

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**

**Enrique Guzmán y Valle**

**Alma Máter del Magisterio Nacional**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**Tesis**

**Calidad del servicio del programa Qaly Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes  
del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha**

**Presentada por**

**Giovanna Beatriz ORTIZ PORRAS**

**Asesor**

**Rafaela Teodosia HUERTA CAMONES**

**Para optar al Grado Académico de**

**Maestro en Administración**

**con Mención en Gestión Pública**

**Lima – Perú**

**2021**

**Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.**

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, luego a mis padres que me apoyaron intensamente en este proceso de formación humano y profesional, estoy con ellos eternamente agradecidos por su amor incondicional en todo momento.

### **Reconocimiento**

A los docentes de nuestra prestigiosa casa de estudios “Enrique Guzmán y Valle” que fueron claves en el proceso de enseñanza ética y profesional en todo momento.

## Tabla de contenidos

Título .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento .....	iv
Tabla de contenidos .....	v
Lista de tablas .....	viii
Lista de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I. Planteamiento del problema .....	1
1.1 Determinación del problema .....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general .....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo general .....	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Importancia y alcance de la investigación .....	3
1.4.1 Importancia.....	3
1.4.2 Alcance .....	3
1.5 Limitaciones de la investigación .....	4
Capítulo II. Marco Teórico.....	5
2.1 Antecedentes del estudio .....	5
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	5

2.1.2 Antecedentes internacionales .....	8
2.2 Bases teóricas .....	11
2.2.1 Calidad del servicio del programa Qaly Warma .....	11
2.2.2 Nivel de satisfacción de los estudiantes .....	35
2.3 Definición de términos .....	46
Capítulo III. Hipótesis y variables .....	48
3.1 Hipótesis .....	48
3.1.1 Hipótesis general .....	48
3.1.2 Hipótesis específicas.....	48
3.2 Variables.....	48
3.3 Operacionalización de las variables .....	51
Capítulo IV. Metodología.....	53
4.1 Enfoque de investigación.....	53
4.2 Tipo de investigación.....	53
4.3 Diseño de investigación.....	53
4.4 Población y muestra.....	54
4.4.1 Población .....	54
4.4.2 Muestra .....	54
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	55
4.6 Tratamiento estadístico.....	56
4.7 Procedimiento estadístico .....	57
Capítulo V. Resultados .....	58
5.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	58
5.1.1 Validez del instrumento.....	58
5.1.2 Confiabilidad de los instrumentos .....	59

5.2 Presentación y análisis de los resultados .....	61
5.3 Discusión .....	81
Conclusiones.....	84
Recomendaciones .....	86
Referencias .....	87
Apéndices .....	92
Apéndice A: Matriz de consistencia.....	93
Apéndice B: instrumento 1 .....	95
Apéndice C: instrumento 2 .....	95

### Lista de tablas

Tabla 1. Calidad del servicio del programa Qali Warma .....	49
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes .....	50
Tabla 3 Operacionalización de variable X: .....	51
Tabla 4 Operacionalización de variable Y: .....	52
Tabla 5 Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos.....	58
Tabla 6 Valores de los niveles de validez.....	59
Tabla 7 Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Calidad del servicio del programa Qaly Warma” .....	59
Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Nivel de satisfacción de los estudiantes”.....	60
Tabla 9 Percepción de la calidad del servicio del programa Qaly Warma.....	62
Tabla 10 Percepción de la eficacia del programa.....	63
Tabla 11 Percepción sobre la eficiencia del programa.....	65
Tabla 12 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes.....	66
Tabla 13 Percepción sobre la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.....	68
Tabla 14 Percepción de la satisfacción en relación a la variedad de alimentos.....	69
Tabla 15 Percepción sobre la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos.....	71
Tabla 16 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	72
Tabla 17 Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes.....	74
Tabla 18 Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen los estudiantes en relación a la cantidad de alimentos.....	76



Tabla 19	Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción en relación a la variedad de alimentos. ....	78
Tabla 20	Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción en relacion a la oportunidad del reparto de alimentos.....	80

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Percepción de la calidad del servicio del programa Qaly Warma. ....	62
<i>Figura 2.</i> Percepción de la eficacia del programa. ....	64
<i>Figura 3.</i> Percepción sobre la eficiencia del programa. ....	65
<i>Figura 4.</i> Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes.....	67
<i>Figura 5.</i> Percepción sobre la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.....	68
<i>Figura 6.</i> Percepción de la satisfacción en relación a la variedad de alimentos. ....	70
<i>Figura 7.</i> Percepción sobre la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos. ....	71

## Resumen

La presente tesis, titulada: Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, es una investigación tipo descriptivo con una muestra de 78 estudiantes del sexto grado de primaria, utilizando como instrumentos el cuestionario y la ficha de valoración. Se alineó a explicar el grado de relación existente entre la Calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Según los resultados analizados y estadísticamente probados se concluye que, la calidad del servicio del programa Qaly Warma se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, con una correlación estadísticamente significativa de 0,891. Por consiguiente, teniendo en cuenta el coeficiente de variabilidad ( $r^2 = 0,741$ ) se asume que el nivel de satisfacción de los estudiantes está determinado en un 74,1% por la calidad del servicio del programa Qaly Warma. de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

**Palabras clave:** Calidad del servicio del programa Qaly Warma, Nivel de satisfacción de los estudiantes.

### **Abstract**

This thesis, entitled: Quality of service of the Qali Warma program and level of satisfaction of the students of the sixth grade of the Primary Educational Institution No. 22233 of Chincha, is a descriptive research with a sample of 78 students of the sixth grade of primary, using the questionnaire and the assessment form as instruments. He aligned himself with explaining the degree of relationship between the Quality of service of the Qaly Warma program and the level of student satisfaction.

According to the results analyzed and statistically proven, it is concluded that the quality of the Qaly Warma program service is significantly related to the level of satisfaction of sixth grade students of the Primary Educational Institution No. 22233 of Chincha, with a statistically significant correlation of 0.891. Therefore, taking into account the coefficient of variability ( $r^2 = 0.741$ ) it is assumed that the level of student satisfaction is determined at 74.1% by the quality of the Qaly Warma program service. of the students of the sixth grade, of the Primary Educational Institution No. 22233 of Chincha.

**Keywords:** Quality of service of the Qaly Warma program, Level of student satisfaction.

## **Introducción**

Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, cuya investigación sigue los parámetros determinados para informes en el contexto científico, se organiza de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, se incluye la determinación y formulación del problema; los objetivos de la investigación, la importancia del problema y sus limitaciones. El problema general planteado fue: ¿Qué grado de relación existe entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha?

En el Capítulo II: Se determina el Marco teórico, manifestando los antecedentes del estudio relacionados a las variables de investigación, asimismo las bases teóricas se organizan en función de las teorías.

En el Capítulo III: Se determinó las hipótesis, se presenta el sistema de hipótesis y la operacionalización de las variables correspondientes y sus respectivos indicadores. La hipótesis general fue: Existe significativa relación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

En el Capítulo IV: Se manifiesta el sistema metodológico, constituido por el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño correlacional de la investigación. También se determina la población y muestra, la cual está constituida por 78 estudiantes del sexto grado de primaria, así como la descripción coherente de las técnicas constituida por la encuesta y la observación, así mismo el cuestionario y ficha de valoración como instrumentos de investigación, se muestra también la selección y validación de los

instrumentos, técnicas de recolección de datos, tratamiento estadístico y procesamiento de datos.

Finalmente, en el Capítulo V: De los resultados, se instauran e interpretan las tablas y figuras, la contrastación de las hipótesis y discusión de resultados.

Complementariamente, se establecen las conclusiones a las que llega la presente investigación y las referencias que se utilizaron como complemento, tanto para el marco teórico como para el proceso metodológico de investigación. Finaliza este documento con los apéndices respectivos.

