

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



=====

**“ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE  
ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y  
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 20528  
“VIRGEN DEL CARMEN”, BARRANCA – LIMA 2018”**

=====

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**TESISTA: JOSE LUIS TAMARA CELESTINO**

**ASESOR: Mg. ALDO REYES VIVIANO**

**HUÁNUCO– PERÚ**

**2019**

**DEDICATORIA:**

A mis hijos José Martin y Roscy, que son el motor de mi superación.

**AGRADECIMIENTO:**

A mi compadre Kil Trejo Lugo y a los docentes de la Escuela de Posgrado – UNHEVAL, quienes con sus sabios consejos me inculcaron los conocimientos para llegar a la primera meta.

## RESUMEN

**Título:** “Aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen Del Carmen”, Barranca – Lima 2018. **Objetivo:** Evaluar la influencia del nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018. **Metodología:** La muestra de estudio estuvo conformada por 132 alumnos. El Nivel de investigación fue Explicativo; de tipo Prospectivo, Observacional, Transversal, y Analítico. **Resultados:** el 19.7% de los alumnos que tienen un nivel de aceptación total de los alimentos, los padres que se encuentran satisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; mientras que el 10.6% de los niños que evidenciaron rechazo de los alimentos del programa, sus padres se encuentran insatisfechos con el programa. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 20,001 ( $p=0,001$ ;  $<0.05$ ). **Conclusión:** Se acepta la hipótesis general de investigación  $H_1$ : El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera adecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

**Palabras clave:** Qali Warma, programa, satisfacción alumno, padres.

## ABSTRACT

**Title:** "Acceptance of the Qali Warma National School Feeding Program and satisfaction of the beneficiaries of Public Education Institution No. 20528" Virgen Del Carmen ", Barranca - Lima 2018. **Objective:** To assess the influence of the acceptance level of the National Food Program School Qali Warma in the satisfaction of the beneficiaries of the Public Educational Institution No. 20528 "Virgen del Carmen", Barranca - Lima 2018. **Methodology:** The study sample consisted of 132 students. The level of investigation was Explanatory; of Prospective, Observational, Transversal, and Analytical type. **Results:** 19.7% of the students that have a level of total acceptance of the food, the parents that are satisfied with the National Program of School Feeding Qali Warma; while 10.6% of the children who showed refusal of the program's food, their parents are dissatisfied with the program. Considering that the study variable is ordinal, the Chi2 test statistic was chosen, with 4 freedom degree and 5% alpha error. The calculated Chi2 was 20.001 ( $p = 0.001$ ,  $<0.05$ ). **Conclusion:** The general hypothesis of research is accepted  $H_1$ : The level of acceptance of the National Program of School Feeding Qali Warma adequately influences the satisfaction of the beneficiaries of the Public Educational Institution No. 20528 "Virgen del Carmen", Barranca - Lima 2018

**Keywords:** Qali Warma, program, student satisfaction, parents.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Fundamentación del problema de investigación .....	1
1.2. Justificación .....	3
1.3. Importancia o propósito .....	3
1.4. Limitaciones.....	4
1.5. Formulación del problema de investigación .....	4
1.5.1. Problema general .....	4
1.5.2. Problemas específicos.....	5
1.6. Formulación de los objetivos.....	5
1.6.1. Objetivo General .....	5
1.6.2. Objetivos específicos .....	5
1.7. Formulación de la hipótesis .....	6
1.7.1. Hipótesis general .....	6
1.7.2. Hipótesis específicas.....	6
1.8. Variables.....	7
1.9. Operacionalización de variables .....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas .....	12
2.3. Bases conceptuales.....	17
2.3.1. Programa Qali Warma .....	17
2.3.2. La satisfacción de los beneficiarios: .....	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	36
3.1. Ámbito .....	36
3.2. Población.....	36
3.3. Muestra .....	37
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	39
3.4.1. Nivel de Estudio .....	39
3.4.2. Tipo de Estudio .....	40

3.5. Diseño de investigación .....	40
3.6. Técnicas e instrumentos .....	41
3.6.1. Técnica .....	41
3.6.2. Instrumento .....	41
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	42
3.8. Procedimiento.....	43
3.9. Tabulación .....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	45
4.1. Análisis descriptivo .....	45
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis .....	63
4.3. Discusión de resultados.....	64
4.4. Aporte de la investigación .....	65
CONCLUSIONES .....	67
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS .....	73
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	73
Anexo 02: Consentimiento informado.....	74
Anexo 03: Instrumentos .....	75
NOTA BIOGRÁFICA.....	82

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) evalúa el impacto en los desayunos distribuidos por Qali Warma a los escolares de todo el país; teniendo como objetivo garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia y promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa (Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social, 2014).

La Evaluación de Impacto de Qali Warma (QW) tiene el objetivo de “ensayar la hipótesis de que la alimentación QW produce mejoras en variables cognitivas (memoria de corto plazo)”. El programa social tiene como universo a los beneficiados con este programa social, que abarca a menores de 3 a 17 años, y tiene como indicadores aprendizaje, desarrollo cognitivo, nutrición, alimentación, salud escolar, personal docente, infraestructura, salud mental, cobertura de gestión (educativa, de programas), y pobreza (Castillo, 2016).

La población objetivo son los Niños y niñas a partir del nivel inicial (3 años), nivel primaria de las instituciones públicas y se amplía la atención modificando el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS por el Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, dictando medida para la determinación de la clasificación socioeconómica con criterio geográfico. En dicho documento se indica que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva, atenderá a los escolares del nivel de educación secundaria de la educación



básica en instituciones educativas públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana, comprendidas en la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas, listados en la Resolución Ministerial N° 321-2014-MC, del Ministerio de Cultura o la que lo reemplace o actualice (Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social, 2014).

La presente tesis consta de IV capítulos, en el I capítulo se describe a la fundamentación de problema de investigación, en el II capítulo se describe el marco teórico, en el III capítulo se describe la metodología de investigación y el capítulo IV se precisa los resultados más relevantes sobre la investigación que fueron obtenidos mediante la aplicación del instrumento. Posterior a ello se mencionan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados de la investigación.

# **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Fundamentación del problema**

Hoy en día, la aceptación del Programa Qali Warma, como se demostró en este estudio de investigación, se mide en forma inadecuada; por lo tanto, no se tiene la certeza del consumo efectivo de las raciones, ni de la satisfacción de los beneficiarios directos, por lo que, no se dispone de un medio para evaluar la gestión de este programa, para hallar sus fortalezas, debilidades y problemas; sobre todo para ir corrigiéndolo al momento de su ejecución (Quijada, 2017).

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es un programa muy superior a todas sus predecesoras en muchos aspectos; el indicador de la aceptación fue la evidencia de la aceptación por parte del escolar a los alimentos que le brindan, siendo estos de la localidad en el cual se desarrolló el presente estudio.

En la Actualidad los profesionales tienden a utilizar los términos satisfacción y calidad de manera intercambiable, pero los investigadores han intentado ser más precisos sobre los significados y la medición de los dos conceptos, lo que se ha traducido en un debate considerable. Aunque tienen ciertas cosas en común, la satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones de servicio, por tanto, de acuerdo a esta perspectiva, la calidad del servicio percibida es un componente de la satisfacción del cliente (Vergara, 2014). Las dimensiones que nos permitirán estudiar la variable de

satisfacción son, Producto, Servicio, Sanitario y Educativo; siendo los primordiales para determinar su objetividad.

La Organización Mundial de la Salud ha calificado la anemia como el problema de salud pública más importante del mundo, que afecta a cerca del 9% de infantes. En el Perú, la cifra es crítica, 4 de cada 10 (43.6%) niños la padecen, La región más afectada es la sierra, donde el 51.8% de niños menores de 3 años tiene anemia y le sigue muy de cerca la selva (51.7%). La costa presenta 36.7%. En tanto, Puno lidera las provincias con los registros más altos (75.9%), luego están Loreto (60.7%), Pasco (60.3%), Huancavelica (58.1%) y Ucayali (57.1%) (OMS, 2017). En estas regiones se ha priorizado la aplicación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática hace referencia que, la desnutrición crónica afectó al 12,9% de las niñas y niños menores de cinco años de edad, cifra que disminuyó en el último año en 0,2 punto porcentual y en los últimos cinco años disminuyó en 5,2 puntos porcentuales; así como, se precisó que, la prevalencia de desnutrición crónica, según el estándar de la Organización Mundial de la Salud es mayor en el área rural (25,3%) que en el área urbana (8,2%) (INEI, 2017).

Por todo lo mencionado, fue importante conocer el grado de aceptación del escolar a los alimentos que brinda el Programa Qali Warma, de esta manera podremos conocer si realmente para aquellos

niños que tienen Anemia y/o Desnutrición es efectivo consumir los alimentos.

## **1.2. Justificación**

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es un programa del Ministerio de Inclusión Social que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, y de secundaria de las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2017).

Este programa es beneficiario para niños que se encuentran en la etapa escolar, por ello que fue necesario conocer en el grado de aceptación de los alimentos que promueve el Programa Qali Warma y sobre todo si los padres de familia están de acuerdo con este servicio por parte del estado.

De esta manera durante el estudio podremos identificar con mesura las fortalezas, debilidades y problemas, proponiendo medidas de corrección del programa; esto contribuirá a fortalecer capacidades para los encargados del monitoreo del Programa Qali Warma.

## **1.3. Importancia o propósito**

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como objetivo garantizar el servicio alimentario para niñas y niños de instituciones educativas públicas de inicial, primaria y secundaria a

partir de los 3 años (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2017); por ello se realizó la presente investigación para conocer con certeza la aceptación por parte del escolar a los alimentos que brinda el programa; como sabemos más del 37% la Anemia afecta al 37% de niños de seis meses a tres años de edad (Dirección General de Epidemiología, 2018). Por lo tanto, la aceptación de los alimentos servirá como indicador para ver si los índices de la anemia disminuyen en el Perú.

#### **1.4. Limitaciones**

**Factor tiempo**, por horarios administrativos de trabajo personal y las labores diarias, nos delimitaron el desarrollo de nuestra investigación para poder buscar bibliografía, aplicar los instrumentos de investigación y en la elaboración del informe final.

**Factor económico**, la elaboración del informe final de tesis y su desarrollo fue autofinanciada por el investigador; por lo cual se encontró una limitación para cubrir los gastos que demandan nuestra investigación.

**Factor bibliográfico**, limitado acceso a la información. Poca presencia de trabajos de investigación sobre el Programa Qali Warma.

#### **1.5. Formulación del problema de investigación**

##### **1.5.1. Problema general**

✚ ¿De qué manera influye el nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la

satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018?

### **1.5.2. Problemas específicos**

- ✚ ¿Cuál es el nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018?
- ✚ ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018?

## **1.6. Formulación de los objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

- ✚ Evaluar la influencia del nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- ✚ Determinar el nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018.
- ✚ Determinar el nivel de satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018.

## 1.7. Formulación de la hipótesis

### 1.7.1. Hipótesis general

✚ **Hi:** El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera adecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

✚ **Ho:** El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera inadecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

### 1.7.2. Hipótesis específicas

✚ **Hi<sub>1</sub>:** El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018, es alto.

**Ho<sub>1</sub>:** El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018, es bajo.

✚ **Hi<sub>2</sub>:** Los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, están satisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima – 2018.

- ✚ **Ho<sub>2</sub>**: Los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, están insatisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima – 2018.

## 1.8. Variables

### Variable Independiente

- ✚ Aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

### Variable Dependiente

- ✚ Satisfacción del Beneficiario



## 1.9. Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional		Valor final	Escala
	Dimensión	Indicador		
<b>Variable Independiente</b>				
<b>Aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</b>	Único	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Aceptación del escolar la comida (desayuno y almuerzo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Aceptación total: &gt;50%</li> <li>✚ Aceptación parcial: 20% – 49%</li> <li>✚ No aceptación: 0% - 19%</li> </ul>	Ordinal Politómica
<b>Variable Dependiente</b>				
<b>Satisfacción del Beneficiario</b>	Producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Precio</li> <li>✚ Estado de los alimentos</li> <li>✚ Degustación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Satisfecho: 27 a 63 puntos</li> <li>✚ Medianamente satisfecho: 64 a 99 puntos</li> <li>✚ Insatisfecho: 100 a 135 puntos.</li> </ul>	Ordinal Dicotómica
	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Local Adecuado</li> <li>✚ Utensilios adecuados</li> <li>✚ Horario y puntualidad</li> <li>✚ Empatía y atención de calidad</li> </ul>		
	Sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Control Sanitario de alimentos.</li> <li>✚ Hábitos de higiene</li> <li>✚ Limpieza del Local</li> </ul>		
	Educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Motivación a Estudiar</li> </ul>		
<b>Interviniente</b>				
<b>Características Generales</b>	Escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Años</li> </ul>	Escala
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Género</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Femenino</li> <li>✚ Masculino</li> </ul>	Nominal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Grado Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 1°, 2°, 3°, 4°, 5° y 6°</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Sección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ A y B</li> </ul>	Nominal

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Giuliana Thalia Montañez Salas y Gabriela Antonella Turco Tello, en su investigación: “*Manejo del programa QALI WARMA en los centros educativos estatales del distrito de Pucara, 2014 – 2016*”. En el año 2016, en la ciudad de Huancayo; concluyeron que, el manejo del programa Qali Warma investigada desde la óptica del componente alimentario, brinda un servicio alimentario oportuno durante todos los días del año escolar en un 100.00% , las raciones otorgadas a los alumnos alcanza para todos en un 100.00%, tienen la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, promueve hábitos alimenticios saludables en un 86.00%, los alumnos evitan la comida chatarra, prefieren y valoran los productos de la zona y utilizan productos de la zona de forma diversificada (Montañez & Turco, 2016).

