durante todo el año. Variedad de los productos. | Nominal | Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho |
| | | | Seguridad | Estabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Protocolos de bioseguridad. Entrega de productos en buenas condiciones | Nominal | Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho |
| | | | Tangible | Ambientes | <ul style="list-style-type: none"> Ambientes acondicionados para la entrega de productos Mobiliario | Nominal | Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho |

| Problemas Específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------------|---|--------------------------|--|-------------------------|
| <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la</p> | <p>Indicar el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022.</p> <p>Definir el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.</p> <p>Describir el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.</p> <p>Identificar el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la</p> | <p>Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la calidad del servicio y la capacitación a los miembros CAE de la entrega de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022.</p> <p>Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la entrega de productos y la calidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.</p> <p>Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la fiabilidad de los productos y la variedad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.</p> <p>Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos</p> | Variable 2/Dependiente: Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Qaliwarma | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | |
| | | | Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos | Retroalimentación | <ul style="list-style-type: none"> Recepción de productos Almacenamiento de productos. | Nominal | Muy Bueno Bueno Malo Muy Malo | (4) (3) (2) 1) |
| | | | Calidad de los productos | Productos en buen estado | <ul style="list-style-type: none"> Control de calidad de los productos. Productos de marca conocida Fecha vencimiento largo <ul style="list-style-type: none"> Producto en buen estado | Nominal | Muy Bueno Bueno Malo Muy Malo | |
| | | | Variedad de productos | Grupos de productos | <ul style="list-style-type: none"> Productos nutritivos Grupos de productos. | Nominal | Muy Bueno Bueno Malo Muy Malo | |
| | | | Cantidad de productos | Requerimiento nutricional | <ul style="list-style-type: none"> Requerimiento nutricional por niño | Nominal | Muy Bueno Bueno Malo Muy Malo | |
| | | | Integridad de productos | Productos dañados | <ul style="list-style-type: none"> Productos abollados, abiertos, dañados | Nominal | Muy Bueno Bueno Malo Muy Malo | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|--|--|
| <p>relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la seguridad de los productos y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022?</p> | <p>pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022. Mostrar el nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.</p> | <p>y la cantidad de productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022. Existe alto nivel de relación entre la satisfacción de los padres de usuarios beneficiarios del PNAE Qali Warma frente a la tangibilidad y la integridad de los productos del servicio alimentario durante la pandemia del COVID 19 en la I.E de Abancay 2022.</p> | | | | | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | Técnicas e instrumentos: | Método de análisis de datos: | | | |
| <p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental transversal</p> | | <p>Población: 33 Papas de usuarios beneficiarios Muestra: 33 Papas de usuarios beneficiarios</p> | <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> | <p>Descriptiva: Prueba de normalidad Inferencial: Rho de Spearman</p> | | | |

Tabla 11

Tabla de Operacionalización de Variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de Medición |
|--|--|---|--|---|--|
| Satisfacción de los padres | Herrera (2018), indica que la satisfacción del usuario es una etapa cognoscitiva procedente de lo satisfecho e insatisfecho del premio recibido respecto al cambio realizado, se ocasiona después de la utilización del producto o servicio. | Es la percepción de los padres de los usuarios beneficiarios de la prestación del servicio alimentario en base a calidad de servicio, entrega de productos, fiabilidad, seguridad, tangibilidad. (Luna, 2018) | Calidad del Servicio | <ul style="list-style-type: none"> Programación de la entrega de productos Responsabilidad de entrega de productos | ORDINAL Muy Satisfecho (4) Satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1) |
| | | | Entrega de productos Qali Warma | <ul style="list-style-type: none"> Control de los productos. Desempeño del CAE. Entrega de Productos. | |
| | | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Entrega de productos durante todo el año. Variación de los productos. | |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> Protocolos de bioseguridad. Entrega de productos en buenas condiciones | |
| | | | Tangible | <ul style="list-style-type: none"> Ambientes acondicionados para la entrega de productos Mobiliario | |
| Servicio Alimentario Programa Qali Warma | Según Zeithml (2017), un servicio alimentario no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor alimentario para satisfacer al usuario. | Es la entrega de productos nutritivos a los padres de los usuarios beneficiarios en base a capacitación de los CAE, calidad de productos, variedad, cantidad e integridad de productos. (Quijada, 2018) | Capacitación a los miembros CAE, de entrega de productos | <ul style="list-style-type: none"> Recepción de productos Almacenamiento de productos. | ORDINAL Muy Bueno (4) Bueno (3) Malo (2) Muy Malo (1) |
| | | | Calidad de los productos | <ul style="list-style-type: none"> Control de calidad de los productos. Productos de marca conocida Fecha vencimiento largo Producto en buen estado | |
| | | | Variación de productos | <ul style="list-style-type: none"> Productos nutritivos Grupos de productos. | |
| | | | Cantidad de productos | <ul style="list-style-type: none"> Requerimiento nutricional por niño | |
| | | | Integridad de productos | <ul style="list-style-type: none"> Productos abollados, abiertos, dañados | |