## **Capítulo I. Planteamiento del problema**

### **1.1 Determinación del problema**

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ofrece un componente alimenticio que va a partir del desayuno al almuerzo dependiendo de la zona focalizada, este aporte ayuda a mejorar la alimentación deficiente en las zonas de pobreza del país, además el programa promueve la formación de capacidades mediante la cogestión de las personas involucradas a través de los Comités de Alimentación Escolar dentro de las instituciones educativas, en donde también se incluye a docentes, madres y padres de familia para mejorar la calidad de vida de los escolares, permitiendo optimizar sus condiciones de salud y sus oportunidades de aprendizaje.

Entonces, para que los estudiantes puedan lograr desarrollar sus capacidades y ser útiles a la sociedad requieren condiciones básicas adecuadas, una de ellas es la alimentación de calidad, que es pilar fundamental para lograr el desarrollo cognitivo y crecimiento idóneo; la realidad en las zonas rurales del país muestra a la alimentación de calidad como un privilegio.

Cabe destacar, que la alimentación es un aspecto sustancial en la vida de las personas, su privación trae consigo múltiples problemas que van desde enfermedades, como la anemia, desnutrición crónica, etc. a problemas en el aprendizaje, siendo esto último muy estudiado por diversos autores que han encontrado relación entre la desnutrición crónica, anemia y el aprendizaje.

Sin embargo, el Perú con sus brechas educativas, sociales y económicas no es ajeno a este padecimiento, las carencias nutricionales en las zonas vulnerables de pobreza no solo se caracterizan por la falta de acceso a los alimentos sino también por la calidad de ellos, la accesibilidad alimentaria aun presenta problemas y no alcanza a satisfacer a la totalidad de la población peruana, muy a pesar que se pregona que somos un país con grandes

posibilidades de potencial agrícola, que deberían lograr satisfacer la necesidades alimenticias básicas de la población peruana.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué grado de relación existe entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha?

### **1.2.2 Problemas específicos**

**PE<sub>1</sub>:** ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio del programa Qali Warma con la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben?

**PE<sub>2</sub>:** ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio del programa Qali Warma con la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, en relaciona a la variedad de alimentos que reciben?

**PE<sub>3</sub>:** ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio del programa Qali Warma con la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, en relación a oportunidad del reparto de alimentos de alimentos que se les entrega?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar en qué medida se asocia la calidad del servicio del programa Qali Warma con el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.



### **1.3.2 Objetivos específicos**

**OE<sub>1</sub>:** Establecer el grado de relación que existe entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

**OE<sub>2</sub>:** Establecer el grado de relación existente entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, en relaciona a la variedad de alimentos que reciben.

**OE<sub>3</sub>:** Establecer el grado de relación existente entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, en relación a oportunidad del reparto de alimentos de alimentos que se les entrega.

## **1.4 Importancia y alcance de la investigación**

### **1.4.1 Importancia**

La importancia del problema de la investigación se orienta a responder las expectativas sociales y otros, que la sociedad espera alcanzar y que permite su desarrollo o la atención de una necesidad. Desde la perspectiva de Sánchez y Reyes el estudio de investigación puede ser importante por su contenido teórico-científico, que contribuyan al desarrollo de la ciencia y de la técnica

### **1.4.2 Alcance**

Como explica Hernández, Fernández & Baptista (2010), cuando se habla sobre el alcance de una investigación no se debe pensar en una tipología, ya que más que una clasificación, lo único que indica dicho alcance es el resultado que se espera obtener del

estudio. Según estos autores, de una investigación se pueden obtener cuatro tipos de resultados:

- Estudio exploratorio: información general respecto a un fenómeno o problema poco conocido, incluyendo la identificación de posibles variables a estudiar en un futuro.
- Estudio descriptivo: información detallada respecto un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión.
- Estudio correlacional: información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.
- Estudio explicativo: causas de los eventos, sucesos o fenómenos estudiados, explicando las condiciones en las que se manifiesta.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

En cuanto a las limitaciones que presentó la investigación, se consideran las siguientes:

Con respecto a las limitaciones operativas, se tuvo algunas limitaciones para acceder a la fuente de información primaria, que fueron superadas, sin embargo, no se pudo disponer de tiempo completo, puesto que comparto mis actividades investigativas con actividades laborales.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes del estudio

#### 2.1.1 Antecedentes nacionales

Pérez (2017) en su tesis: Relación de la calidad de servicio alimentario del PNAE Qali Warma y los índices nutricionales de los escolares en la institución educativa N° 88023 de Chimbote- 2017, manifiesta lo siguiente: Tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio alimentario y el índice nutricional escolares en estudiantes del sexto Grado de Educación Primaria de la I.E. N° 88023 del Distrito de Chimbote, 2017. Se ha utilizado el diseño de investigación correlacional porque no existe manipulación activa de alguna variable, se ha tomado como base una muestra de 20 niños(as) del sexto grado de educación primaria.

Finalizado el proceso de investigación llegamos a la conclusión de que existe una correlación muy fuerte entre la calidad de servicio alimentario y los índices nutricionales en los escolares de la institución educativa N° 88023 de Chimbote- 2017 ya que se obtuvo el valor del coeficiente de Pearson con un valor  $r_{xy} = 0,7153$ , y según la prueba t Student,  $T_{cal} = 4,343$  se ubica en la región de rechazo por ser superior al valor tabular ( $T=1,7247$ ) en tal sentido se rechazó la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Ajito (2017) en su tesis: 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 (sic), redacta lo siguiente:

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda servicio alimentario a los niños y niñas provenientes de familias de bajos recursos económicos, que estén matriculados en instituciones educativas públicas de educación inicial y primaria. El objetivo del programa es mejorar su desempeño en las clases, la asistencia a las escuelas y

los hábitos alimenticios. Con este estudio se pretende contribuir al mejoramiento de la salud nutricional y educativa de niños beneficiarios con los alimentos que se distribuyen. Ello será por medio de la investigación de la calidad, distribución y monitoreo de los alimentos, y con ello poder saber si los niños beneficiados se están nutriendo realmente con los alimentos recibidos.

Cárdenas (2016) en su tesis: Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima – 2016, concluye que: La investigación fue del tipo no experimenta, de corte transversal, diseño descriptivo, con una muestra estratificada de 160 estudiantes, donde se aplicó dos cuestionarios adaptados, pero siguiendo la estructura de las encuestas del modelo SERVQUAL, se midieron primero las expectativas de los usuarios y seguidamente la percepción de los usuarios del servicio alimentario que brinda el programa de alimentación escolar.

Después de la recolección de datos, el procesamiento de la información, análisis de los datos descriptivos, se concluyó: El 23.01% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio alimentario ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, presenta un nivel alto, lo que corresponde a una expectativa superada; el 33.3% señala que el servicio tiene un nivel modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 32.24% considera que el servicio presenta un nivel bajo, lo que corresponde a una expectativa insatisfecha.

Álvarez y De la vega (2017) en su tesis: Evaluación del impacto del programa social Qali Warma en la reducción de la pobreza no monetaria de los beneficiarios de la institución educativa n° 51006 Túpac Amaru distrito de Santiago, provincia de cusco al año 2015 (sic), redacta lo siguiente: En la investigación se evaluó el impacto del programa

social Qali Warma en los niños de cuarto y sexto grado de primaria de la Institución Educativa N° 51006 Túpac Amaru. El programa social Qali Warma contribuye en aminorar el impacto de la pobreza específicamente la pobreza no monetaria la cual se mide a través de la calidad y condiciones de vida de los beneficiarios por medio del cumplimiento de sus objetivos, por otra parte, se tomó como población la Institución Educativa N° 51006 Túpac Amaru puesto que es una de las instituciones que acoge a más niños en dicho distrito.

Finalmente se llegó a la conclusión que el programa social que se investigó cumple con sus objetivos trazados, logrando el mejoramiento del estado nutricional y rendimiento escolar, así como una productividad óptima a largo plazo de los beneficiarios de la Institución Educativa N° 51006 Túpac Amaru del distrito de Santiago, provincia de Cusco al año 2015.