Gladys Cruz Poma y Niza Tutuy Bravo, en su investigación: “*La eficacia de los programas de alimentación escolar del PRONAA y QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011 – 2014*”, en el año 2017, en la ciudad de Lima; hace referencia que, el programa de alimentación escolar QALI WARMA tuvo mayor satisfacción que el PRONAA en un 70.00%. Lo mismo sucedió respecto a la eficacia de ambos programas, medida a través del indicador oportunidad. La eficacia de los programas de alimentación escolar PRONAA y QALI WARMA están vinculadas con la satisfacción de los beneficiarios en las seis IIEE encuestadas del

distrito de Carabayllo, en el periodo 2011- 2014, a razón que guardan correlaciones significativas, determinadas por la ecuación de regresión lineal simple. El Programa Qali Warma, logró beneficiar en el 2013 y 2014 a un 90.0% de niños que asisten a instituciones educativas públicas de primaria en el distrito de Carabayllo a 12,277 y 15,259 Escolares, respectivamente. Por ello, el indicador de eficacia respecto a los beneficiarios es favorable con respecto a la prestación del servicio alimentario, en razón que se ha incrementado con 2,982 beneficiarios en etapa escolar del nivel primario (Cruz & Niza, 2017).

Edgar Anddy Sánchez de la Cruz, en su investigación: *“Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabayllo 2017”*, en el año 2017, en la ciudad de Lima; hace referencia que, se concluye que el que 28.8% tiene un nivel bueno, 13.6% tiene un nivel malo, 57.6% tiene un nivel regular (Sánchez, 2017).

Javier Alejandro Pineda Medina, en su investigación: *“Estudio de los Factores que Estarían contribuyendo o limitando la Calidad, Monitoreo y Distribución de los alimentos que entrega el Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 Instituciones Educativas del Distrito de Breña”*, en el año 2017, en la ciudad de Lima; sostiene que, Si bien es cierto que el Programa viene cumpliendo con entrega de la modalidad raciones de panes y galletas (carbohidratos), leche y huevo

sancochado (proteínas y grasas), faltaría la entrega de alimentos con contenidos de fibras naturales y vitaminas para que constituya una dieta nutricionalmente completa y balanceada. Al no tener una dieta completa y balanceada, el Programa no está aportando el componente educativo en los niños beneficiarios, por el hecho de que los niños tienen la posibilidad de consumir alimentos inadecuados fuera del horario de clases. Con la presencia del Componente educativo sobre alimentación saludable, se contribuiría a que ellos estén mejor informados y tengan mejores criterios para que tengan una correcta educación alimentaria. Este aspecto es importante, pues la idea es acostumbrar a los niños a consumir alimentos saludables desde pequeños y fomentar el rechazo a los alimentos envasados y procesados industrialmente (Pineda, 2017).

Freddy Ruben Quijada Jaime, en su estudio: *“la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del Distrito de la Oroya”*, en el año 2017, en la ciudad de Huancayo; concluye que, de la aplicación de la encuesta a los padres de familia y mediante un tratamiento estadístico se pudo determinar: a) Que la satisfacción de los beneficiarios y sus dimensiones, están significativamente relacionados con la aceptabilidad. b) Que la satisfacción de los beneficiarios, en sus dimensiones: calidad del servicio, calidad del producto, precio, sanitaria y educativa, son altas y c) Que la aceptabilidad es alta. El valor de la aceptabilidad, fue

corroborado además, mediante una observación directa, presencial, del consumo de los desayunos por los alumnos, encontrando un porcentaje de aceptabilidad de 81 %, lo cual cómo podemos ver coincide plenamente con el valor encontrado mediante la encuesta aplicada a los padres de familia (Quijada, 2017).

Luz Mery Nolazco Bravo, en su investigación: “El desempeño laboral y la calidad de servicio de QALI WARMA en Huánuco, 2016, en el año 2017, en la ciudad de Huánuco. Sostienen que el método aplicado tuvo la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde se utilizó el diseño no experimental – Transeccional correlacional, de nivel, descriptivo - correlacional, de tipo descriptivo – explicativo, se trabajó con una muestra de 230 trabajadores de los comités de alimentación escolar en el distrito de Huánuco, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional, a quienes se les ha practicado un cuestionario. Para estimar los estadígrafos se usó la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado de 0.044, encontrándose entre 0.00 y 0.19 en la escala Rho de Spearman, se concluye que la “Calidad de servicio no depende del desempeño laboral” Huánuco 2017.

## 2.2. Bases teóricas

- **El derecho a la alimentación (Organización de las Naciones Unidas):** El derecho a una a una alimentación adecuada ha sido reconocido como un derecho humano fundamental en la Declaración

Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). En dichos documentos se define este derecho como: “El derecho a la alimentación adecuada se ejerce cuando todo hombre, mujer o niño, ya sea sólo o en común con otros, tiene acceso físico y económico, en todo momento, a la alimentación adecuada o a medios para obtenerla”. El derecho a la alimentación adecuada no debe interpretarse, por consiguiente, en forma estrecha o restrictiva asimilándolo a un conjunto de calorías, proteínas y otros elementos nutritivos concretos. El derecho a la alimentación adecuada tendrá que alcanzarse progresivamente. No obstante, los Estados tienen la obligación básica de adoptar las medidas necesarias para mitigar y aliviar el hambre, incluso en caso de desastre natural o de otra índole” (Organización de las Naciones Unidas, 1999).

Este derecho obliga a los Estados parte, a respetar, proteger y realizar estos derechos desde todas las dimensiones de la seguridad alimentaria: Promoviendo la disponibilidad de alimentos, favoreciendo el acceso económico y geográficos a los alimentos, vigilar que nadie atente contra la privación de la alimentación de cualquier persona y si alguna persona o población no pueda realizar este derecho por sí sola, el Estado deberá garantizar su alimentación, utilizando para ello diversos mecanismos que estén a su alcance. El derecho a la alimentación es materia de una permanente vigilancia internacional. La Asamblea General de las Naciones Unidas, en su 16° periodo de sesiones del Consejo de

Derechos Humanos, emitió en el 2011, la Resolución 16/27 que entre otras directrices reafirma su exigencia a los Estados partes a adoptar medidas contra la eliminación del hambre, contra la discriminación de la mujer, la población con discapacidad, VIH y otros grupos vulnerables e incorporar la perspectiva de derechos humanos en sus políticas y estrategias para garantizar el acceso a una alimentación adecuada, suficiente de todas las personas, en todo momento. En nuestro país, no existe una ley específica sobre el derecho a la alimentación. No obstante, este compromiso internacional forma parte mandatorio de diversos documentos normativos nacionales, tales como:

- Acuerdo Nacional 2002, Decima Quinta Política de Promoción de la Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- Plan Nacional para Superación de la Pobreza 2004 – 2006.
- Acta de Lima 2006, que compromete a todos los niveles de gobierno a reducir la desnutrición crónica en 5 puntos porcentuales al 2011.
- Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2002 – 2010.
- Leyes y Decretos Supremos de apoyo a la Lactancia Materna. • Estrategia Nacional de Seguridad Alimentaria 2004 – 2015 (Vásquez, 2012).

- **Teoría de la satisfacción (Philip Kotler)** (Kotler & Lane Keller, 2006): La satisfacción del cliente o beneficiario es como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Vivimos en un entorno comercial, que se supone es de competencia perfecta, tan imprevisible competitivo y variable que ha convertido la satisfacción del cliente en el objetivo final de cualquier empresa que desee hacerse un hueco en el mercado cada vez más agresivo.

Podríamos enumerar varios apoyos que una empresa puede utilizar para acceder al mercado y competir, pero, fundamentalmente, hay tres pilares que resultan estratégicos y en los que siempre se termina cayendo: precio, calidad y plazo.

La anticipación en el tiempo a las necesidades de los clientes era la apuesta de empresas de sofisticada tecnología en el pasado, pero ya no es un hecho diferencial porque todas las empresas, sea cual sea su sector, están en ese criterio. Las empresas centran su estrategia actual en dos factores difícilmente conciliables: precio y calidad. Hoy día, en la mayoría de los sectores y mercados, se puede afirmar que tener precios competitivos es una condición necesaria pero no suficiente para poder tener la presencia en el mismo. Por ello, la calidad se alza cada vez más, como objetivo estratégico para lograr la fidelidad del cliente y ampliar la cuota de mercado sobre la base de satisfacción de este. Y esto se logra través de las mejoras en la organización y por ende en el resultado



final de nuestro producto o servicio que la implantación de un sistema de calidad conlleva.

Entendemos que un sistema de aseguramiento de la calidad es la aplicación de una normativa en los distintos procesos y funciones a desarrollar en la organización empresarial, con la finalidad de conseguir las mejoras necesarias que nos lleven a la excelencia. Como se puede deducir de esta definición, y partiendo de la base que no hay organización perfecta, el sistema de calidad se fundamenta en los criterios de la mejora continua.

De esta forma, nunca se consigue la perfección en una organización porque el fallo es algo intrínseco en el ser humano y porque cuando se alcanzan unos objetivos, se plantea la consecución de otros más exigentes y a nuevos niveles que al principio se implicaban menos.

- características: Es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener “satisfecho a cada cliente” ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.
- Componentes: La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos o componentes fundamentales. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo,

es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

- El rendimiento percibido: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de las empresas, se basan en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente y depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el “rendimiento percibido” puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el “cliente”.

## **2.3. Bases conceptuales**

### **2.3.1. Programa Qali Warma**

Qali Warma (Programa Qali Warma, 2018): es un vocablo quechua que significa “*niño vigoroso*” o “*niña vigorosa*” (en quechua el género se determina con la palabra *warmi* o *qari*, es decir hombre o mujer). El programa Qali Warma proveerá a los niños alimentación, se basará en productos y dietas locales, asegurando calidad, pertinencia y prácticas saludables. Su gestión involucrará principalmente a los padres de familia, para garantizar que por encima de todo estará el bienestar de las niñas y niños, lo que implica que cada entidad rectora y participante deberá cumplir su rol, según lo establecido por las normas. Tiene como finalidad brindar un servicio de calidad cumpliendo los siguientes objetivos:

- Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven.
- Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.
- Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa

#### Marco Legal

- Ley que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ley N° 29792.
- Ley de Presupuesto para el Año Fiscal 2013, Ley N° 29951.
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS.
- Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS.
- Modifican el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para precisar su público objetivo e incorporar dentro de su ámbito de cobertura la prestación del servicio alimentario a las/los escolares de las instituciones educativas bajo las Formas de Atención Diversificada – FAD y/o Modelos de Servicios Educativos, Decreto Supremo N° 006-2018-MIDIS.

- Resolución Ministerial que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se enmarca dentro de esta concepción, porque da a los niños de escasos recursos un desayuno y/o almuerzo (de acuerdo al quintil de pobreza en que se encuentran ubicados) de calidad, permitiéndoles no solo combatir el hambre, sino tener un mejor estado nutricional, lo que hace que mejore su salud, incidiendo esto, positivamente en su educación, mejorando su atención en clase, su asistencia escolar y sus hábitos alimenticios (Quijada, 2017).

**El Comité de Compras**, de acuerdo a la Guía para la conformación del Comité de Compras y Comité de Alimentación, del programa Qali Warma, este comité está conformado por:

- 1) El Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial.
- 2) El representante provincial del MINSA.
- 3) El Gobernador.
- 4) Un representante de las escuelas de educación inicial
- 5) Un representante de las escuelas primarias.

**El Comité de Alimentación Escolar (CAE)**, de acuerdo a la RSG-002-2014-MINEDU, en cada escuela se conforma estos comités que está conformado por el director de la escuela, quien lo preside, un docente y dos o tres padres de familias, ellos son los

encargados de recibir, preparar y servir los desayunos, también tienen que ver todo lo relacionado con la infraestructura y materiales (enseres y otros) para su funcionamiento, en pocas palabras son los encargados de administrar y gestionar el programa Qali Warma en cada escuela.

Además es necesario mencionar que Qali Warma tiene dos modalidades de atención:

**a) Entrega de Productos**, bajo, esta modalidad se entrega todos los productos necesarios para la elaboración de los desayunos a los Comités de Alimentación Escolar, quienes se encargan de almacenarlos, prepararlos y servirlos.

**b) Raciones** esta modalidad consiste en contratar a un proveedor que entrega raciones listo para consumirse, los CAE se limitan a recibirlos, verificar que estén en buen estado, que esté bien la cantidad y calidad contratada y servirlos.

Sin embargo es bueno puntualizar que los problemas de intoxicaciones masivas que ha tenido el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se han dado exclusivamente en la modalidad de raciones, en cambio en la modalidad de productos, es decir cuando cocinan las madres de familia, no ha tenido a la fecha (2015), ningún problema.

Características de los desayunos y almuerzos:

## MODALIDAD RACIONES

### **DESAYUNOS:**

1. El desayuno aporta cerca del 20% al 25% de los requerimientos energéticos diarios
2. El desayuno está constituido por un bebible industrializado más un componente sólido:
  - **Bebible Industrializado:** Leche enriquecida y Leche con cereales de larga vida útil y de presentación individual.
  - **Componente sólido:** Está constituido por un producto de panificación y/o galletería y/o snack saludables, pudiendo ser:
    - **Pan Común:** Labranza, chapla, tres puntas, pan de piso, pan francés entre otros. Este deberá estar acompañado por: huevo sancochado.
    - **Pan Especial:** Pan con granos andinos, pasas y leche, pan con aceituna, pan con cebada, avena o kiwicha y mantequilla.
    - **Pan con derivado lácteo:** Pan con Queso y leche.
    - **Pan dulce:** Chancay de huevo, Pan de yema.
    - **Pan regional:** Pan de Plátano, Pan integral.
    - **Galletas:** Galleta con kiwicha, galleta con quinua, galleta con cereales, galleta integral, galleta con maca, entre otros.
    - **Queque con granos andinos.**

- Snack Saludable: Maní con o sin pasas.