Tabla 12

*Población de Alumnos de Primaria de la I.E N° 54075 "San Juan Bautista"-
Abancay, 2022*

| GRADO | SECCION | ESTUDIANTES |
|--------------|----------------|--------------------|
| 1° | U | 4 |
| 2° | U | 5 |
| 3° | U | 6 |
| 4° | U | 6 |
| 5° | U | 5 |
| 6° | U | 7 |
| TOTAL | | 33 |

Nota. Datos obtenidos de la Nómina de matrícula 2022.



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS BENEFICIARIOS Y EL
SERVICIO ALIMENTARIO QUE BRINDA PNAE QALI WARMA DURANTE LA
PANDEMIA DEL COVID 19**

SATISFACCION DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS BENEFICIARIOS

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción que tienen los padres de los usuarios beneficiarios frente al servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19. Marque la respuesta que usted considere correcta, teniendo en cuenta la siguiente escala: **1= Muy insatisfecho; 2 = Insatisfecho; 3 = Satisfecho; 4= Muy Satisfecho**

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

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS BENEFICIARIOS Y EL
SERVICIO ALIMENTARIO QUE BRINDA PNAE QALI WARMA DURANTE LA
PANDEMIA DEL COVID 19**

SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA QALIWARMA

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19. Marque la respuesta que considere correcta para usted, teniendo en cuenta la siguiente escala: **1= Muy malo; 2 = Malo; 3 = Bueno; 4= Muy bueno**

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

Tabla 15

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach Variable1: Satisfacción del Usuario Beneficiario

| N° | D1V1 | | | D2V2 | | | | D3V1 | | | D4V1 | | | D5V1 | | | Total |
|-----|------|----|-----|------|----|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|-----|-----|-------|
| | P1 | P2 | TD1 | P3 | P4 | P5 | TD2 | P6 | P7 | TD3 | P8 | P9 | TD4 | P10 | P11 | TD5 | |
| E1 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 28 |
| E2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 22 |
| E3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 30 |
| E4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E5 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 36 |
| E6 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 1 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 32 |
| E7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E8 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E10 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 | 2 | 3 | 5 | 35 |
| E11 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 | 36 |
| E12 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E13 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E14 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E15 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E16 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 34 |
| E17 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 35 |
| E18 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 | 36 |
| E19 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 37 |
| E20 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 35 |
| E21 | 4 | 3 | 7 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 35 |
| E22 | 4 | 3 | 7 | 2 | 3 | 4 | 9 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E23 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 35 |
| E24 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 4 | 2 | 6 | 3 | 3 | 6 | 35 |
| E25 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 34 |
| E26 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 8 | 40 |
| E27 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 7 | 36 |
| E28 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 4 | 6 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 | 35 |
| E29 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 35 |
| E30 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 29 |
| E31 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 6 | 41 |
| E32 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 33 |
| E33 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 4 | 34 |

Tabla 16

Prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach Variable 2: Servicio Alimentario del Programa Qaliwarma

| N° | D1V2 | | | D2V2 | | | | | | D3V2 | | | | D4V2 | | D5V2 | | TV2 |
|-----|------|----|-----|------|----|----|----|----|-----|------|----|-----|-----|------|-----|------|-----|-----|
| | P1 | P2 | TD1 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | TD2 | P8 | P9 | P10 | TD3 | P11 | TD4 | P12 | TD5 | |
| E1 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| E2 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| E3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| E4 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| E5 | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| E6 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 36 |
| E7 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| E8 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| E9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 1 | 1 | 34 |
| E10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| E11 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| E12 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| E13 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 2 | 2 | 36 |
| E14 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 35 |
| E15 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| E16 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| E17 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| E18 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| E19 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| E20 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| E21 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| E22 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| E23 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| E24 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| E25 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| E26 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 33 |
| E27 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| E28 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| E29 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 4 | 4 | 37 |
| E30 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 38 |
| E31 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 43 |
| E32 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 35 |
| E33 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |

Figura 1

Registro de SUNEDU - Juicio de Expertos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

| | | |
|--|---|--|
| DNI 31006338 | Fecha de diploma: 20/07/2007 Modalidad de estudios: - | PERU |
| BARRIENTOS CHECCO, FRIDA TEOFILA DNI 31006338 | BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 02/05/88 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU |
| BARRIENTOS CHECCO, FRIDA TEOFILA DNI 31006338 | MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 28/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/06/2017 Fecha egreso: 18/08/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Activar Window Ir a Configuración de