Damas y Oliva (2017) en su tesis: Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015, fundamenta lo siguiente:

Es una investigación descriptiva correlacional cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la variable X: la gestión institucional, con la variable Y: la satisfacción de los estudiantes de las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito de San Juan de Miraflores. Para tal fin se utilizó cuestionarios, con la técnica de la encuesta donde se recopilaron datos de los integrantes de la muestra, compuesta por un total de 267 encuestados entre alumnas y alumnos del 4° año de educación secundaria, tamaño muestral hallado al 95% de confianza y con un margen de error del 0.05%.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Seoane (2014) en su tesis: “Comparación de los niveles de satisfacción entre los participantes en una actividad de aprendizaje-servicio, realizada por estudiantes de primer año de la Fouch, año 2013”, concluye que: La investigación en educación ha mostrado que es posible estudiar científicamente muchos fenómenos educativos y que los resultados de esta investigación pueden contribuir enormemente a mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de aprendizaje, siempre y cuando, quienes están comprometidos con la educación- profesores, estudiantes, administrativos, padres-participen como comunidad académica.

La propuesta pedagógica del aprendizaje-servicio promueve experiencias educativas de servicio solidario protagonizadas por los estudiantes y planificadas en forma integrada con los contenidos curriculares, destinadas no sólo a atender necesidades de la comunidad, sino a aplicar y desarrollar nuevos aprendizajes en los estudiantes. Los proyectos de aprendizaje-servicio son una herramienta metodológica pertinente en los diversos sectores de aprendizaje y niveles de enseñanza, puesto que permiten: acrecentar, verificar y reformular los contenidos de cada disciplina en el desarrollo de una actitud auténtica.

Ortiz (2015) en su tesis: Nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería en relación a la carrera asignada por el Senescyt Cuenca (sic), presenta lo siguiente:

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, con un universo de 302 teniendo como muestra un total de 121 estudiantes matriculados en la carrera de enfermería quienes manifestaron su deseo de participar en la investigación y firmaron un consentimiento. Se aplicó una prueba piloto con 12 estudiantes que representa al 10% de la muestra. Para la recolección de la información se aplicó un formulario elaborado y validado por los autores, la tabulación y análisis de los resultados se utilizó los programas estadísticos el software

SPSS, y excel los resultados fueron presentados en tablas detalladas y representadas gráficamente.

Mieles y Ribadeneira (2016) en su tesis: Estudio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios prestados, señala que:

El objetivo de esta investigación se basó en medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios que presta la misma tanto a nivel de facultad como a nivel general, mediante la aplicación de la encuesta SEUE, modificada al contexto de la UCSG con 10 factores y 120 reactivos o variables, a una muestra de 376 estudiantes matriculados en el semestre A- 2016 de todos los ciclos y carreras; además, se utilizó el programa SPSS versión 22.0 para el procesamiento de información y elaboración de Figuras y Tablas estadísticas. La encuesta se validó con un Alfa de Cronbach de .972, donde los resultados de la investigación indicaron que los estudiantes de la Facultad de Economía se encuentran 69.70% satisfechos según la calificación global de los servicios que fueron analizados.

Fuentes (2015) en su tesis: “Análisis de la satisfacción del consumo alimenticio de los estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, indica que:

El resultado global promedio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la UCSG sobre el consumo de alimentos y del servicio de los bares o restaurantes, muestran resultados no muy aceptables en su mayoría, lo cual indica que existe un alto nivel de insatisfacción en los estudiantes sobre la oferta alimenticia y el servicio. El resultado final de dichos valores de las matrices multiplicadas por las respectivas escalas, permitió conocer un nivel de satisfacción promedio general en 3.4, media que comparada con el valor máximo de la escala que era 5 puntos, permite demostrar que existe un grado de

satisfacción que está por debajo de ser excelente, lo que implica que se muestra un nivel de insatisfacción considerable por parte de los estudiantes de la UCSG con respecto a la oferta alimenticia y servicio que ofrecen los bares o restaurantes en las Facultades.

Ortega (2015) en su tesis: Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico, sostiene que:

El objetivo genérico del trabajo es contribuir al debate sobre la evaluación del desempeño de las universidades. Más concretamente, al de la evaluación de la calidad de la educación superior desarrollada por estas desde una perspectiva multidimensional, que tenga en cuenta el conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones de educación superior, en base a sus tres principales misiones: docencia, investigación y esa tercera misión, de carácter transversal, relacionada con conceptos como los de innovación y transferencia de conocimiento.

La pregunta de fondo es, de qué manera podemos medir la calidad de la educación ofrecida por las instituciones de educación superior. Y en particular, cómo hacerlo teniendo en cuenta la opinión de su perceptor principal: el estudiante. La educación no deja de ser un servicio y, como tal, las instituciones educativas que lo ofrecen deben procurar satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios a quienes va dirigido. Conocer la opinión de los alumnos, sobre el origen de la calidad de la educación superior que reciben, permite adoptar medidas en pos de este objetivo.

Por otro lado, como cualquier otro usuario de un servicio, en este caso de un servicio educativo, el estudiante querrá disponer de información que le facilite la elección de un centro o unos estudios concretos, en base a sus propios intereses. Intereses por otra parte, probablemente distintos -o al menos no necesariamente concordantes- con los del



resto de agentes o usuarios de la universidad (profesores, personal administrativo, empleadores, la sociedad en su conjunto, etc.).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad del servicio del programa Qaly Warma**

Según MIDIS (2017) define que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, brinda un servicio de calidad, garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país, contribuyendo a mejorar su atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promoviendo mejores hábitos de alimentación.

Asimismo, Qali Warma asignará en las zonas rurales dos comidas diarias a los niños, desayuno y almuerzo, mientras que en las zonas urbanas se les entregará simplemente una comida diaria. En cada escuela pública beneficiada con este programa alimentario se formará un Comité de Alimentación Escolar, que estará integrado por el director del colegio o un representante que éste designe y dos padres de familia. Estos comités se encargarán de vigilar la calidad de los alimentos que reciben los niños y en las zonas rurales también organizarán la distribución de los alimentos a los alumnos.

De acuerdo a PNAEQW (2018) designa que el Programa fundamenta sus operaciones en el cumplimiento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, que exige que los niños tengan desayuno en toda la etapa escolar, por lo que su creación como programa social de alimentación está caracterizado por tener un sistema de compras desconcentrado, pues opera bajo un modelo de cogestión a través de comités de compra en cada región y comités de alimentación escolar en cada institución educativa, cuyos integrantes son representantes del sector educación, de los gobiernos locales, de la comunidad escolar y de la sociedad civil: considerando que esta política de articulación era

la única manera de poder lograr cambios importantes en los indicadores sociales y lograr los objetivos comunes que están vinculados al bienestar de la población.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 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.

#### ***2.2.1.1 Teoría del cambio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma***

Como plantea MIDIS (2017) señala que el marco lógico del programa nacional Qali Warma, consiste en mejorar la ingesta de alimentos, en términos de calidad y cantidad, para los niños y niñas que asisten a instituciones educativas públicas de nivel inicial, primaria y nivel secundario en comunidades para su aprendizaje. La provisión de un servicio de alimentación de calidad a las y los estudiantes de educación pre-escolar (3 a 5 años), primaria y secundaria de los pueblos indígenas de la Amazonia peruana mejora la ingesta de alimentos, lo cual a su vez tiene como efecto incrementar la asistencia escolar para finalmente mejorar los niveles de atención y memoria de corto plazo.

Es importante notar que el énfasis del programa radica en mejorar las condiciones para que los niños y niñas aprendan, entre las cuales se considera que una mejora en la ingesta cumple un rol central. A diferencia de otros programas en la región, el indicador de impacto del Programa no es una medida final de aprendizaje sino más bien un proceso intermedio relacionado con las condiciones necesarias para que este aprendizaje ocurra, como es el caso de los procesos cognitivos de atención y memoria de corto plazo. En ese

sentido, el objetivo final de mejora en los objetivos de lo largo plazo al que Programa contribuirá, pero de cuyo logro no se hace explícitamente responsable.