Modalidad productos

**Desayunos:**

El desayuno está constituido por un bebible preparado en la IIEE más un componente sólido:

- Los bebibles o mazamorra pueden ser preparados con o sin leche, con cereales o derivados como arroz, avena, quinua, kiwicha, trigo, maíz o sus harinas y hojuelas, harinas de menestras, harinas de tubérculos, harinas regionales, etc.
- El componente sólido depende del bebible o mazamorra preparada:
  - Galletas.
  - Segundos a base de cereales, entre otros, los cuales incluyen un producto de origen animal hidrobiológico (POA H) como: conserva de pescado en aceite, conserva de pescado en agua, conserva de pescado en salsa de tomate, etc; o un producto de origen animal no hidrobiológico (POA NH), tales como: conserva de bofe de res, conserva de carne de pollo, conserva de carne de res, conserva de sangrecita, entre otras o; deshidratado (POA deshidratado) como: chalonga de ovino sin hueso, charqui sin hueso y mezcla en polvo a base de huevo.

**Almuerzos:**

Es un segundo, que aporta alrededor del 35% al 40% de los requerimientos energéticos diarios y contiene:

- Cereales como arroz, fideos, trigo y maíz mote pelado.
- Menestra: Se brinda menestras como mínimo 2 veces por semana y pueden ser: Arveja seca partida, frijol, haba, lenteja, pallar entre otros.
- Grano andino: Quinoa.
- Tubérculos: Papa seca.
- Todas las preparaciones contienen producto de origen animal (POA), el cual puede ser un producto de origen animal hidrobiológico (POA H) como: conserva de pescado en aceite, conserva de pescado en agua, conserva de pescado en salsa de tomate, etc; o un producto de origen animal no hidrobiológico (POA NH), tales como: conserva de bofe de res, conserva de carne de pollo, conserva de carne de res, conserva de sangrecita, entre otras o un producto de origen animal deshidratado (POA deshidratado) como: chalonga de ovino sin hueso, charqui sin hueso y mezcla en polvo a base de huevo.
- Las preparaciones se pueden aderezar con ajos, cebolla y otros potenciadores de sabor naturales que sean sanos y agradables.

Las preparaciones que se llevan a cabo bajo estas características cumplen con los criterios para la planificación del menú escolar e incluyen diversos alimentos locales, considerando los patrones culturales y alimenticios según Región Alimentaria y Unidad Territorial, las que se adecuan a las combinaciones establecidas por el PNAE Qali Warma.



- **Componente educativo**

El Componente Educativo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma busca promover mejores hábitos de alimentación en los niños y niñas usuarias del Programa nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, así como en diversos actores involucrados con la implementación del servicio de alimentación escolar, para ello propicia el fortalecimiento de capacidades en los equipos técnicos de las Unidades Territoriales, en los Comités de Alimentación Escolar (CAE), en los Comités de Compra (CC) y otros actores, mediante la capacitación, asistencia técnica y el soporte educativo a través de herramientas educativas las cuales se complementan diseñadas en Planes de Fortalecimiento de Capacidades; y se orientan para lograr el desempeño eficiente de las funciones de gestión y vigilancia del servicio. Asimismo, el Componente Educativo aplica estrategias estandarizadas para la promoción de aprendizajes y prácticas saludables de alimentación e higiene en los usuarios del servicio alimentario.

El Componente Educativo desarrolla sus acciones de acuerdo a tres estrategias: la Capacitación, la Asistencia técnica y las Herramientas Educativas.

La capacitación. Son espacios colectivos de aprendizaje, diseñados y planificados de manera sistemática y periódica que fortalecen capacidades para generar condiciones básicas que permitan mantener la calidad en la implementación del servicio alimentario que brinda el

PNAE Qali Warma, a través de sesiones, talleres, cursos y eventos de capacitación orientadas al público objetivo.

La asistencia técnica. Es el conjunto de acciones orientadas al fortalecimiento de capacidades en los operadores del servicio de alimentación escolar que ofrece el PNAE Qali Warma. La asistencia técnica parte de principios y enfoques centrados en el desarrollo de competencias y capacidades, la participación protagónica y el aprendizaje significativo. Desarrolla actividades de acompañamiento técnico, aprendizaje entre pares, orientadas a la gestión eficiente en los procesos de gestión y vigilancia del servicio alimentario. El Comité de Alimentación Escolar recibe asistencia técnica posteriormente al desarrollo de la supervisión del servicio alimentario.

Las herramientas educativas. Son recursos educativos destinados a promover hábitos de alimentación saludable en los usuarios del programa que fortalecen los procesos de aprendizaje y el desarrollo de capacidades en los diferentes actores involucrados con la prestación del servicio alimentario que ofrece el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Tienen por principio garantizar la pertinencia pedagógica y cultural en correspondencia a los diversos contextos sociales y ambientales del Perú aplicando el enfoque de género, de derechos, de discapacidad, y de interculturalidad. Las herramientas educativas están organizadas en función a los actores usuarios de estos recursos, teniendo como finalidad la promoción de buenas prácticas y hábitos de alimentación saludable, así como complementar las acciones de fortalecimiento de capacidades en los

operadores del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

### **2.3.2. La satisfacción de los beneficiarios:**

Al respecto Howat dice, la literatura está llena de trabajos donde consideran ambos términos como sinónimos y no reconocen que son distintitos, a esto se suman autores como Dabholcar (1,995), que han hecho notar que los profesionales no hacen distinción entre uno y otro constructo, pero hoy en día, la mayoría de los autores entre ellos, Bansal, Taylor, Bolton, Drew, Parasuraman, etc. están de acuerdo de que estos dos términos son distintos (Alen, 2006).

Según Reeves y Bernad existen varios enfoques de la definición de calidad entre ellas, podemos mencionar las siguientes:

a) La calidad como sinónimo de excelencia, es decir de acuerdo a este definición la calidad es igual a excelencia, esto supondría definir para cada caso en forma precisa lo que debemos de entender por excelente, lo cual es muy complicado de definir, especialmente para servicios, por lo tanto esta definición de calidad aunque en teoría se puede ser buena, pero su aplicación en la práctica es muy difícil.

b) La calidad como cumplimiento de ciertas especificaciones, como ejemplo podemos mencionar, cuando se exige que un determinado producto debe tener impurezas por debajo de ciertos porcentajes, si esto se cumple entonces se dice que es un producto de calidad, aun cuando esta definición es válida generalmente para productos,

pero no para servicios, porque los servicios tienen diferencias muy acentuadas con los productos, por ejemplo primeramente los servicios son intangibles, es decir no se puede ver, tocar y por lo tanto no se podría poner especificaciones precisas para que puedan cumplir y decir que el servicio es de calidad, otra diferencia es que los servicios son heterogéneos, es decir los servicios se dan en forma diferente en cada oportunidad que se prestan, también es necesario tener en cuenta que el servicio se produce y se consume en el mismo momento, esto hace que la calidad de un servicio solo puede evaluarse a posteriori, todos estos factores hacen que sea muy difícil aplicar el cumplimiento de especificaciones técnicas a los servicios.

c) La calidad como valor, aquí se considera que la calidad no es un valor absoluto, sino que de acuerdo a varios factores como precio, accesibilidad, etc. es relativo para cada consumidor, en este sentido las organizaciones consideran una eficiencia interna y otra externa, se debe tener en cuenta los costos en producir los bienes y servicios y también los costos que significan satisfacer sus expectativas.

d) La calidad como satisfacción de las necesidades insatisfechas de los usuarios o consumidores, aquí se maneja dos conceptos inherentes, la expectativa y la percepción, la expectativa es lo que el cliente espera del producto o servicio y la percepción es lo que el cliente o usuario opina del producto o servicio después de haberlo usado o recibido, cuando la percepción supera a la expectativa se dice que es un producto o servicio de calidad, en pocas palabras estarían

considerando que la satisfacción y la calidad están íntimamente relacionados.

### **Dimensiones de la Satisfacción de los Beneficiarios.**

Las dimensiones de satisfacción de los beneficiarios lo podemos ver en la figura 4, el cual es presentado a continuación.

**1. Producto:** En este caso el producto es el desayuno que sirve el Programa Qali Warma a los alumnos; el mismo que debe cumplir los requerimientos nutricionales en cantidad y calidad, es decir debe tener las calorías, proteínas, grasas y vitaminas necesarias, las recetas que ha elaborado el Programa Qali Warma, a decir de sus diseñadores cumplen con los requisitos, mencionados, por ello al elaborar los desayunos con esas recetas estamos dando un producto de calidad, no obstante sabemos que los requerimientos nutricionales para los niños, varía con la edad y el peso, por ello es de esperar que el Programa Qali haya realizado un estudio estadístico a nivel de cada región a fin de ajustar sus recetas a los requerimientos reales en cada región.

**2. Servicio:**

Como ya hemos anotado en esta dimensión se va considerar las cinco dimensiones de la Escala SERVPERF, por lo tanto esta dimensión estará conformado por las siguientes sub dimensiones:

- **Aspectos Tangibles:** Aquí se ve básicamente la infraestructura donde se presta el servicio, para el caso del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es

de una importancia capital, porque una buena infraestructura y buenos materiales como utensilios y menaje, harán mucho más fácil el cumplimiento de las normas sanitarias tanto en el almacenamiento, preparado y servido de los alimentos, porque como ya indicamos la dimensión sanitaria es de vital importancia, porque su no cumplimiento puede poner en peligro la salud y hasta la vida de los niños y niñas consumidores del programa, no son pocos los casos de intoxicaciones masivas que este programa ha tenido.

- **Fiabilidad:** En esta parte se midió la percepción del servicio de alimentación que se recibe, se consideró aspectos como el cumplimiento del horario establecido, la puntualidad en la entrega de los productos, etc.
- **Responsabilidad y Capacidad de Respuesta:** En esta sub dimensión se ve la percepción de la organización, se ve también los aspectos de las quejas, sugerencias y la rapidez del servicio.
- **Seguridad:** Aquí se ve entre otros aspectos, si los beneficiarios estaban satisfechos con la gestión del Comité de Alimentación Escolar CAE y un aspecto muy importante el nivel de la percepción de la transparencia.
- **Empatía:** Para entender mejor esta sub dimensión se empieza definiendo brevemente este término, empatía es ponerse uno, en el lugar del otro, claro imaginariamente, esto se hace para entender las necesidades o requerimientos del

otro, por ejemplo un cajero de una municipalidad, que llega puntualmente a su trabajo; pero empieza a atender 15 a 20 minutos después del horario establecido, ocasionando que los usuarios pierdan tiempo haciendo largas colas, si este cajero se pusiera en el lugar del usuario comprendería que debe abrir la caja exactamente a la hora que se fija para la atención al público, porque a él no le gustaría que le hagan perder el tiempo si fuera usuario, eso es empatía, en el caso del programa Qali Warma como ya se ha indicado se mide la preocupación esmerada e individualizada que tienen los encargados del programa para con los beneficiarios y consumidores.

### **3. Sanitario:**

Todo programa que da servicio alimentario a grupos de personas, necesariamente tienen que manipular alimentos y esto se tiene que hacer cumpliendo las normas sanitarias pre establecidas para las diferentes etapas de esta manipulación, como son el almacenamiento, la preparación y el servido, para el caso del programa Qali Warma objeto de este estudio de tesis, estas normas sanitarias se encuentran en el Manual de Gestión del Servicio Alimentario del programa Qali Warma, al que se puede acceder fácilmente de la página web del programa, de este instrumento de gestión, se saca las sub dimensiones de esta dimensión, los cuales son los siguientes.

- **Recepción de los Productos:** Las medidas sanitarias de

esta etapa son en verdad sencillas; pero de una gran importancia, al recepcionar los alimentos, primeramente se debe pedir la identidad del proveedor, para saber a quién realizar un reclamo en caso de que se tenga que hacerse, seguidamente se tiene que ver el estado de los alimentos utilizando todos nuestros sentidos, no debe estar por ejemplo los tarros de leche con tarros achatados, ni deben estar abiertos los productos sellados, también se debe ver el color de los alimentos y sobre todo el olor, ante cualquier duda por mínima que sea se debe pedir la opinión de los otros integrantes del CAE y de ser el caso rechazarlo, finalmente se debe ver la fecha de vencimiento del producto, si no tuviera o estuviera vencido el producto no debe ser aceptado.

- **Almacenamiento de los Productos:** En esta etapa las medidas sanitarias son las siguientes: se debe asignar como almacén a un lugar exclusivo para este fin, el mismo que debe de ser amplio, estar ventilado, las ventanas deben de estar protegidos con mallas, las paredes, techo y pisos deben de ser fáciles de lavar y no deben tener grietas, las escobas y el basurero se deben colocar fuera del almacén, en lo posible se coloca los alimentos en envases tapados, para una mejor identificación de los alimentos se deben rotular, los alimentos deben ser colocados sobre estantes parihuelas, etc. nunca directamente sobre el piso, los



alimentos perecibles o fresco deben ser guardados en refrigeradoras o conservadoras.