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

| | | |
|--|---|--|
| DNI 31043069 | Modalidad de estudios: - | PERU |
| CASAFFRANCA ZAMBRANO, MARIA VERONICA DNI 31043069 | SEGUNDA ESPECIALIZACION EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS Fecha de diploma: 24/09/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU |
| CASAFFRANCA ZAMBRANO, MARIA VERONICA DNI 31043069 | MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/06/2017 Fecha egreso: 18/08/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

| | | |
|---|--|--|
| RAMOS CHAVARRIA, YOLANDA PERPETUA DNI 31003262 | Fecha de diploma: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 24/06/1997 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU |
| RAMOS CHAVARRIA, YOLANDA PERPETUA DNI 31003262 | ESPECIALISTA DE ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 28/12/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU |
| RAMOS CHAVARRIA, YOLANDA PERPETUA DNI 31003262 | MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 28/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/06/2017 Fecha egreso: 19/08/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

DE DATOS DE AUTORIDADES

Figura 2
 Validez de confiabilidad por juicio de expertos

ESUELA DE POSGRADO
UCV
 ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE PADRES DE USUARIOS BENEFICIARIOS

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Calidad del Servicio | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 1 | Programación de la entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Responsabilidad de entrega de productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 2: Calidad de los productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Control de los productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Desempeño del CAE | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Entrega de Productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Fiabilidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Entrega de productos durante todo el año | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Variedad de los productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 4: Seguridad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Protocolos de bioseguridad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Entrega de productos en buenas condiciones | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 5: Tangible | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Ambientes acondicionados para la entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Mobiliario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION QALIWARMA

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Capacitación miembros CAE entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 1 | Recepción de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Almacenamiento de productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 2: Entrega de productos Qali Warma | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Control de calidad de los productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Productos de marca conocida | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Fecha vencimiento largo | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Producto en buen estado | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Variedad de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Productos nutritivos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | Grupos de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Cantidad de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Requerimiento nutricional por niño | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 5: Integridad de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Productos abollados, abiertos, dañados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Ninguna observación*

car di
 frida
 ment
 ción.
 IARI
 RAH
 toid
 side
 stig:

ESCUELA DE POSGRADO

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Barrantes Checco Frida Trespica

DNI: 31005338

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de la Salud


11 de Sept. del 2022

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

 UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
F. Trespica
Mg. Frida Trespica Barrantes Checco
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
CARRERA INGENIERÍA EN INGENIERÍA
C.E.P. 19667 R.N.N. 91998

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE PADRES DE USUARIOS BENEFICIARIOS

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Calidad del Servicio | | | | | | | |
| 1 | Programación de la entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Responsabilidad de entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: Calidad de los productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 3 | Control de los productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Desempeño del CAE | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Entrega de Productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Fiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Entrega de productos durante todo el año | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Variación de los productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | Protocolos de bioseguridad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Entrega de productos en buenas condiciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 5: Tangible | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Ambientes acondicionados para la entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Mobiliario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION QALIWARMA

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Capacitación miembros CAE entrega de productos | | | | | | | |
| 1 | Recepción de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Almacenamiento de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: Entrega de productos Qali Warma | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 3 | Control de calidad de los productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Productos de marca conocida | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Fecha vencimiento largo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Producto en buen estado | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Variedad de productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Productos nutritivos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Grupos de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Cantidad de productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Requerimiento nutricional por niño | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 5: Integridad de productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Productos abollados, abiertos, dañados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sin observación

Firma
Nombre
42

Presión
adecuada

EI
BE
PA
doc
com
educ

Señor
D^o

ESPECIALIDAD

ESCUELA DE POSGRADO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yolanda P. Ramos Chavarria

DNI: 31002262

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

12 de 05 del 20...

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

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

HOSPITAL REGIONAL WILBERMO DIAZ DE LA PEÑA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE PADRES DE USUARIOS BENEFICIARIOS

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Calidad del Servicio | | | | | | | | |
| 1 | Programación de la entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Responsabilidad de entrega de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: Calidad de los productos | | | | | | | | |
| 3 | Control de los productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Desempeño del CAE | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Entrega de Productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: Flabilidad | | | | | | | | |
| 6 | Entrega de productos durante todo el año | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Variedad de los productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4: Seguridad | | | | | | | | |
| 10 | Protocolos de bioseguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Entrega de productos en buenas condiciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 5: Tangible | | | | | | | | |
| 12 | Ambientes acondicionados para la entrega de productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Mobiliario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION QALIWARMA