### ***2.2.1.2 Asistencia técnica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo***

Señala MIDIS (2017) que la estrategia de implementación del proyecto se enmarca dentro de las prioridades del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con quien se tiene un trabajo estrecho y coordinado. En efecto, desde el 2013 hasta fines del 2016, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo ha venido apoyando al Programa Nacional de Alimentación Escolar a través del proyecto Fortalecimiento de las capacidades del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para mejorar la atención alimentaria de los niños y niñas de las instituciones educativas del país. Gracias a las diferentes acciones se ha logrado principalmente:

- Mejorar las condiciones de equipamiento en las instituciones educativas públicas para la prestación del servicio alimentario oportuno y de calidad de niñas y niños.
- Mejorar la gestión técnica del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Fortalecer el componente educativo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Desarrollar estrategias y generar evidencias que contribuyen a mejorar la complementación alimentaria y educativa del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo aprovecha su amplio alcance temático y geográfico para ofrecer cooperación técnica de alta calidad en Perú y países de todo el mundo. Con más de 40 años de experiencia organizativa, sus fortalezas incluyen un punto de vista intelectual e informado por tendencias globales y el desarrollo del

conocimiento; una capacidad comprobada para contribuir a políticas públicas y fortalecer capacidades en países socios; y el reconocimiento como un socio de confianza en términos de cooperación multisectorial con diversos grupos de interés, con frecuencia sobre temas sensibles. Una extensa red global, así como una función de coordinación entre agencias refuerza las fortalezas del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

Las acciones del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo se basan en la Agenda 2030 y está orientada a ayudar a conseguir mejoras duraderas en la vida de las personas, ampliando las opciones disponibles a ellos. Todo ello exige un enfoque orientado a resultados profundamente arraigado en la cultura de la organización, así como el pleno apoyo de mecanismos institucionales para la gestión del riesgo y la rendición de cuentas. Además, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo está bien posicionado para jugar un papel de apoyo clave a Perú y sus intentos por implementar los objetivos de desarrollo sostenible.

La cooperación técnica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en Perú se enmarca dentro del Marco de Asistencia de las Naciones Unidas (UNDAF) y el Programa de País del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo 2017-2021. En ambos casos, la superación de la pobreza es uno de los principales pilares, que se refleja en el siguiente resultado esperado:

Para 2021, las personas que viven en condiciones de pobreza y vulnerabilidad disfrutaran de un acceso mejorado a servicios básicos universales de calidad y a un sistema inclusivo de protección social que les permite ejercer sus derechos y tener un acceso justo a las oportunidades de desarrollo. Definido conjuntamente con representantes del gobierno peruano y la sociedad civil, la cooperación técnica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en el Perú para los próximos años se basa en el Documento de Programa País 2017-2021.

### ***2.2.1.3 Lecciones aprendidas y supuestos***

Sobre la base de las lecciones aprendidas el proyecto anterior y de los diversos años de trabajo entre el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y el Programa Nacional de Alimentación Escolar, se pueden identificar los siguientes supuestos:

#### **Factores internos:**

- Considerando el dinamismo del listado de la institución educativa que atiende el Programa Nacional de Alimentación Escolar, y el tiempo que toma la adquisición y distribución de los bienes, se mantiene actualizada la base de datos, a fin de asegurar la adecuada focalización y entrega.
- Los acuerdos establecidos en las reuniones de coordinación entre el MIDIS, PNAEQW y el PNUD son formalizados a través de actas con la finalidad de tener un instrumento de gestión útil para realizar el seguimiento a los mismos.
- El involucramiento de los equipos técnicos de todas las Unidades Orgánicas del Programa en las actividades del proyecto, fortalece la articulación interna y permite identificar qué acciones pueden complementarse en aras de la consolidación del programa.
- La gestión y coordinación constante entre los socios implementadores del proyecto se convierte en una buena práctica necesaria para analizar el avance de las actividades programadas durante todas sus etapas (planificación, implementación, monitoreo y evaluación, rendición de cuentas), así como para establecer nuevas acciones en aras de la consolidación y sostenibilidad de la política de alimentación escolar.
- El intercambio de experiencias entre unidades territoriales en el marco de las diferentes actividades permite generar conocimientos para la implementación de mejoras en la prestación del servicio alimentario.

- La comunicación para el desarrollo es decisiva en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; permitiendo consultar con la población para tener en cuenta sus necesidades, actitudes y conocimientos tradicionales, al determinar y formular las intervenciones. Solo gracias a la comunicación, los beneficiarios de un proyecto se convertirán en protagonistas, asegurando el éxito de los programas de desarrollo. A menos que la población sea la fuerza motriz de su propio desarrollo, no se conseguirán mejoras duraderas en su nivel de vida por mucho que se invierta o se aporten insumos y tecnologías.

**Factores externos:**

- Las políticas sociales constituyen mecanismos de redistribución de recursos que buscan compensar las desigualdades sociales, puesto que tienen el objetivo principal de mejorar las condiciones de vida de la población. En ese sentido es importante considerar la evaluación del PNAE Qali Warma, puesto que esta permite establecer en qué medida tiene lugar el cumplimiento de metas y la correspondencia entre gasto y objetivos.
- Las acciones para generar y utilizar la evidencia científica en el PNAE Qali Warma mejoran la eficacia y la eficiencia de su marco lógico y procesos emblemáticos en beneficio de las poblaciones más pobres.
- La articulación intersectorial, especialmente con educación, salud, e intergubernamental es un elemento fundamental para garantizar el impacto del proyecto y del PNAE.
- El Ministerio de Economía y Finanzas reconoce la importancia del PNAE y le asigna un presupuesto adecuado para cubrir y aumentar la cobertura con calidad en función a las brechas a nivel nacional.

#### ***2.2.1.4 Modalidades de atención de Qali Warma***

De acuerdo con (Maqui, 2015), señala que Qali Warma tiene dos modalidades de atención:

##### **Entre de raciones preparadas**

En el primero de los casos, los proveedores se encargan de la preparación diaria de los desayunos, y almuerzos en los casos que corresponde, y los entregan en las instituciones educativas hasta treinta minutos antes del horario establecido para el consumo.

##### **Entrega de canastas de productos**

Por su parte, bajo la segunda modalidad, los proveedores se encargan de la entrega periódica de canastas de productos no perecibles, y son los comités de alimentación escolar los que se encargan de la preparación de la alimentación en la institución educativa y su distribución a los escolares.

Los países de la región han adoptados variadas iniciativas destinadas a fomentar el desarrollo y proteger el capital humano en la infancia y la adolescencia. En este contexto, destacan los programas de alimentación escolar que, bajo diversas modalidades, han logrado una sinergia entre educación, nutrición y bienestar familiar, dado que constituyen una transferencia implícita a todo el hogar mejoran y el ausentismo escolar de los niños y niñas en situación de desventaja, además de proveer una ingesta mínima de calorías, condición necesaria para una adecuada acumulación de conocimientos.

La lucha articulada contra la desnutrición infantil es una de las prioridades del MIDIS y actualmente es un compromiso nacional que tiene como objetivo reducir al menor en un 13% la cifra de niños y niñas que padecen.

Estos programas de inversión temprana en capital humano tienen un alto rendimiento y costos relativamente bajos en comparación con los beneficios que brindan.

En cuantos, a los efectos en la educación, las evaluaciones han dejado en evidencia que los programas de transferencias condicionadas tienen efectos positivos, tanto a corto como a mediano plazo, cuando se consideran indicadores tales como las tasas de matrícula y asistencia escolar, la promoción por grado y el aumento de la escolaridad. También se han observado, aunque en menor medida, efectos favorables en la reducción del trabajo infantil.

#### ***2.2.1.5 Prestación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma***

Asimismo, el PNAEQW (2013) define que la atención del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar se brinda a través del modelo de cogestión, el cual constituye un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado, a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del programa. Este modelo tiene por finalidad la promoción del desarrollo de capacidades en los actores de la comunidad y la participación empoderada de la población en la ejecución de la prestación del servicio alimentario.