- **Preparación de los alimentos:** El ambiente donde se debe preparar los alimentos debe ser ventilado, para evitar la acumulación de vapores y malos olores, la ventana como hemos dicho debe estar protegido con una malla para que se pueda abrir y por ahí circule el aire, hay que tener los tachos de basura con bolsa plástico, los encargados de la preparación de los desayunos antes de preparar deben lavarse bien las manos, deben usar tapabocas, gorros y mandiles de color blanco, en buen estado y limpios, las personas que se encuentran enfermas no deben por ningún motivo preparar alimentos, se deben cerciorarse que los alimentos deben hervir el tiempo necesario, para preparar bebidas se debe usar agua bien hervida, las recetas que da el programa se debe seguir al pie de la letra tanto en cantidad de los ingredientes, tiempo y forma de preparación, los utensilios se deben desinfectar con lejía.
- **Servido de los alimentos:** Para servir los alimentos se debe usar la tabla de servido de los alimentos, que se puede encontrar fácilmente en la página web del programa, esta tabla hará posible que, se pueda servir en forma homogénea y en la cantidad adecuada, luego de servir la ración se tapa, también al servir se separa los alimentos crudos de los cocidos y los fríos de los calientes, concluido el servido, se

realiza una limpieza general de los ambientes de preparación y servido.

- **Distribución de los alimentos:** Para realizar una mejor distribución, antes de iniciarlo se debe verificar que se tiene la cantidad necesaria de cubiertos, para que nadie se quede sin los suyos, antes de la distribución se debe probar los alimentos así se evita que los niños consuman alimentos malogrados o que no estén en buen estado, seguidamente se debe limpiar prolijamente las mesas con lejía, se debe promover los hábitos de higiene por ello antes de sentarse a la mesa los niños se deben lavar correctamente las manos, se debe tener especial cuidado en llevar los alimentos para evitar de esta forma accidentes.
- **Consumo de los alimentos:** Mientras se consumen los alimentos se debe tener cuidado en no permitir el ingreso de animales, tales como perros, gatos y otros animales menores, hay que propiciar un ambiente estimulante tratando de que los niños consuman la ración completa, al finalizar hay que felicitar a los niños por haber consumido los alimentos y llevar a los niños para que se cepillen los dientes.

En resumen en la dimensión sanitaria se mide la percepción que tienen los padres de familia, sobre las características que tiene esta dimensión, es decir sobre la limpieza del local, del vestuario de los encargados de almacenar, preparar y servir los alimentos, etc.

#### 4. Educativo:

Como ya hemos mencionado el programa Qali Warma, es un programa que se da, buscando tener efectos positivos en la educación de los consumidores; pero hay que aclarar que este programa solo busca crear mejores condiciones para que el beneficiario pueda tener un mejor rendimiento académico; pero no se hace responsable por su consecución, por eso en este estudio de tesis, solo vamos a revisar algunos indicadores educativos que pudieron haber tenido algún impacto en un año, que es el tiempo en que se viene aplicando el programa en esta escuela, sondeando sobre todo la satisfacción de los padres de familia (beneficiarios) en estas dimensiones, estos indicadores son los siguientes:

- **Rendimiento Académico:** Es la evaluación de los conocimientos adquiridos por los escolares, que se operativiza mediante una nota, que en el Perú es el sistema vigesimal, es decir de cero a veinte, los factores que influyen son: los psicológicos, nutricionales.
- **Asistencia:** Mide como su nombre lo indica la asistencia de los alumnos a las aulas durante el año escolar, en este proyecto se medirá este indicador con la percepción que tienen los padres de familia sobre la asistencia de sus hijos.
- **Animo para asistir a clases:** Se espera que el programa Qali Warma tenga impacto positivo en el ánimo de los estudiantes para asistir a clases, porque no solo soluciona el problema de

los niños que no puedan acceder a un desayuno de calidad en sus casas, sino estar bien desayunado todos los días, sin duda alguna va impactar positivamente sobre su estado nutricional y sobre su salud de los alumnos, lo cual debe mejorar su ánimo para ir a la escuela.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Ámbito**

La Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, se localiza en la localidad Pampa De Lara, provincia de Barranca, esta institución corresponde a la UGEL 16 BARRANCA que supervisa la institución educativa, y esta última pertenece a la Dirección Regional de Educación DRE LIMA PROVINCIAS.

La Institución educativa Escuela 20528 Virgen Del Carmen, es más que una Institución, es un entorno de familia, un equipo de profesionales altamente eficientes que custodian para que los estudiantes se incorporen adecuadamente, tanto en su vida como personas como también social y escolar.

El Nivel / Modalidad: Primaria, Tipo de gestión: Pública de gestión directa, Género de los alumnos: Mixto, Forma de atención: Escolarizada, Turno de atención: Mañana-Tarde.

### **3.2. Población**

La población estuvo conformado por todos los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, del 1° al 6° grado de nivel primario; con dos secciones cada grado; haciendo un total de 378 alumnos del nivel primario.

 Primer Grado:

Sección A: 30 alumnos

Sección B: 35 alumnos.

✚ Segundo Grado:

Sección A: 32 alumnos

Sección B: 31 alumnos.

✚ Tercer Grado:

Sección A: 30 alumnos

Sección B: 32 alumnos.

✚ Cuarto Grado:

Sección A: 30 alumnos

Sección B: 32 alumnos.

✚ Quinto Grado:

Sección A: 32 alumnos

Sección B: 32 alumnos.

✚ Sexto Grado:

Sección A: 31 alumnos

Sección B: 31 alumnos.

### 3.3. Muestra

Como la Población es de tamaño conocido, la muestra de estudio se determinó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

✚ N = tamaño de la población

✚ Z = nivel de confianza,

- ✚ P = probabilidad de éxito, o proporción esperada
- ✚ Q = probabilidad de fracaso
- ✚ D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Por lo cual, de acuerdo a la fórmula la muestra de estudio fue 132 estudiantes. Representado por sus padres o sus apoderados

✚ Primer Grado:

Sección A: 11 alumnos

Sección B: 11 alumnos.

✚ Segundo Grado:

Sección A: 11 alumnos

Sección B: 11 alumnos.

✚ Tercer Grado:

Sección A: 11 alumnos

Sección B: 11 alumnos.

✚ Cuarto Grado:

Sección A: 11 alumnos

Sección B: 11 alumnos.

✚ Quinto Grado:

Sección A: 11 alumnos

Sección B: 11 alumnos.

✚ Sexto Grado:

Sección A: 11 alumnos

Sección B: 11 alumnos.

### **Tipo de muestreo**

El muestro que se utilizó fue de tipo no probabilístico, por conveniencia del investigador, utilizando criterios de inclusión y exclusión.

### **Criterios de Inclusión:**

- ✚ Usuarios, padres de familia que firmaron el consentimiento informado.
- ✚ Usuarios que asistieron regularmente durante el periodo de estudio.

### **Criterios de Exclusión:**

- ✚ Usuarios, padres de familia que no firmaron el consentimiento informado.
- ✚ Usuarios que no asistieron regularmente durante el periodo de estudio.

## **3.4. Nivel y tipo de estudio**

### **3.4.1. Nivel de Estudio**

Explicativo, porque se demostró la asociación entre las dos variables de estudio, la variable dependiente con la independiente; determinando la existencia de una asociación significativa.

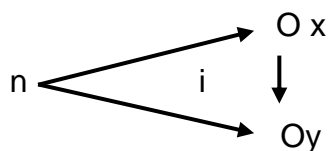


### 3.4.2. Tipo de Estudio

- Según el tiempo de Estudio fue Prospectivo, porque los datos fueron recolectados de una fuente primaria y el estudio se desarrolló en tiempo presente.
- Según participación del investigador fue Observacional, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, sino serán observados tal como sucedan.
- Según la cantidad de medición de las Variables fue Transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo momento y las variables fueron medidas solo una vez.
- Según la cantidad de Variables a estudiar fue Analítico, porque fueron dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente.

### 3.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue de tipo explicativo, siendo el siguiente esquema:



Donde:

n= Usuarios y/o Beneficiarios

Ox=Aceptación del Programa Qali Warma

Oy= Satisfacción

i= Influencia y/o Asociación de las variables de estudio

### 3.6. Técnicas e instrumentos




#### 3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta y la observación en el presente estudio.

#### 3.6.2. Instrumento

El primer instrumento que se utilizó fue el “Cuestionario de Satisfacción de los beneficiarios del PNAE Qali Warma”, que fue creado por Freddy Rubén Quijada Jaime, en el año 2017; el cual, fue adaptado a la realidad y contexto del presente estudio. Constó de 27 preguntas distribuidas en las dimensiones de la variable; de esta manera favoreció a la transformación de los datos.

La escala valorativa que se utilizó fue la siguiente:

 Satisfecho:	27 a 63 puntos
 Medianamente satisfecho:	64 a 99 puntos
 Insatisfecho:	100 a 135 puntos.

El segundo instrumento que se utilizó fue la “Ficha de Observación para la Aceptación de los beneficiarios del PNAE Qali Warma”, que fue creado por Freddy Rubén Quijada Jaime, en el año 2017; el cual, fue adaptado a la realidad del presente estudio, siendo modificado en los parámetros de medición. Constó de 5 parámetros para medir la aceptación según evidencia de los beneficiarios.

El parámetro que se utilizó fue la siguiente:

	Porcentaje de Aceptabilidad				
	< 20 %	>20 % y <40	> 40% < 60	> 60 % <80	> 80 %
Niño					

En base a lo anterior, se estableció una escala valorativa dicotómica, que nos permitió promediar de acuerdo a la observación realizada a la muestra de estudio, siendo lo siguiente:

- ✚ Aceptación total: >50% (consumo de los alimentos más de 50%)
- ✚ Aceptación parcial: 20% – 49% (consumo parcial de los alimentos)
- ✚ No aceptación: 0% - 19% (rechazo de los alimentos)

### A) Validación del instrumento

Los instrumentos fueron validados por Juicio de Expertos (Anexo 05), quienes validaron el instrumento, coincidiendo en calificar al instrumento como excelente con respecto a su relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; quienes llegaron a la determinar como resultado final el 90% de aprobación en promedio. El equipo de expertos estuvo conformado por el

- ✚ Dr. Rafael Núñez López
- ✚ Dra. Mireya Brooks Rodríguez
- ✚ Mg. Juan Carlos Centurión Portales
- ✚ Dr. Francisco Garcés García
- ✚ Mg. Marco Isidro Céspedes

## B) confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos: Se realizó una prueba piloto con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido, donde se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario; del cual se obtuvo un valor de 0,901 que indica que el instrumento utilizado es confiable para los fines de nuestra investigación.

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0,901	27

### 3.7. Procedimiento

En primer lugar, se efectuó la validación externa del instrumento (juicio de expertos), posteriormente se aplicó la prueba piloto en una muestra semejante a la del estudio. Luego se realizó el cálculo de la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, con un nivel de significancia de 90%. Se solicitó autorización del ámbito de estudio, al Director de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, del 1° al 6° grado de nivel primario, para intervenir y ejecutar el proyecto de investigación. Así mismo, Se solicitó autorización al Director de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, del 1° al 6° grado de nivel primario para aplicar los instrumentos del presente estudio. Se solicitó firmar el consentimiento y asentimiento informado a los beneficiarios del El programa Quali Warma. Se aplicó el instrumento en un mismo tiempo a los estudiantes

y padres de familia; del mismo modo, se realizó la observación de la aceptabilidad de los alimentos que brinda el programa Qali Warma. Posteriormente, se procedió a clasificar y tabular los datos obtenidos, de acuerdo con las normas estadísticas para su efecto. Proceso de prueba de hipótesis a través de correlación de la prueba estadística paramétrica Chi cuadrado. Análisis de interpretación de resultados. Y finalmente, se elaboró el informe de investigación para su presentación respectiva.

### **3.8. Tabulación**

Para el análisis de los datos, se empleó las frecuencias absolutas, en cual se observaron los valores de las variables que se obtuvieron después de realizar la tabulación de datos. El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS. Versión 23 y Microsoft Word y Excel. El análisis descriptivo se presentó en tablas de frecuencia, con sus respectivas figuras e interpretación. Además, para el análisis inferencial se aplicó la prueba de  $\chi^2$ , debido a que la escala valorativa de las variables fue ordinal, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 95% y con un P valor menor de 0.05.