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Capacitación miembros CAE entrega de productos | | | | | | | | |
| 1 | Recepción de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Almacenamiento de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: Entrega de productos Qali Warma | | | | | | | | |
| 3 | Control de calidad de los productos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Productos de marca conocida | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Fecha vencimiento largo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Producto en buen estado | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: Variedad de productos | | | | | | | | |
| 7 | Productos nutritivos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | Grupos de productos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4: Cantidad de productos | | | | | | | | |
| 9 | Requerimiento nutricional por niño | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 5: Integridad de productos | | | | | | | | |
| 10 | Productos abollados, abiertos, dañados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA OBSERVACIÓN

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mag. María Verónica Casapuro DNI: 3.101.3069
Especialidad del validador: Magistra en Salud Pública

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

13 de 05 del 2022

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Mag. M. Verónica Casapuro, Licenciada
MAGISTRA EN SALUD PÚBLICA
ESPECIALISTA EN DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES
CEP. 2000. FOLIO 01. FOLIO 1008

ASUNTO: AUTORIZACION PARA
APLICACION DE INSTRUMENTO A
PADRES DE USUARIOS
BENEFICIARIOS DEL SERVICIO
ALIMENTARIO DEL PROGRAMA
QALIWARMA

Prof. NORMA MOYA SANTANDER
DIRECTORA DE INSTITUCION EDUCATIVA N° 54705 "SAN JUAN BAUTISTA"

Yo, **Jhonny Chipa Catalán**,
identificado con DNI N° 42575121,
domiciliado en la Urb Magisterial B-3,
del distrito de Abancay, provincia de
Abancay, departamento de Apurimac,
me presento ante usted con respeto y
digo

Que, a la fecha vengo realizando una Maestria en Gestión Pública, en el que vengo
realizando un trabajo de investigación titulado "**SATISFACCIÓN DE PADRES DE
USUARIOS BENEFICIARIOS Y SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA
QALIWARMA DURANTE PANDEMIA COVID 19 IE DE ABANCAY 2022**", motivo por
el cual solicito la autorización para la aplicación de instrumento a los Padres de usuarios
beneficiarios del Servicio Alimentario del Programa Qaliwarma

Sin otro particular quedo de usted esperando se dé cumplimiento a lo solicitado, por ser
de necesidad y justicia

Abancay, 13 de Mayo del 2022



Jhonny Chipa Catalán
DNI 42575121



Sub.
31042280

Recibi 13/05/22

ASUNTO: AUTORIZACION PARA
UTILIZACION DEL NOMBRE DE LA
INSTITUCION EDUCATIVA N° 54705
"SAN JUAN BAUTISTA" EN TRABAJO
DE INVESTIGACION

Prof. NORMA MOYA SANTANDER
DIRECTORA DE INSTITUCION EDUCATIVA N° 54705 "SAN JUAN BAUTISTA"

Yo, Jhonny Chipa Catalán,
identificado con DNI N° 42575121,
domiciliado en la Urb Magisterial B-3,
del distrito de Abancay, provincia de
Abancay, departamento de Apurimac,
me presento ante usted con respeto y
digo:

Que, a la fecha vengo realizando una Maestría en Gestión Pública, en el que vengo realizando un trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN DE PADRES DE USUARIOS BENEFICIARIOS Y SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA QALIWARMA DURANTE PANDEMIA COVID 19 IE DE ABANCAY 2022", motivo por el cual solicito la autorización de la utilización del nombre de la INSTITUCION EDUCATIVA N° 54705 "SAN JUAN BAUTISTA" para mi trabajo de investigación

Sin otro particular quedo de usted esperando se dé cumplimiento a lo solicitado, por ser de necesidad y justicia.

Abancay, 13 de Mayo del 2022



Jhonny Chipa Catalán
DNI 42575121





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|--|---|
| Nombre de la Organización: | CODIGO MODULAR: 0861062 |
| INSTITUCION EDUCATIVA N° 54705 "SAN JUAN BAUTISTA" | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | DIRECTORA DE INSTITUCION EDUCATIVA N° 54705 "SAN JUAN BAUTISTA" |
| Nombres y Apellidos | DNI: |
| Prof. NORMA MOYA SANTANDER | 31042280 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación.

| | |
|---|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| SATISFACCIÓN DE PADRES DE USUARIOS BENEFICIARIOS Y SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA QALIWARMA DURANTE PANDEMIA COVID 19 IE DE ABANCAY 2022 | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA | |
| Autor: Nombres y Apellidos | DNI: |
| JHONNY CHIPA CATALAN | 42575121 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



[Firma]

Titular o Representante legal de la Institución

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.