Es así que participan los comités de compra y los comités de alimentación escolar, como instancias de representación y participación de la comunidad reconocidos por el programa:

#### **Los comités de compra:**

Según PNAE (2017) explica que los comités de compra es una organización que congrega a representantes de la sociedad civil y entidades públicas, que tienen el interés o competencia para apoyar el cumplimiento de los objetivos del Proyecto Nacional De Alimentación Educativa Qali Warma. Cuenta con capacidad jurídica para la compra de bienes y realizar otros actos establecidos en las directivas que apruebe el proyecto nacional de alimentación educativa Qali Warma.



Se constituye para la compra de productos y raciones, que permita la atención del servicio alimentario a las niñas y niños matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial, primaria y secundaria de los pueblos indígenas de la Amazonía peruana.

El comité de compras está conformado por los representantes de los gobiernos locales, de las redes de salud, del gobierno interior y las madres y los padres de familia de las instituciones educativas públicas, bajo el ámbito de intervención del Programa Qali Warma.

Sus funciones del comité de compra:

- Conducir el proceso de compra de raciones y productos alimenticios de acuerdo con las recetas, programación establecida, especificaciones y criterios técnicos definidos por Qali Warma.
- Seleccionar a los proveedores de las raciones y productos alimenticios de acuerdo con los criterios de calificación definidos en las bases de los procesos de compra aprobadas por Qali Warma.
- Suscribir contrato con los proveedores, en coordinación con Qali Warma, y emitir los pagos correspondientes.
- Supervisar el cumplimiento del contrato suscrito con los proveedores y su pago respectivo una vez efectuada la distribución y entrega efectiva de las raciones y productos alimenticios al Comité de Alimentación Escolar.
- Resolver contratos con los proveedores de raciones y productos alimenticios, en caso de incumplimiento o cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, o cuando medie observación justificada de Qali Warma.
- Rendir cuenta documentada periódicamente de los recursos transferidos de acuerdo al procedimiento establecido por Qali Warma.

- Cumplir estrictamente las especificaciones y lineamientos técnicos del manual de compras que aprueba Qali Warma.
- Velar por la aplicación de las recomendaciones que establece Qali Warma, producto de la asistencia técnica, a través de sus Unidades Territoriales.
- Otras que sean aprobadas por Qali Warma, vinculadas al ejercicio de sus funciones.

Las compras se financian mediante transferencias de recursos financieros que realiza el PNAE Qali Warma a las cuentas corrientes de los Comités de Compra, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público.

#### **Los comités de alimentación escolar:**

De acuerdo con el PNAE (2017), señala que los comités de alimentación escolar son espacios de participación representativa de los docentes, padres y madres de familia, y comunidad educativa en general, quienes son reconocidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario.

El comité se constituye en cada institución educativa pública por cada nivel educativo que recibe el servicio alimentario de Qali Warma (inicial, primaria y secundaria), encontrándose conformado como mínimo por tres integrantes (el director y dos padres de familia de la institución pública) y como máximo por cinco integrantes:

- El director, o quien haga sus veces, de la institución educativa pública, es quien preside el Comité, y podrá delegar sus funciones en un docente y/o administrativo de su institución educativa pública.
- Un representante de docentes de nivel inicial, primario o secundario de la institución educativa, según corresponda.

- Tres representantes de los padres y madres de familia de la institución educativa pública.

En aquellos casos en que la institución educativa pública cuente con un Consejo Educativo Institucional (CONEI) constituido, los miembros del comité de alimentación escolar deben ser representantes que ya participen en dicha instancia, de no ser el caso los representantes deberán ser elegidos por la Asociación de Padres de Familia (APAFA) o Comités de Aula. Son funciones del Comité:

- Gestionar el acopio y almacenamiento de los productos y raciones preparadas que son entregadas por los proveedores seleccionados en el proceso de compra, según corresponda.
- Otorgar conformidad de la recepción de los productos y raciones.
- Organizar la preparación de los alimentos según la programación de recetas escolares aprobada por Qali Warma, cuando corresponda.
- Entregar y distribuir los alimentos a los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública que corresponda.
- Vigilar el consumo de los alimentos por parte de los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública y comunicar al Programa cualquier incidencia con relación a la entrega o prestación del servicio alimentario, a través de sus Unidades Territoriales.
- Cumplir las buenas prácticas de manipulación de alimentos, que promueve Qali Warma, conforme a la regulación del sector salud.
- Participar en las capacitaciones, cursos y talleres que brinde Qali Warma.
- Llevar un registro de usuarios atendidos y reporte de raciones o productos entregados conforme a los procedimientos específicos que apruebe Qali Warma.

El servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar adecua los siguientes componentes:

**Componente alimentario:**

El componente alimentario está directamente asociado a la provisión del servicio, adecuado a los hábitos de consumo local y con los contenidos nutricionales apropiados a los grupos de edad.

**Planificación del menú escolar:**

El menú escolar brindado por el PNAE Qali Warma, es nutritivo, inocuo, aceptable y diversificado; y su planificación está orientada a programar los desayunos y almuerzos expresados en tipos de combinaciones de uno o más grupos de alimentos, esto con la finalidad de maximizar la diversificación de los desayunos y almuerzos brindados por el programa y promover la alimentación saludable, del mismo modo se busca fortalecer el empoderamiento por parte de los padres de familia sobre los tipos de combinaciones, los grupos de alimentos y proporciones adecuados para garantizar una alimentación nutritiva y de calidad.

**Componente educativo:**

El programa planifica y organiza los procesos de fortalecimiento de capacidades a los actores involucrados en la prestación del servicio alimentario, empleando para ello la estrategia en tascada' y la metodología de capacitación para adultos.

En este sentido, el programa planifica y organiza los procesos de prestación del servicio alimentario, fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica a los actores involucrados en la prestación del servicio alimentario: a su vez planifica, organiza, conduce y controla los procesos vinculados con la contratación de proveedores para la prestación del servicio alimentario y la transferencia de recursos a los operadores; y

finalmente, planifica, organiza y ejecuta los procesos vinculados con el seguimiento y control sobre la gestión conducente a la prestación del servicio alimentario.

### **Estrategias del componente educativo**

Como plantea Maqui (2015) el componente educativo desarrolla sus acciones de acuerdo a las siguientes estrategias:

#### **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 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 Qali Warma.

### **Proveedores para el programa Qali Warma**

Según el PNAE (2013) pueden ser proveedores del PNAE Qali Warma las personas naturales o jurídicas que se dedican a la producción o comercialización de productos alimenticios, o al procesamiento de alimentos preparados, para la atención de niños y niñas de los niveles de educación inicial y primario de las instituciones educativas públicas.

Las familias que son productoras en el ámbito local pueden presentarse a los procesos de compra del PNAE Qali Warma, siempre que cumplan con las regulaciones sanitarias y cuenten con las certificaciones, licencias, permisos, entre otros documentos, otorgados o autorizados por las autoridades competentes.

Existen dos tipos de proveedores para la prestación del servicio de alimentación escolar, las cuales son:

**Proveedores de raciones:**

Son las personas naturales o jurídicas que se dedican a la preparación de raciones de desayunos o de almuerzos. Dichas raciones son preparadas en función a las recetas aprobadas por el Programa, siguiendo las “Especificaciones y fichas técnicas de las raciones de desayuno y almuerzos”.

**Proveedores de productos:**

Son las personas naturales o jurídicas que se dedican a la producción y/o comercialización de productos alimenticios. Dichos productos deben cumplir las “Especificaciones y fichas técnicas de los productos” en función a las disposiciones establecidas por el programa. Para la prestación del servicio de alimentación escolar, existen dos subtipos de proveedores definidos por el programa, que dependen de la ubicación de las instituciones educativas que les corresponde atender. Estos subtipos de proveedores son:

**Proveedores de productos perecibles y no perecibles:**

Los proveedores de esta modalidad deben entregar productos alimenticios perecibles y no perecibles a Instituciones Educativas ubicadas en zonas rurales con mayor accesibilidad. La periodicidad de entrega de los productos perecibles, es semanal.