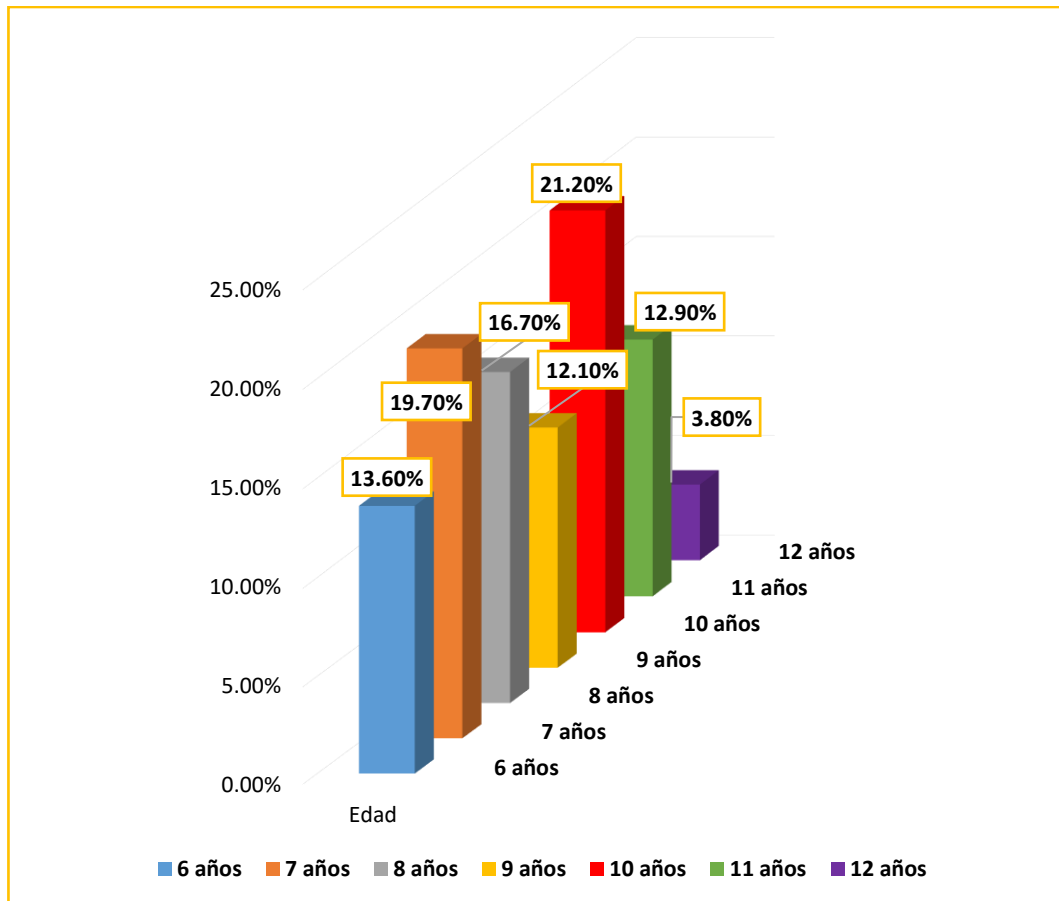
## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 01:** Edad de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Edad	fi	%
6 años	18	13.6%
7 años	26	19.7%
8 años	22	16.7%
9 años	16	12.1%
10 años	28	21.2%
11 años	17	12.9%
12 años	5	3.8%
Total	132	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



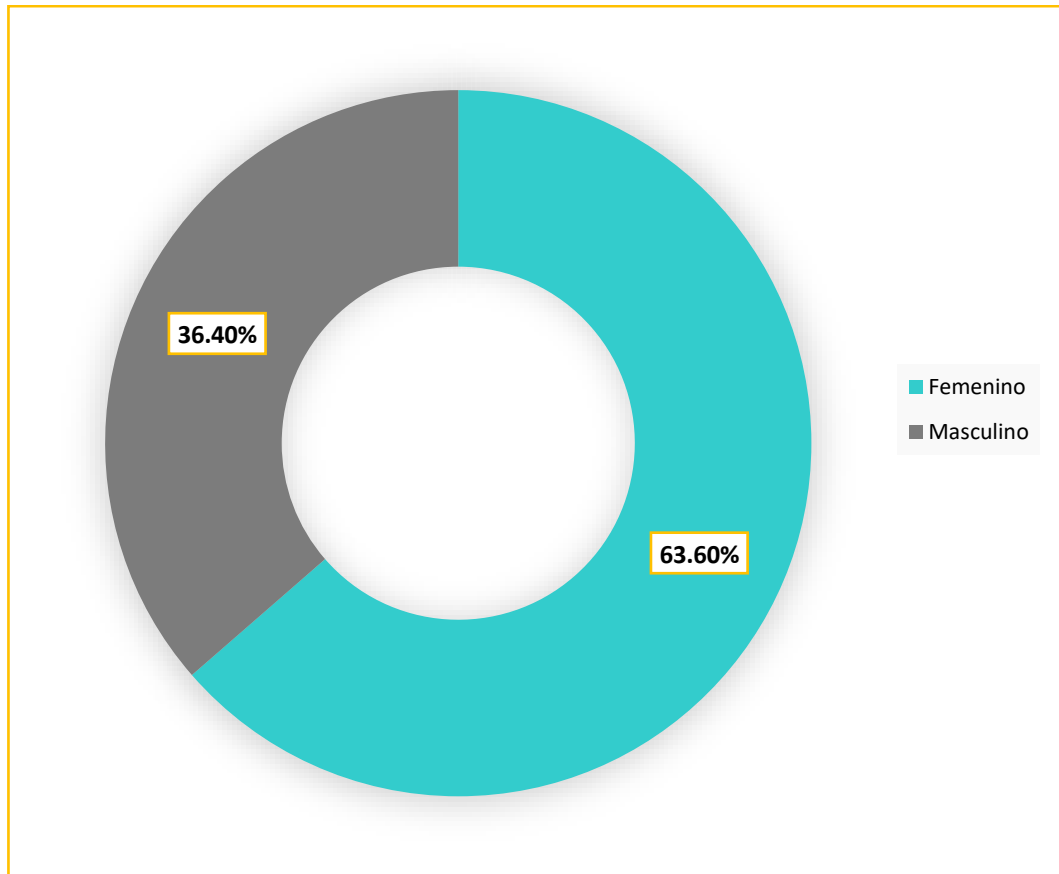
**Gráfico 01:** Diagrama de Barras de la Edad de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

En la tabla y gráfico anterior, se aprecia el intervalo de la edad de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; considerando a los alumnos del 1° al 6° grado de nivel primario haciendo un total de 132 alumnos, en ambas secciones “A” y “B”; se observó que, el 21.2% tienen 10 años, el 19.70% tienen 7 años, el 16.7% tienen 8 años, el 13.6% tiene 6 años, el 12.9% tiene 11 años, el 12.1% tienen 9 años, el 3.8% tiene 12 años.

**Tabla 02:** Género de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Género	fi	%
Femenino	84	63.6%
Masculino	48	36.4%
Total	132	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 02:** Diagrama de Sectores del Género de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

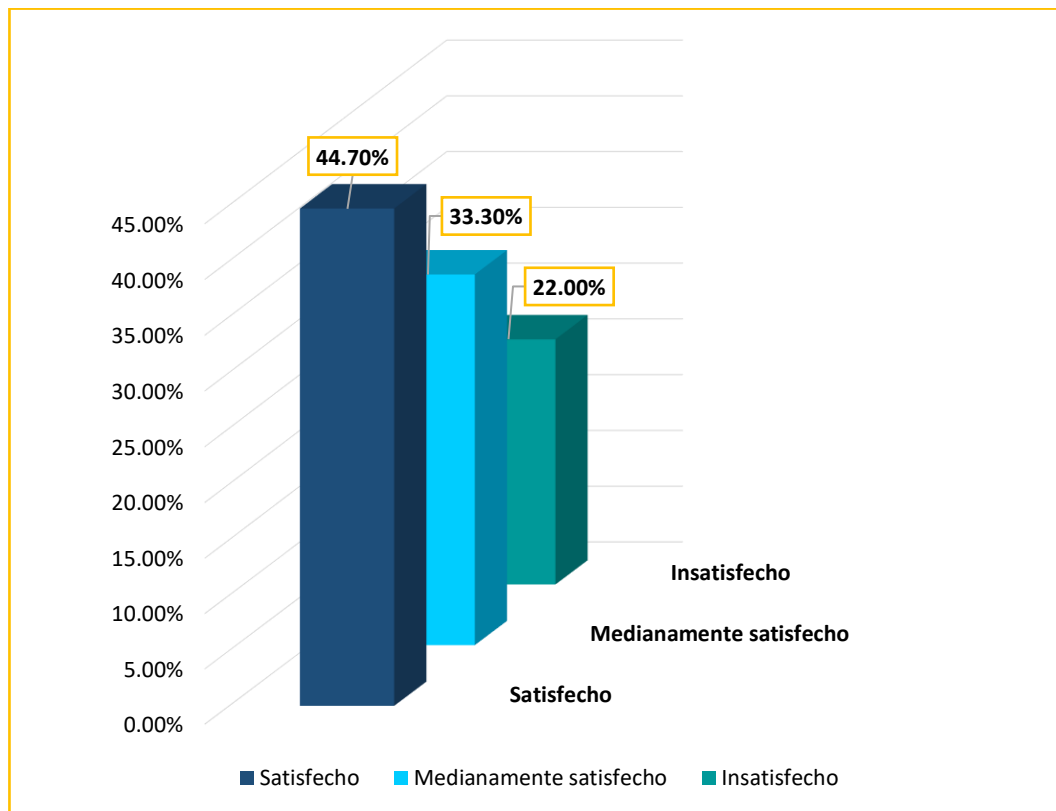
En la tabla y gráfico anterior, se aprecia el género de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; considerando a los alumnos del 1° al 6° grado de nivel primario haciendo un total de 132 alumnos; el 63.6% son de género femenino y el 36.4% son de género masculino.



**Tabla 03:** Nivel de satisfacción del beneficiario, *dimensión producto*, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión producto	fi	%
Satisfecho	59	44.7%
Medianamente satisfecho	44	33.3%
Insatisfecho	29	22.0%
Total	132	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 03:** Diagrama de Barras del Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión producto, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

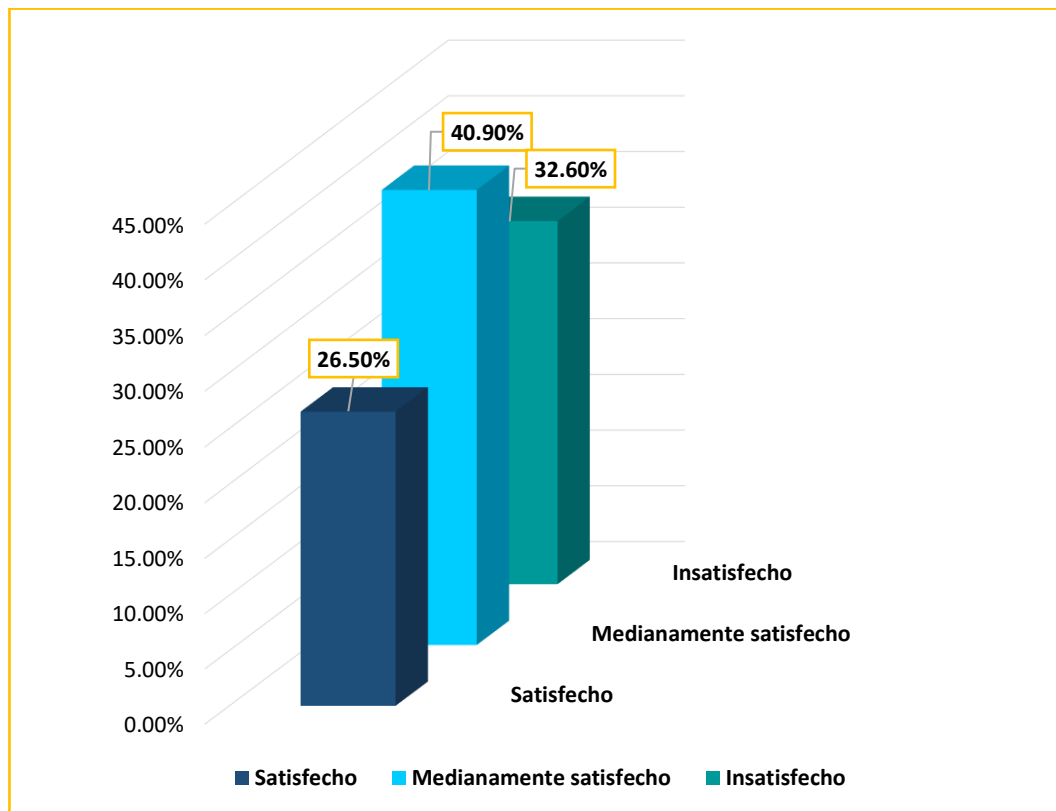
En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los padres de familia de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se aprecia que, el 44.7% se encuentra

satisfechos en cuanto a la dimensión producto, concerniente al precio, ya que es gratuito la alimentación brindado por el Programa Qali Warma; así mismo, respecto al estado de los alimentos y la degustación de los ellos. También se aprecia que, el 33.3% se encuentran medianamente satisfechos y el 22.0% están insatisfechos respecto a las variedades de los productos que ofrece el programa; es decir, que la degustación de los mismos productos conlleva a la deserción del consumo de los mismos.

**Tabla 04:** Nivel de satisfacción del beneficiario, *dimensión servicio*, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión servicio	fi	%
Satisfecho	35	26.5%
Medianamente satisfecho	54	40.9%
Insatisfecho	43	32.6%
Total	132	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 04:** Diagrama de Barras del Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión servicio, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

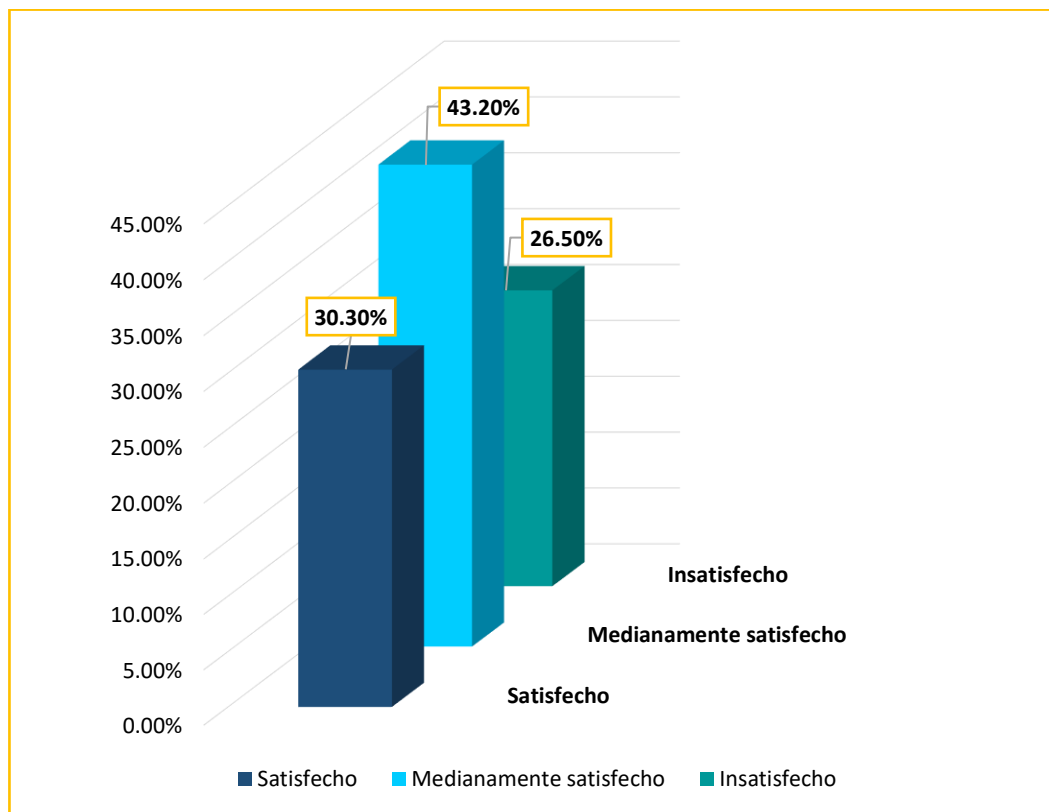
En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los padres de familia de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del

Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se aprecia que, el 40.9% se encuentra medianamente satisfechos respecto a la dimensión servicio, ya que consideran que le local es adecuado, se utilizan utensilios adecuados; así mismo, el 32.6% se encuentran insatisfechos, esto se debe a los indicadores de puntualidad, empatía y atención de calidad. Por el contrario, el 26.5% están satisfechos por los indicadores de la dimensión servicio.

**Tabla 05:** Nivel de satisfacción del beneficiario, *dimensión sanitario*, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión sanitario	fi	%
Satisfecho	40	30.3%
Medianamente satisfecho	57	43.2%
Insatisfecho	35	26.5%
Total	132	100.0

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 05:** Diagrama de Barras del Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión sanitario, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

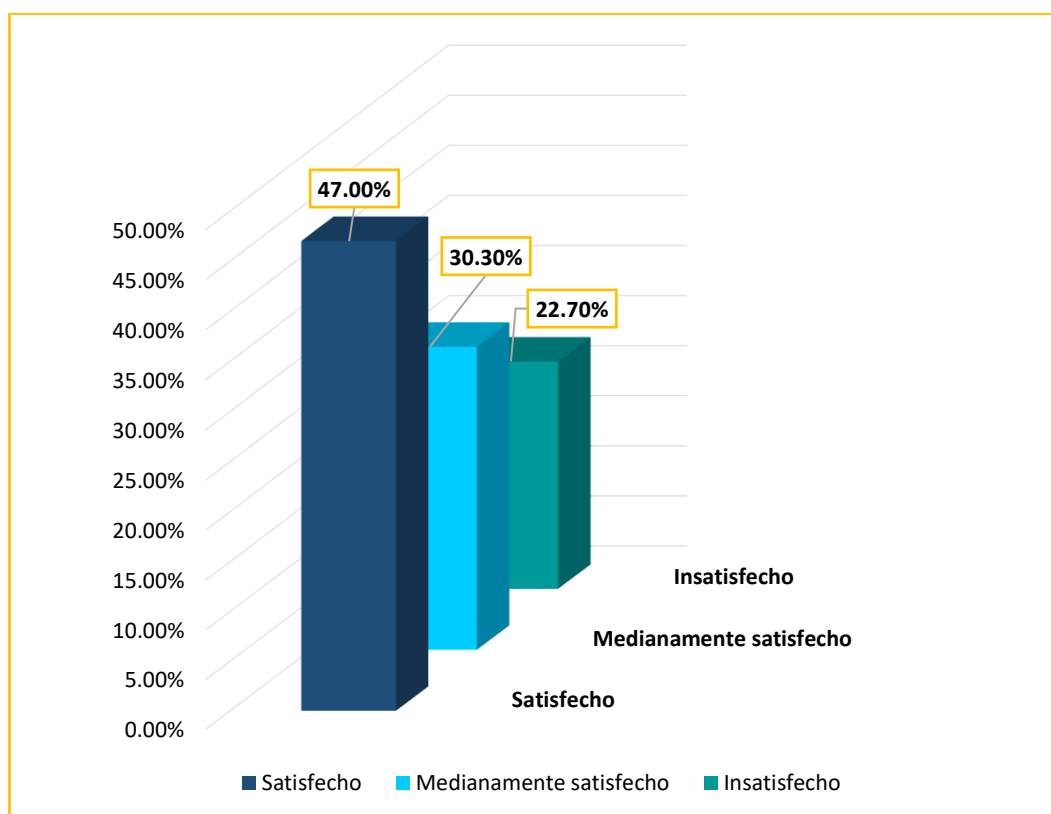
En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se aprecia que, el 43.2% se encuentra medianamente satisfechos

respecto a la dimensión sanitario; así mismo, el 30.3% se encuentran satisfechos, específicamente al monitoreo de control sanitario de alimentos. Por el contrario, el 26.5% están in satisfechos debido a que la práctica de los hábitos de higiene y la limpieza del local se da en forma regular.

**Tabla 06:** Nivel de satisfacción del beneficiario, *dimensión educativo*, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

<b>Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión educativo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Satisfecho	62	47.0%
Medianamente satisfecho	40	30.3%
Insatisfecho	30	22.7%
Total	132	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 06:** Diagrama de Barras del Nivel de satisfacción del beneficiario, dimensión educativo, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se aprecia que, el 47.0% se encuentra satisfechos respecto a los

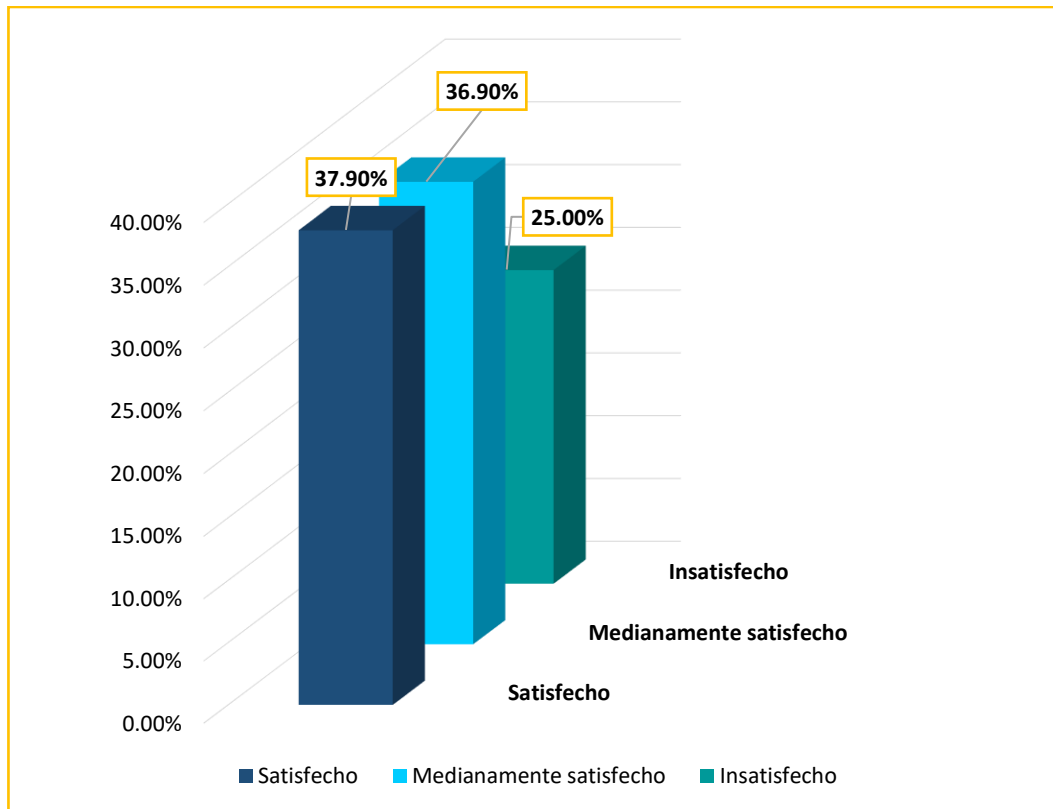
indicadores de la dimensión educativo, más aun que la alimentación es un indicador potencial en el rendimiento académico del estudiante, esto evidenciado en las calificaciones de los cursos del estudiante; del mismo modo, el 30.3% se encuentran medianamente satisfechos y el 22.7% están insatisfechos.



**Tabla 07:** Nivel de satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma	fi	%
Satisfecho	50	37.9%
Medianamente satisfecho	49	36.9%
Insatisfecho	33	25.0%
Total	132	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 07:** Diagrama de Barras del Nivel de satisfacción del beneficiario, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

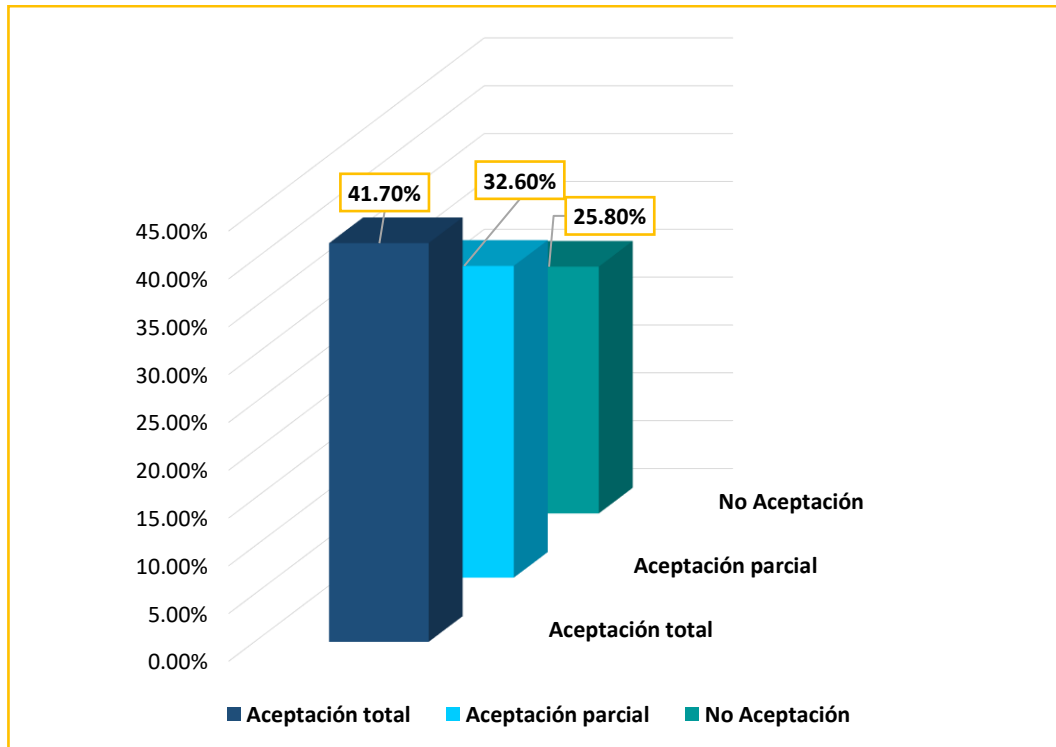
En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se aprecia que, el 37.9% se encuentra satisfechos respecto a las dimensiones producto, servicio, sanitario y educativo según se vio

anteriormente; del mismo modo, el 36.9% se encuentran medianamente satisfechos y el 25.0% están insatisfechos.

**Tabla 08:** Nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Nivel de aceptación del Programa Qali Warma	fi	%
Aceptación total	55	41.7%
Aceptación parcial	43	32.6%
No Aceptación	34	25.8%
Total	132	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 08:** Diagrama de Barras del Nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; según los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

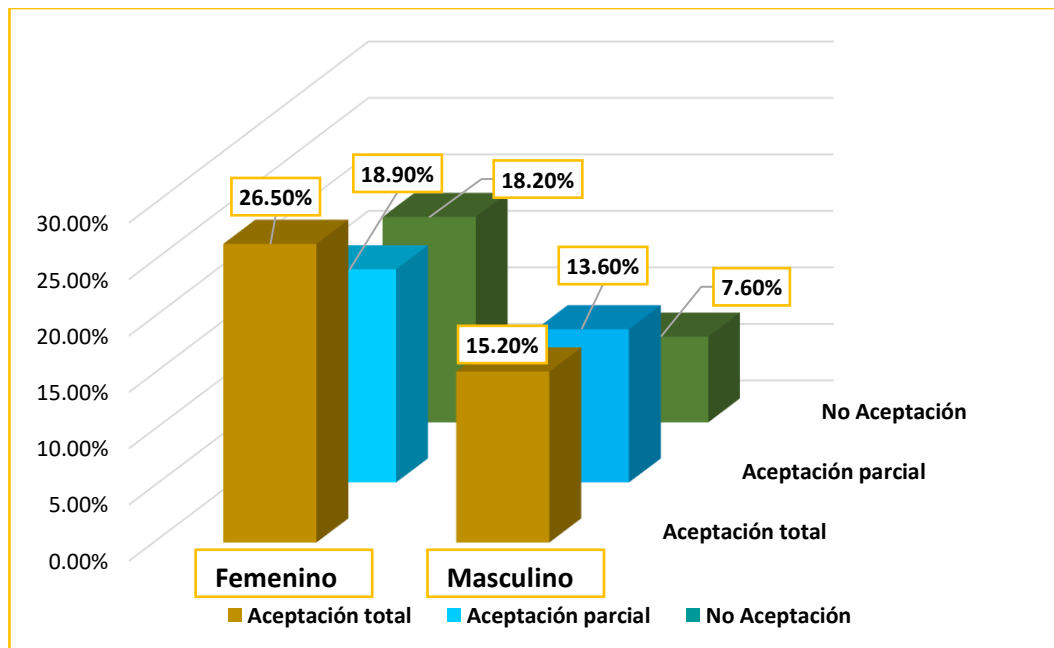
En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se observa que, el 41.7% de los alumnos tienen una aceptación total de los alimentos que brinda el programa, encontrándose en un rango de >50% de consumo de los productos de la región según lo amerite; así mismo,

el 32.6% ha evidenciado un nivel de aceptación parcial, en un rango de 20% – 49% de consumo parcial de los alimentos. Por el contrario, sólo un 25.8% ha evidenciado un rechazo por los productos que brinda el programa, considerando un nivel de no aceptación, de un rango 0% - 19% del consumo de los alimentos.