**Proveedores de productos no perecibles para zonas alejadas:**

Este tipo de proveedores deben entregar solamente productos alimenticios no perecibles, debido a que las Instituciones Educativas que les corresponden se encuentran ubicadas en zonas rurales con menor accesibilidad. La periodicidad de entrega de los productos no perecibles, es mensual.

**Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**

En donde se manifiesta la creación del programa, objetivo general y específico, funciones, ámbito y usuarios, modalidades de gestión, organización del programa, financiamiento, vigencia. Se pone de manifiesto la importancia de la niñez en el desarrollo del país, al crear un programa de proporcione alimentos de calidad y con continuidad para todos los escolares del país.

**Resolución de Secretaria General No 602 – 2014 MINEDU**

De acuerdo con (Quijada, 2017), manifiesta que esta es una norma técnica que ha dado el Ministerio de Educación para normar las acciones que debe implementar las instituciones educativas a fin de que el programa Qali Warma pueda desarrollarse de una manera óptima, seguidamente realizamos una descripción de las principales partes de esta resolución.

El objetivo general de esta resolución, es orientar a las autoridades y comunidad educativa para que puedan participar en la cogestión de este programa. Tiene los siguientes objetivos específicos:

Impulsar la participación de las autoridades educativas en el programa Qali Warma.

Orientar a las autoridades y comunidad educativa para que apoyen el programa Qali Warma en todas sus etapas y procesos.

La norma también da las principales funciones que deben cumplir los CAE, en la recepción, preparado y servido de los alimentos, por ejemplo, en la recepción de los alimentos norma que los CAE deben verificar la cantidad y calidad de los alimentos recibidos, deben informar sobre la variación de niños matriculados, etc. También son los encargados de velar por el correcto almacenamiento de los alimentos, es decir deben adecuar un local en la escuela.

Esta norma nos señala también, que el horario de atención debe ser media hora del inicio de clases, es decir se debe tomar las medidas necesarias para que esté listo el desayuno, mínimo cuarenta y cinco minutos antes del inicio de clases, en las escuelas donde funciona el horario de tarde se debe dar como lonche a media tarde como refrigerio.

#### **Resolución Directoral No 174 – 2,012**

Según (Quijada, 2017), mediante esta resolución se dio a conocer el manual de operaciones del programa Qali Warma, en este manual podemos hallar los siguientes datos importantes de este programa:

##### **Visión programa:**

Qali Warma es una Programa Nacional de Alimentación Escolar, eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano mediante un servicio alimentario de calidad, en cogestión con la comunidad local.

##### **Misión del programa:**

Qali Warma es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que brinda servicio alimentario con complemento educativo, a los niños y niñas matriculados en las instituciones educativas públicas de los niveles de inicial y primaria, a fin de contribuir a mejorar la atención en clase, la asistencia escolar y los hábitos alimentarios, promoviendo la participación y la cogestión de la comunidad local.



En este dispositivo legal también se puede encontrar el objetivo general y específicos del programa los mismos que ya fueron mencionados en el Decreto No 008 del 2012 del MIDIS.

**Funciones generales del programa:**

De acuerdo con Quijada (2017) presenta las siguientes funciones del programa:

Promover un servicio alimentario de calidad con la coparticipación de la comunidad educativa organizada, el sector privado, el gobierno local y otros.

Promover el aumento de capacidades en la manipulación de alimentos, revalorizando el patrimonio alimentario regional y local.

Supervisar el adecuado funcionamiento del programa.

También esta resolución norma sobre, la organización y funciones específicas de las unidades administrativas de las que está compuesto el programa, de acuerdo a esto el PNAE Qali Warma, tiene una organización descentralizada, existiendo una máxima autoridad que es el Director, luego viene siguiendo un orden jerárquico descendente, las unidades descentralizadas en cada región o departamento, las llamadas Unidades Territoriales, en fin en este manual se puede encontrar toda la organización del programa y también las funciones que tiene cada cargo, tanto a nivel central de Lima, como de las regiones.

**Nota Metodológica para la Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. MIDIS, Viceministerio de Políticas y Evaluación Social.**

Guimaray (2017) define que el documento está basado en definir los elementos teóricos y prácticos necesarios que se tendrán en cuenta para la evaluación del impacto del programa Qali Warma, el cual debe de realizarse después de 3 años de haberse implementado el programa en todas las instituciones públicas del país. Si bien dentro de

este documento se menciona esta evaluación a realizar, se ha realizado las consultas y búsquedas respectivas con el fin de lograr ubicar alguno de los estudios que se mencionan dentro de esta nota metodológica, pero no se logró resultados.

El presente trabajo pretende ofrecer aportes al estudio del MIDIS, brindar alcances desde la perspectiva de la Gerencia Social, de los docentes, padres y madres de familia, el sentir de los beneficiarios y de aquellos que, involucrados, así como ofrecer resultados de salud y educación a partir de la ejecución del programa.

### **Derecho de salud**

Según Guimaray (2017) presenta los derechos de salud:

Organización Mundial de la Salud refiere que “El derecho a la salud significa que los gobiernos deben crear las condiciones que permitan a todas las personas vivir lo más saludablemente posible. Esas condiciones incluyen la disponibilidad garantizada de servicios de salud, condiciones de trabajo saludable y seguro, vivienda adecuada y alimentos nutritivos. El derecho a la salud no debe entenderse como el derecho a estar sano” (OMS 2013).

Para el Ministerio de Salud del Perú, “la salud es un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos. El estado debe respetar, proteger y facilitar su ejercicio”.

La Convención sobre los Derechos del Niño de 1990, menciona en el artículo 24, inciso 1, ya hace referencia a los dos conceptos anteriormente citados: los Estados deben de garantizar un servicio de sanidad idóneo que les permita a los niños disfrutar de todas sus ventajas, recibir tratamiento y rehabilitación adecuada para mantener su salud.

El común de las personas suele pensar y tener la noción que la salud es solamente no estar enfermo o sufrir algún padecimiento, el concepto es mucho más amplio pues

abarca un estado idóneo mental, físico y social, a partir de esto el Estado debe propiciar el acceso a los servicios de salud de toda la población.

Así como una persona adulta necesita estar con un buen estado de salud para realizar sus actividades, un niño requiere contar con un buen estado de salud para desarrollar todas sus capacidades, tener un desarrollo acorde a su edad, potenciar sus habilidades, teniendo además el precepto que la salud empieza desde el hogar a la escuela, en donde el entorno social también cumple un papel esencial en tener una salud adecuada, siendo una de los componentes del programa Qali Warma el fomentar comportamiento saludables para el aprendizaje de los escolares.

Estos conceptos tienen vital importancia en la investigación, nos ayudan a comprender su relación con la adquisición de oportunidades de desarrollo en los niños, quienes a través de un ambiente adecuado podrán ejercer todos sus derechos, sus libertades para de esta forma ayudar a forjar una sociedad de justicia y equidad, y consecuentemente el desarrollo del país que tanto anhelamos.

#### ***2.2.1.6 La seguridad alimentaria y el programa Qali Warma***

El Ministerio de Salud (2011) explica la Estrategia Nacional de Seguridad Alimentaria es el conjunto de áreas y acciones priorizadas para el mejoramiento de la gestión gubernamental en el ámbito de su competencia. Incluye el enfoque de derechos humanos y el enfoque de gestión social de riesgos. Deberá prevenir la desnutrición, a través de: Fomento de la oferta de alimentos nacionales, Desarrollo de una cultura alimentaria nacional, Incremento de las capacidades sociales y productivas, para promover la transformación productiva e institucional en un espacio local determinado a través del fortalecimiento de la institucionalidad local para estimular la concertación de los actores locales.

La seguridad alimentaria a nivel de los hogares se consigue cuando todas las personas tienen acceso físico y económico a suficiente alimento, seguro y nutritivo, para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias, con el objeto de llevar una vida activa y sana. Los alimentos que ingieren las familias deben contar con niveles óptimos de inocuidad y altos valores nutritivos para el desarrollo pleno de sus miembros.