**Tabla 09:** Comparación entre el Nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según el género de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Género	Nivel de aceptación del Programa Qali Warma				
	Aceptación total	Aceptación parcial	No Aceptación	Total	
Femenino	fi	35	25	24	84
	%	26.5%	18.9%	18.2%	63.6%
Masculino	fi	20	18	10	48
	%	15.2%	13.6%	7.6%	36.4%
Total	fi	55	43	34	132
	%	41.7%	32.6%	25.8%	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



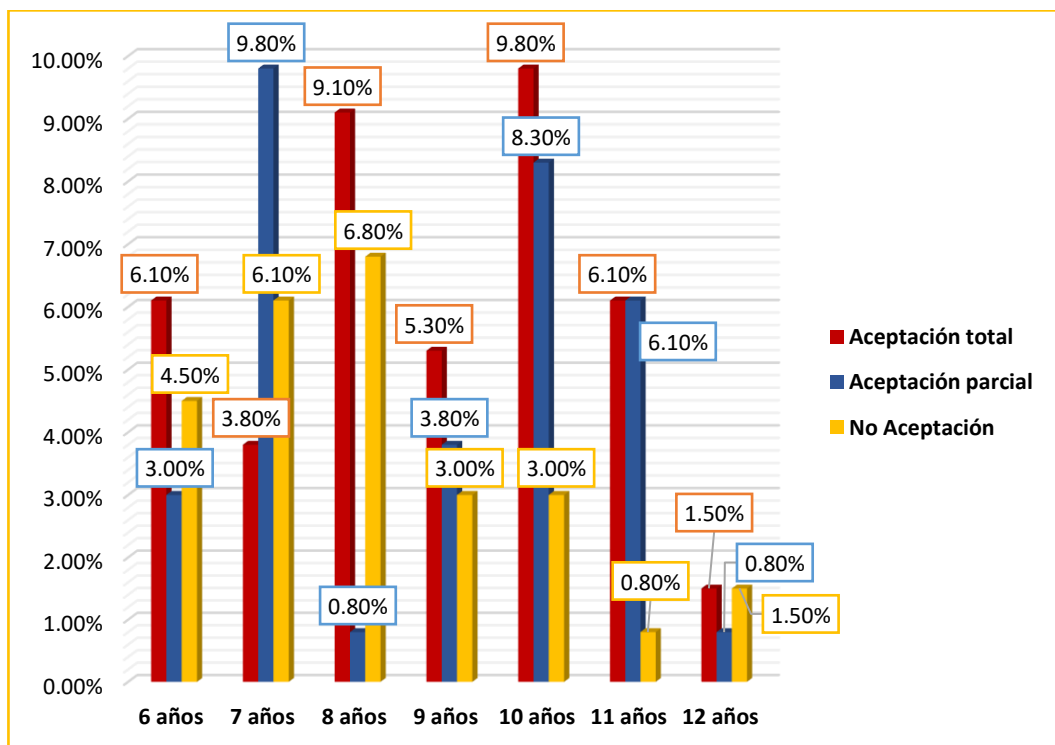
**Gráfico 09:** Diagrama de Barras de la Comparación entre el Nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según el género de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se observa que, el 26.5% de las alumnas han evidenciado un nivel de aceptación total, así como también el 15.2% de los alumnos; pero el 18.2% de las alumnas evidenciaron un rechazo por los alimentos que brinda el programa, del mismo modo los alumnos con un 7.6%.

**Tabla 10:** Comparación entre el Nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según la edad de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Género	Nivel de aceptación del Programa Qali Warma				Total
	Aceptación total	Aceptación parcial	No Aceptación		
6 años	fi	8	4	6	18
	%	6.1%	3.0%	4.5%	13.6%
7 años	fi	5	13	8	26
	%	3.8%	9.8%	6.1%	19.7%
8 años	fi	12	1	9	22
	%	9.1%	0.8%	6.8%	16.7%
9 años	fi	7	5	4	16
	%	5.3%	3.8%	3.0%	12.1%
10 años	fi	13	11	4	28
	%	9.8%	8.3%	3.0%	21.2%
11 años	fi	8	8	1	17
	%	6.1%	6.1%	0.8%	12.9%
12 años	fi	2	1	2	5
	%	1.5%	0.8%	1.5%	3.8%
Total	fi	55	43	34	132
	%	41.7%	32.6%	25.8%	100.0%

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.



**Gráfico 10:** Diagrama de Barras de la Comparación entre el Nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según la edad de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se observa que, los escolares de 10 años de edad son los que más aceptación total han evidenciado, con un 9.8% por los alimentos que brinda el programa; así mismo los escolares de 7 años ha evidenciado con un 9.8% una aceptación parcial; mientras que, el 6.8% de los escolares de 8 años, ha evidenciado un rechazo por los alimentos.

#### 4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

**Tabla 11:** Influencia del Nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los alumnos en el nivel de satisfacción de los padres de familia de los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

Nivel de aceptación del Programa Qali Warma		Nivel de satisfacción				GI	Chi <sup>2</sup>	P valor
		Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Total			
Aceptación total	fi	26	20	9	55	4	20.01	0.01
	%	19.7%	15.2%	6.8%	41.7%			
Aceptación parcial	fi	14	19	10	43			
	%	10.6%	14.4%	7.6%	32.6%			
No Aceptación	fi	10	10	14	34			
	%	7.6%	7.6%	10.6%	25.8%			
Total	fi	49	49	34	132			
	%	37.1%	37.1%	25.8%	100.0%			

**Fuente:** Instrumentos (Anexo 03) aplicado a los padres y alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018.

En la tabla y gráfico anterior, en base a los datos obtenidos de los alumnos beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima, 2018; se aprecia que, el 19.7% de los alumnos que tienen un nivel de aceptación total de los alimentos, los padres que se encuentran satisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; mientras que el 10.6% de los niños que evidenciaron rechazo de los alimentos del programa, sus padres se encuentran insatisfechos con el programa. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 20,001 (p=0,001; <0.05); en conclusión se acepta la hipótesis general de investigación *Hi: El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera adecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.*



### 4.3. Discusión de resultados

El presente estudio nos ha permitido evaluar la influencia del nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

Así mismo, se aprecia que, el 19.7% de los alumnos que tienen un nivel de aceptación total de los alimentos, los padres que se encuentran satisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; mientras que el 10.6% de los niños que evidenciaron rechazo de los alimentos del programa, sus padres se encuentran insatisfechos con el programa. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 20,001 ( $p=0,001$ ;  $<0.05$ ); en conclusión se acepta la hipótesis general de investigación *H<sub>i</sub>: El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera adecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018;* dato que coincide con el estudio de Edgar Anddy Sánchez de la Cruz, en su investigación: “Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabayllo 2017”, en el año 2017, en la ciudad de Lima; hace referencia que, se concluye que el que 28.8% tiene un nivel bueno, 13.6% tiene un nivel malo, 57.6% tiene un nivel regular (Sánchez, 2017).

Así mismo, coinciden con el estudio de Freddy Ruben Quijada Jaime, en su estudio: *“la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del Distrito de la Oroya”*, en el año 2017, en la ciudad de Huancayo; concluye que, de la aplicación de la encuesta a los padres de familia y mediante un tratamiento estadístico se pudo determinar: a) Que la satisfacción de los beneficiarios y sus dimensiones, están significativamente relacionados con la aceptabilidad. b) Que la satisfacción de los beneficiarios, en sus dimensiones: calidad del servicio, calidad del producto, precio, sanitaria y educativa, son altas y c) Que la aceptabilidad es alta. El valor de la aceptabilidad, fue corroborado además, mediante una observación directa, presencial, del consumo de los desayunos por los alumnos, encontrando un porcentaje de aceptabilidad de 81 %, lo cual cómo podemos ver coincide plenamente con el valor encontrado mediante la encuesta aplicada a los padres de familia (Quijada, 2017).

#### **4.4. Aporte de la investigación**

La iniciativa del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, es para visualizar una evaluación de impacto para visualizar lo positivo de que los niños estén bien alimentados para que puedan rendir mejor en sus estudios, además de mejorar su nutrición.

El PNAE Qali Warma considerando las recomendaciones del Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN) y con asistencia técnica del Programa Mundial de Alimentos (PMA) ha establecido el aporte de energía y nutrientes que debe comprender el servicio

alimentario. Y además en atención a la actual problemática relacionada al incremento del sobrepeso y obesidad en la población escolar, y en el marco de las recomendaciones nacionales, la asistencia técnica de expertos en nutrición del Programa Mundial de Alimentos sobre la promoción de la alimentación saludable en niñas, niños y adolescentes, y el “Plan de Acción para la prevención de la obesidad en la niñez y la adolescencia”; el PNAE Qali Warma ha considerado pertinente realizar una reducción progresiva del contenido de azúcar agregado principalmente en los alimentos industrializados de consumo directo.

## CONCLUSIONES

1. Se pudo apreciar que, el 19.7% de los alumnos que tienen un nivel de aceptación total de los alimentos, los padres que se encuentran satisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; mientras que el 10.6% de los niños que evidenciaron rechazo de los alimentos del programa, sus padres se encuentran insatisfechos con el programa. Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba  $\chi^2$ , con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El  $\chi^2$  calculado fue 20,001 ( $p=0,001$ ;  $<0.05$ ); en conclusión se acepta la hipótesis general de investigación *Hi: El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera adecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.*
2. Se ha determinado que, el 37.9% se encuentra satisfechos respecto a las dimensiones producto, servicio, sanitario y educativo según se vio anteriormente; del mismo modo, el 36.9% se encuentran medianamente satisfechos y el 25.0% están insatisfechos.
3. Se ha determinado que, el 41.7% de los alumnos tienen una aceptación total de los alimentos que brinda el programa, encontrándose en un rango de  $>50\%$  de consumo de los productos de la región según lo amerite; así mismo, el 32.6% ha evidenciado un nivel de aceptación parcial, en un rango de 20% – 49% de consumo parcial de los

alimentos. Por el contrario, sólo un 25.8% ha evidenciado un rechazo por los productos que brinda el programa, considerando un nivel de no aceptación, de un rango 0% - 19% del consumo de los alimentos.

## **RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS**

### **Al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**

- ★ Realizar estudios cualitativos para dar a conocer los beneficios específicos del Programa Qali Warma.
- ★ Dar a conocer a los padres de familia la importancia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y realizar un monitoreo continuo de la participación de los padres de familia en la aceptación de los alimentos de los escolares.

### **Al director de la Institución Educativa**

- ★ Fomentar la colectividad en los escolares para la aceptación total de los alimentos del programa.
- ★ Implementar una comisión que monitoree continuamente el nivel de aceptación de los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los escolares.

### **Al maestriza investigador**

- ★ Continuar con las investigaciones sobre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alen, M. (2006). *"Relación Comparación de escalas para la medición de la calidad percibida en establecimientos termales"*. Revista Galega de Economía.
- Castillo, Ó. (Agosto de 2016). *Blog de Noticias*. Obtenido de <https://inversionenlainfancia.net/?blog/entrada/noticia/3339/0>
- Cruz, G., & Niza, T. (2017). *"La eficacia de los programas de alimentación escolar del PRONAA y QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011 – 2014"*. Lima.
- Dirección General de Epidemiología, D. (14 de Agosto de 2018). *Dirección General de Epidemiología*. Obtenido de Dirección General de Epidemiología Web Site:  
<http://www.dge.gob.pe/portal/docs/rumores/2018/Reporte%20132-2018.pdf>
- Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social. (15 de Junio de 2014). *Plataforma de Seguridad Alimentaria y Nutricional*. Obtenido de (SAN): <https://plataformacelac.org/programa/185>
- INEI. (2017). *Desnutrición Crónica y Anemia en el Perú*.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2006). *"Dirección de Marketing"*. Mexico: PEARSON-Prentice Hall.

- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, M. (2017). *Manual de Operaciones: "Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma"*. Lima.
- Montañez, G., & Turco, G. (2016). *"Manejo del programa QALI WARMA en los centros educativos estatales del distrito de Pucara, 2014-2016"*. Huancayo.
- OMS. (2017). *Anemia en el Perú*. Lima .
- Organización de las Naciones Unidas. (1999). *Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General No. 12, "El derecho a una alimentación adecuada"*. Lima.
- Pineda, J. (2017). *"Estudio de los Factores que Estarían contribuyendo o limitando la Calidad, Monitoreo y Distribución de los alimentos que entrega el PNAE Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 Instituciones Educativas del Distrito de Breña"*. Lima.
- Programa Qali Warma. (24 de Setiembre de 2018). *QaliWarma*. Obtenido de <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>
- Quijada, F. (2017). *"La Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del distrito de la Oroya"*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Unidad de Posgrado. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado el 15 de Octubre de 2018



Sánchez, E. (2017). *“Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabaylo 2017”*. Lima.

Vásquez, C. (2012). *“La alimentación escolar como oportunidad de aprendizaje infantil”*. Lima.