El MIDIS a través del Programa Qali Warma facilita la disponibilidad y acceso físico de alimentos seguros para niños y niñas en las instituciones educativas del nivel de educación inicial y primaria en todo el país, coadyuvando a una alimentación adecuada de los niños y niñas en edad escolar.

Vásquez (2012) señala que es importante relevar que en el diseño de las herramientas educativas promuevan la seguridad alimentaria nutricional, se asume desde la perspectiva pedagógica, privilegiando el aprendizaje activo de los estudiantes. La intencionalidad de ofrecer situaciones y oportunidades de aprendizaje a partir de la alimentación escolar, involucra el rol activo del docente como mediador y orientación del estudiante que permita adquirir las capacidades necesarias para favorecer una mejora del estado nutricional.

Ello supone tanto la adquisición de conocimientos en nutrición como la modificación de conductas alimentarias, considerando sus experiencias de vida, en su familia y comunidad, y asegurando la participación de los padres y madres de familia para contar con una pertinencia o permanencia de lo que se propone. A partir de ello, es importante reconocer que la adquisición de capacidades, conocimientos, destrezas y actitudes, surge desde el aprendizaje del estudiante, como sujeto que asume los procesos a partir de las situaciones educativas que ofrece el docente, estimulando la acción sensorial, la experimentación, la formación de hábitos, la reflexión o el intercambio, el placer o conexión emocional con el nuevo conocimiento.

La seguridad alimentaria y nutricional es el acceso físico, económico y socio cultural de todas las personas en todo momento a alimentos suficientes, inocuos y nutritivos, de manera que puedan ser utilizados adecuadamente para satisfacer sus necesidades nutricionales, a fin de llevar una vida activa y sana.

Para que se pueda dar se requiere de 5 dimensiones propuestas por la organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO):

**Disponibilidad:**

Consiste en garantizar una suficiente y oportuna cantidad de alimentos inocuos y nutritivos a la población.

**Acceso:**

Se refiere a la generación de condiciones de inclusión social y económica para garantizar el derecho a la alimentación para todos los niños en especial para en vulnerabilidad.

**Estabilidad:**

Se refiere a asegurar un suministro y acceso de alimentos continuo en el tiempo.

**Utilización:**

Se refiere a asegurar el consumo adecuado de alimentos que permitan aprovechar su potencial nutritivo.

**Institucionalidad:**

Se basa en políticas coordinadas y articuladas que garanticen una visión integral de los programas y proyectos.

Existen varias declaraciones, instituciones y organismos internacionales (Cumbre Mundial de Alimentación) que ponen de manifiesto la importancia de la alimentación como un derecho de toda la población, debiendo ser garantizada por los Estados, a través

de su accesibilidad y asegurando su acceso en todo momento a alimentos nutritivos y de calidad para una vida saludable.

Estos conceptos ponen de manifiesto temas importantes dentro de nuestra realidad, si bien se pregona que el país cuenta con una gran capacidad agrícola y consecuentemente puede dar alimentos a la ciudadanía esta se contrasta con los índices de desnutrición y anemia del país.

La política social del país va directamente relacionada con lograr que la población tenga acceso constante y seguro de los alimentos, en este caso el programa Qali Warma busca brindar y otorgar el acceso continuo a una alimentación de calidad a los escolares del país, todos los días del año lectivo, y a partir de esto lograr su adecuado aprendizaje.

#### **Definición de la calidad de servicio**

Según López (2013), manifiesta que la calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores, dicho que esta es la imagen que se proyecta en ellos; siendo a su vez un diferenciador ante la competencia, y es el punto decisivo en el cual dichos clientes se crean una opinión positiva o negativa sobre la organización.

La calidad de servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos.

### ***2.2.1.7 Factores que afectan la calidad en el servicio***

Según Castellanos (2014) determina los siguientes factores que afectan a la calidad de servicio:

#### **Apatía:**

Desinterés total por el cliente, no le importa la situación en la que se encuentra y su función es solo la recepción de una llamada, no ha posibilidad de solución.

#### **Desaire:**

Son aquellos casos en que nos escondemos en la letra chica para no asumir nuestra responsabilidad, buscamos la excusa para no responder, se soluciona el reclamo pero se pierde el cliente.

#### **Frialdad:**

Actitud de impaciencia y frialdad, no hay contacto con el cliente, se pierde el vínculo. Aire de superioridad: hace sentir a los clientes como incapaces de tener la razón, se basa en supuestos y no acepta los reclamos.

#### **Robotismo:**

Se basa en rutinas y oraciones ya establecidas, no se crea un contacto honesto con el cliente, se pierde del sentido de importancia.

#### **Reglamento:**

No se piensa en los clientes, lo único que predomina son los reglamentos internos en las compañías, sin pensar en las necesidades de los clientes.

#### **Evasivas:**

No hay respuesta para los clientes, siempre se espera que llame luego o se indica que estas situaciones no suceden con este producto.

### **La calidad bajo el enfoque de la educación**

Franco (2017) presenta La Ley N° 28044, Ley General de Educación, en la cual define la calidad de la Educación como el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. La calidad así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. En las Instituciones Educativas resulta necesario enfatizar el vínculo entre pertinencia y calidad. A la exigencia académica de los programas, se añade la exigencia particular de su rol en la sociedad, por cuanto se trata de instituciones de formación integral.

En algunos casos se juzga que existe calidad en la institución por su reputación, por la disposición de recursos académicos y financieros adecuados, por los resultados obtenidos por la institución en una de sus funciones sustantivas, por el valor intrínseco de los contenidos académicos o por la apreciación del valor agregado de la educación ofrecida.

### **La calidad bajo el enfoque de la administración**

Franco (2017) designa grandes teorías de la Administración a la calidad como que tan adecuado es para el uso; algunas de estas definiciones se muestran a continuación:

Es el resultado de comparación de las expectativas y percepciones.

La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente.

Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.

En las definiciones mencionadas se evidencia que la calidad está en función de la percepción del cliente. El Organismo Internacional de Normalización ISO, define a la



calidad como “El conjunto de características de una entidad (producto/empresa) que le dan la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas”.

Origen de las deficiencias en la calidad del servicio

Falta de una cultura orientada a la investigación.

Falta de comunicación ascendente y un excesivo nivel jerárquico de mando.

Bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad de servicio.

Falta de sentido de trabajo en equipo, desajuste entre los empleados y sus funciones.

Deficiencias de comunicación descendente dentro de la organización y propensión de la empresa a prometer en exceso a sus clientes.

### **2.2.2 Nivel de satisfacción de los estudiantes**

Para Jiménez (2011) el nivel de satisfacción del estudiante es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y su satisfacción con las unidades de aprendizaje, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

De acuerdo con Howell y Buck (2012) determinan que el nivel de satisfacción de los estudiantes es de vital importancia porque van a incidir directamente en la disminución de las tasas de fracaso y abandono y porque, además, va a proporcionar importante información para la mejora de la actividad docente

Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así

como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

En este concepto, se aprecia que se liga estrechamente la satisfacción del servicio académico a la eficiencia del mismo. Sin embargo, se debe señalar que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad.

Es evidente que la satisfacción tiene que ver con la actuación de los actores de la vida universitaria. Es decir que se encuentra relacionada con el estudiante, el desempeño docente, la calidad de gestión y de los servicios que acompañan a la formación del estudiante, etc.

Gento y Vivas (2003) citado por Mejías (2009) responden a esta interrogante señalando que la razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta.

Se puede establecer aquí la importancia del estudiante que coincide con el paradigma educativo constructivista que considera al alumno como el eje principal de todo proceso educativo. Si esto es así, la importancia de medir la satisfacción es inherente al servicio educativo.

### ***2.2.2.1 Elementos de la satisfacción***

De acuerdo con Campos (2015) señala que varios autores confluyen en que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos principales:

#### **El rendimiento percibido:**

Se refiere al desempeño o resultado que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente. Para lograr un mayor rendimiento se debe considerar lo siguiente:

- El rendimiento se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa, ni de los que evalúan.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

#### **Las expectativas del cliente:**

Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas se producen por el efecto de una o más de las siguientes situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

Según Kotler (1996) en lo que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de las expectativas del cliente. Si las expectativas son

demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

### **Evaluación de la satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción y grado de lealtad:

#### **Insatisfacción:**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. El cliente insatisfecho cambiará de marca del producto o de un servicio de manera inmediata. A esto se le denomina deslealtad condicionada por la misma empresa.