Vergara, M. (2014). *“Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia Seguros de Salud en Chile”*. Tesis magistral, Seguros de Salud en Chile, Chile.

## ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnica e Instrumento
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera influye el nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018?</p>	<p>Evaluar la influencia del nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.</p>	<p>✚ <b>Hi:</b> El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera adecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.</p> <p>✚ <b>Ho:</b> El nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye de manera inadecuada en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.</p>	<p><b>Nivel de Estudio</b></p> <p>Explicativo, porque se pretende demostrar la asociación entre las dos variables de estudio, la variable dependiente con la independiente; con el fin identificar la existencia de una asociación significativa.</p> <p><b>Tipo de Estudio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Según el tiempo de Estudio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospectivo, porque los datos serán recolectados de una fuente primaria.</li> </ul> </li> <li>➤ Según participación del investigador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observacional, porque no se manipulará ninguna de las variables de estudio, sino serán observados tal como sucedan.</li> </ul> </li> <li>➤ Según la cantidad de medición de las Variables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transversal, porque el instrumento se aplicará en un solo momento y las variables serán medidas solo una vez.</li> </ul> </li> <li>➤ Según la cantidad de Variables a estudiar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analítico, porque son dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta y la observación en el presente estudio.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>El primer instrumento es el “Cuestionario de la Aceptación y Satisfacción de los beneficiarios del PNAE Qali Warma”, que fue creado por Freddy Rubén Quijada Jaime, en el año 2017; el cual, será adaptado a la realidad del presente estudio para ser aplicado. Consta de 27 preguntas distribuidas por dimensiones.</p> <p>El segundo instrumento es el “Ficha de Observación para la Aceptación de los beneficiarios del PNAE Qali Warma”, que fue creado por Freddy Rubén Quijada Jaime, en el año 2017; el cual, será adaptado a la realidad del presente estudio para ser aplicado. Consta de 3 parámetros para medir la aceptación según evidencia de los beneficiarios.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los beneficiarios de la Institución Educativa N°2052, Lima – 2018.</p>			



## Anexo 02: Consentimiento informado



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 20528 “VIRGEN DEL CARMEN”, BARRANCA – LIMA 2018.

**OBJETIVO:** Evaluar la influencia del nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Lima, 2018



### Anexo 03: Instrumentos



## “CUESTIONARIO DE LA ACEPTACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PNAE QALI WARMA”

ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 20528 “VIRGEN DEL CARMEN”, BARRANCA – LIMA 2018.

**OBJETIVO:** Evaluar la influencia del nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

**Indique el sexo y edad de su hijo(a)**

- a) Sexo: H      M
- b) Edad: .....años

**¿Puede indicarnos en qué grado esta su hijo(a)?**

- a) Primero
- b) Segundo
- c) Tercero
- d) Cuarto
- e) Quinto
- f) Sexto

Sección: \_\_\_\_\_

#### **DIMENSIÓN PRECIO**

1. **¿En general para Ud. el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela, es una ayuda o no?, si lo es en qué grado:**
  - a) No es una ayuda
  - b) Me ayuda poco
  - c) Me ayuda; pero ni poco ni mucho
  - d) Si me ayuda
  - e) Es una gran ayuda, felicito al Gobierno por esto

#### **DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO**

2. **¿En General como calificarías la calidad del servicio del desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
  - a) Pésimo
  - b) Malo
  - c) Regular

- d) Bueno
  - e) Excelente
3. **¿En general cuan satisfecho está del servicio del desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
    - a) Nada satisfecho
    - b) Poco satisfecho.
    - c) Regularmente satisfecho
    - d) Estoy satisfecho
    - e) Estoy muy satisfecho
  4. **¿Cómo calificas el estado del local donde se almacena, prepara y atiende el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
    - a) Pésimo
    - b) Malo
    - c) Regular
    - d) Bueno
    - e) Excelente
  5. **¿Cómo calificarías el estado en que se encuentran los cubiertos, utensilios, ollas y uniformes que se utilizan en el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
    - a) Que están en pésimo estado.
    - b) Que están en mal estado.
    - c) Que están en regular estado.
    - d) Que están en buen estado.
    - e) Que están en excelente estado.
  6. **¿Consideras que el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela cuenta con los cubiertos, enseres, ollas, utensilios y uniformes necesarios para su buen funcionamiento?**
    - a) No tiene nada, todo es prestado
    - b) Tiene solo algunas cosas
    - c) Tiene casi la mitad de las cosas.
    - d) Tiene casi todo.
    - e) Está perfectamente equipado no le falta nada.

#### **DIMENSION CALIDAD DEL PRODUCTO**

7. **¿Cómo calificas Ud. la calidad, cantidad y variedad de la ración del desayuno del programa Qali Warma que se en esta escuela?**
  - a) Pésimo
  - b) Malo
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Excelente

#### **DIMENSION CALIDAD DEL SERVICIO**

8. **¿Cómo califica Ud. el horario y puntualidad en el programa Qali Warma que se da en esta escuela?**
  - a) Pésimo
  - b) Malo
  - c) Regular

- d) Bueno
  - e) Excelente
- 9. ¿Está satisfecho respecto al abastecimiento y calidad de los insumos (arroz, azúcar, etc.) del desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
- a) Nada satisfecho
  - b) Poco satisfecho.
  - c) Regularmente satisfecho
  - d) Estoy satisfecho
  - e) Estoy muy satisfecho
- 10. ¿Cómo eres atendido cuando realizas alguna queja o cuando preguntas algo que no entiendes del desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
- a) Pésimo
  - b) Malo
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Excelente
- 11. ¿Cómo califica Ud. la organización para lograr rapidez en el servido y atención del desayuno Qali Warma, que se da en esta escuela?**
- a) Pésimo
  - b) Malo
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Excelente
- 12. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma que se da en esta escuela?**
- a) Nada satisfecho
  - b) Poco satisfecho.
  - c) Regularmente satisfecho
  - d) Estoy satisfecho
  - e) Estoy muy satisfecho
- 13. Como considera Ud. la transparencia en el programa Qali Warma que se da en esta en esta escuela.**
- a) Pésimo
  - b) Malo
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Excelente

**14. ¿Con que frecuencia los encargados del desayuno Qali Warma que se da en esta escuela, le preguntan al niño si le gustó el desayuno o le piden sugerencias?**

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Algunas veces
- d) Muchas veces
- e) Siempre.

### **DIMENSIÓN EDUCATIVA**

**15. Ud. considera que con el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela las notas de su niño o niña:**

- a) Nada satisfecho
- b) Poco satisfecho.
- c) Regularmente satisfecho
- d) Estoy satisfecho
- e) Estoy muy satisfecho

**16. Ud. considera que con el desayuno Qali Warma, la asistencia a la escuela de su niño o niña:**

- a) Nada satisfecho
- b) Poco satisfecho.
- c) Regularmente satisfecho
- d) Estoy satisfecho
- e) Estoy muy satisfecho

**17. Ud. considera que el ánimo de su niño o niña, para ir diariamente a clase con el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela:**

- a) Nada satisfecho
- b) Poco satisfecho.
- c) Regularmente satisfecho
- d) Estoy satisfecho
- e) Estoy muy satisfecho

### **DIMENSIÓN SANITARIA**

**18. ¿Cómo califica la limpieza del local de almacenamiento, preparado (lugar donde se cocina) y servido del programa Qali Warma, que se da en esta escuela?**

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Excelente

**19. ¿Cómo calificas la limpieza de los mandiles, tapabocas y gorros de los que atienden el programa Qali Warma en esta escuela?**

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Excelente

**20. ¿Cómo calificarías el control de los alimentos (ver su fecha de vencimiento, olerlo, ver su color, sabor etc.) que se realiza en el programa Qali Warma que se da en esta escuela?**

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Excelente

**21. ¿Cómo calificas la calidad y conservación de los utensilios (platos, tazas, cucharas, etc.) que se utilizan en el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Excelente

**22. ¿Cómo calificas los hábitos de higiene (como lavarse las manos) practicado por los niños antes de recibir el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Excelente

#### **PERCEPCION DEL CONSUMO DE LA ACEPTABILIDAD**

**23. Si su niño deja casi todo el desayuno su aceptabilidad es pésima, si su niño consume toda la ración, deja limpios los platos su aceptabilidad es excelente, de acuerdo a esto Ud. ¿Cómo califica Ud. la aceptabilidad de los desayunos del programa Qali Warma que se da en esta escuela?**

- a) Pésimo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno



- e) Excelente

### **DIMENSIONES DE LA ACEPTABILIDAD**

- 24.** ¿Está satisfecho con la enseñanza de nutrición e higiene que se da, en el programa Qali Warma a los alumnos, para cambiar sus malos hábitos alimenticios?
- a) Nada satisfecho
  - b) Poco satisfecho.
  - c) Regularmente satisfecho
  - d) Estoy satisfecho
  - e) Estoy muy satisfecho
- 25.** Como califica el ambiente en el Comedor, cuando los alumnos están comiendo el desayuno Qali Warma, Ud. puede observar que existe un ambiente de optimismo, alegría y los encargados del programa incentivan el consumo de los desayunos con slogans.
- a) Nada satisfecho
  - b) Poco satisfecho.
  - c) Regularmente satisfecho
  - d) Estoy satisfecho
  - e) Estoy muy satisfecho
- 26.** Indique Ud. si los menús que ofrece el programa Qali Warma, en la escuela son variados o por el contrario los menús se repiten constantemente.
- a) Nada satisfecho
  - b) Poco satisfecho.
  - c) Regularmente satisfecho
  - d) Estoy satisfecho
  - e) Estoy muy satisfecho
- 27.** Califique Ud. el sabor de las los platos de los menús que se sirven en el desayuno Qali Warma en esta escuela.
- a) Nada satisfecho
  - b) Poco satisfecho.
  - c) Regularmente satisfecho
  - d) Estoy satisfecho
  - e) Estoy muy satisfecho



**“FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA ACEPTACIÓN DE LOS  
BENEFICIARIOS DEL PNAE QALI WARMA”**



**ID:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 20528 “VIRGEN DEL CARMEN”, BARRANCA – LIMA 2018.

**OBJETIVO:** Evaluar la influencia del nivel de aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca – Lima 2018.

	PORCENTAJE DE ACEPTABILIDAD				
	< 20 %	>20 % y <40	> 40% < 60	> 60 % <	> 80 %
niño					

## **NOTA BIOGRÁFICA**

José Luis TÁMARA CELESTINO, nace el 28 de octubre de 1959 en la ciudad de Huaraz, sus padres Don Luciano Támara y Doña Delfina Celestino, quedando huérfano de madre a los 5 años y de ahí en adelante quien veló por su educación y valores fue su abuela Sra. Sabina Celestino, quien se preocupó por su formación y educación, que el nivel primaria y secundaria estudio en la Gran Unidad Escolar Mariscal Toribio de Luzuriaga – Huaraz, los estudios superiores lo realizó en el Instituto Superior Pedagógico de Huaraz, laborando como docente y ocupando el cargo de director titular desde 1999 al 2016 en varios colegios de la ciudad de Barranca Lima , en 1994 inicia sus estudios de contabilidad y ciencias financieras en la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, logrando graduarse en 1999 como contador, a partir de ese año empieza a realizar ponencias sobre las políticas públicas de desarrollo social en los gobiernos locales de la región Ancash. Luego en el año 2013 logra culminar sus estudios de maestría en Gestión Pública de la Universidad Enrique Guzmán y Valle “La Cantuta” y con la cual convalidó sus estudios en Gestión Pública para el Desarrollo Social de la Escuela de Posgrado de la prestigiosa Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna  
Teléfono 514760 - Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las 13:00h, del día viernes 22 DE NOVIEMBRE DE 2019, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Pedro Pablo SAQUICORAY ÁVILA	Presidente
Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA	Secretaria
Dr. Ido LUGO VILLEGAS	Vocal

Asesor de Tesis: Mg. Aldo REYES VIVIANO (Resolución N° 02283-2018-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Don, Jose Luis TAMARA CELESTINO.

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: "ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 20528 " VIRGEN DEL CARMEN", BARRANCA - LIMA 2018".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

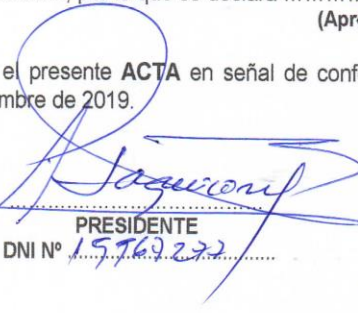
- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Distinta (16)  
Equivalente a Bueno, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Lima, siendo las 14:30 horas del 22 de noviembre de 2019.

  
PRESIDENTE  
DNI N° 15769272

  
SECRETARIO  
DNI N° 72432324

  
VOCAL  
DNI N° 72428075

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01077-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO****1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)**Apellidos y Nombres: **TAMARA CELESTINO, JOSE LUIS**

DNI: 31624539

Correo electrónico: **jotamar2002@hotmail.com**

Teléfonos Casa: 062-623908

Celular: 984937271

Oficina \_\_\_\_\_

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

<b>Posgrado</b>	
<b>Maestría:</b>	<b>GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL</b>
<b>Mención:</b>	_____

**Grado Académico obtenido: MAESTRO****Título de la tesis:**

“ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 20528 “VIRGEN DEL CARMEN”, BARRANCA – LIMA 2018”

**Tipo de acceso que autoriza el autor:**

Marcar “X”	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<b>X</b>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo.

Al elegir la opción “Público” a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción “Restringido”, por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

\_\_\_\_\_

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año      ( ) 2 años      ( ) 3 años      ( ) 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 18-12-2019

\_\_\_\_\_  
**Firma del autor**