#### **Satisfacción:**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. El cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan sólo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor. A esto se le denomina lealtad condicional.

#### **Complacencia:**

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. El cliente complacido será leal a una marca de producto o servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente una simple preferencia racional. A esto se le denomina lealtad incondicional. Por tales motivos, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante promesas que solo ellos pueden entregar, y después superar más de lo que prometieron

### **2.2.2.2 Teorías de la satisfacción**

Según Eyzaguirre (2016) plantea que existen variadas teorías y modelos que pretenden explicar a la satisfacción, entre ellas se pueden señalar:

### **Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones**

Conocida como la teoría de los dos factores, considera que la asociación de los factores contribuye o a la existencia de satisfacción o insatisfacción en el sujeto. Así se considera que los factores de contexto conocidos también como factores de higiene y los factores motivacionales de Maslow (1954) son los dos factores que llevan a la satisfacción o no. Así en la satisfacción estudiantil el contexto, la vida universitaria vendrían a constituir los factores de higiene y su intención e interés de formarse como profesional serían los factores motivacionales.

### **Modelo de las características de la función**

Este modelo afirma que las características de la actividad que realiza el sujeto genera la satisfacción en él. Así la organización académica, la eficiencia de los procesos y procedimientos, la interacción con docente, administrativos y con sus mismos compañeros, son la base de su satisfacción estudiantil en la universidad. De allí que se debe tener cuidado en la forma en que se realizan las actividades diversas que implica el servicio académico.

### **Teoría de la discrepancia**

Esta teoría sostiene que la satisfacción resulta de una discrepancia a nivel de lo personal entre las necesidades y valores que la persona logra desempeñando su función y lo que verdaderamente sucede en ese momento. Cavalcante (2004) señala que la satisfacción deriva del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado. Un estudiante que logra rendimientos académicos altos y valores bien definidos, logra satisfacción al generarse una discrepancia entre el deseo de alcanzar los rendimientos que sus valores ameritan.

### **Importancia de medir la satisfacción**

Vivimos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que las organizaciones desarrollan sus actividades en un entorno continuamente cambiante y donde la oferta de un determinado producto o servicio suele ser superior a su demanda, lo que implica que el cliente pueda elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado. Las organizaciones, por tanto, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y con ella, su fidelización

#### ***2.2.2.3 Bienestar subjetivo y satisfacción con la alimentación en los estudiantes***

Cáceres y Cantarero (2008) reconocen que el consumo alimentario es un acto cotidiano, pero ciertamente complejo, ya que en cada decisión que le atañe ocurre una serie de circunstancias relacionadas con múltiples factores que derivan en la construcción de hábitos alimentarios. Los hábitos alimentarios constituyen manifestaciones recurrentes de comportamientos individuales y colectivos respecto al qué, cuándo, dónde, cómo, y para qué se consumen los alimentos, adoptándose de manera directa e indirecta a partir de las prácticas socioculturales (Macías, Gordillo y Camacho, 2012).

Asimismo, Denegri, Sepúlveda y Godoy (2011) reconocen que el primer agente promotor de hábitos y pautas de comportamiento, dentro de las cuales se incluyen las alimentarias, es la familia, mientras que la educación formal correspondería a la segunda instancia de mayor impacto en la socialización.

Igualmente, Schnettler et al. (2011) plantean que los hábitos alimenticios influyen en la satisfacción con la vida y la alimentación de estudiantes universitarios. Los más satisfechos con su vida reportan el consumo frecuente de alimentos deseables socialmente, como la carne y bebidas gaseosas, hábitos en los que predomina no un patrón racional de análisis nutricional, sino que probablemente están vinculados a las significaciones

afectivas y sociales que se asocian al consumo de estos alimentos. Ello apunta a que la alimentación también constituye una satisfacción hedónica-social y no sólo una necesidad básica. Por lo tanto, es esperable que una persona satisfecha con su alimentación también mostrará mayores niveles de satisfacción con la vida.

Por otra parte, en cuanto a la Institución educacional que los acoge, el estudio proporciona importantes antecedentes para la implementación de posteriores programas y planes de intervención en salud, los cuales pueden ser desarrollados de acuerdo a las necesidades y la realidad percibida por los estudiantes, esto con el fin de propiciar el desarrollo humano y mejorar la calidad de vida de quienes allí estudian. Aspecto que se sustenta en que para poder obtener progreso y bienestar de una sociedad es necesario enfocarse en la salud y el desarrollo de quienes la conforman (Díaz et al., 2010).

#### ***2.2.2.4 Hábitos, costumbres, preferencias alimentarias y medios de influencia***

Como plantea Campos (2015) de todas las conductas adquiridas por los seres humanos, las alimentarias pueden ser definidas como un comportamiento frecuente relacionado con hábitos alimentarios, selección de alimentos, preparaciones y volúmenes de alimentos consumidos, los que influyen directamente en el estado nutricional de los mismos. Los hábitos alimentarios se adquieren desde la infancia y estas pautas alimentarias pueden ser el origen de patologías crónicas relacionadas con la malnutrición o por exceso en edades posteriores.

El proceso de alimentación es la secuencia de actos voluntarios y conscientes que van desde la planificación, elección, preparación y elaboración hasta la ingestión de los alimentos. Todos ellos son susceptibles de ser modificados por la acción de influencias externas educativas, culturales y económicas. Dichos actos son influenciados por diversos factores, entre los jóvenes es importante la sociedad, la presión de grupo, modelos publicitarios, cultura, religión, situación económica, disponibilidad de alimentos,

imitación, y otros, que repercuten en los hábitos alimenticios, dietas, actividad física y luego en el estado nutricional y de salud.

En un trabajo de investigación sobre la influencia de los factores sociales en las conductas alimentarias en estudiantes universitarios, se encontró que, para la mayoría de los estudiantes entrevistados, sus conductas alimentarias en su etapa académica se perciben condicionadas más a su estado anímico o a situaciones de estrés que a otros factores.

En otro estudio realizado por Sagues y Cols, en adultos jóvenes, refieren sobre la importancia del consumo de los cinco grupos básicos de alimentos contenidos en la pirámide de alimentación saludable, en el que también se analizó las principales tendencias alimentarias del grupo etario, se observó que con respecto al consumo de alimentos del grupo de lácteos y derivados, todos los encuestados cumplen con las recomendaciones, aunque la mayoría son lácteos enteros; además consumen otros alimentos ricos en grasas, sal y azúcar. Y en el grupo de frutas y verduras la mayoría de los encuestados tiene un bajo consumo y no alcanzan a cubrir las recomendaciones diarias.

Según datos obtenidos de la última revisión publicada por FAO/OMS sobre recomendaciones de ingreso de nutrientes para la prevención de enfermedades crónicas en jóvenes, se ha reportado que en el grupo de almidones todos cubren las recomendaciones, la gran mayoría sobrepasa, debido al alto consumo de comidas rápidas (pizza, tartas, empanadas, sándwiches). Igual cumplen con las recomendaciones de grasas; pero, no se realiza una correcta selección en cuanto a calidad, eligiendo más grasas de tipo saturada. En cuanto al consumo de azúcares, se concluyó que hay una alta ingesta de azúcares simples dada la gran tendencia a consumir bebidas carbonatadas.

Promover el aumento de la actividad física y la alimentación saludable en estudiantes universitarios constituyen los ejes centrales de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas para la



Agricultura y la alimentación (FAO) y el Fondo Internacional para la Investigación del Cáncer (WCRF), entre otras; quienes difunden la evidencia científica y entregan las bases para el desarrollo de iniciativas en estos temas a nivel mundial (OMS 2003).

### **La buena alimentación e intelecto**

La Universidad de Leeds (2011) dirigió una investigación donde se demuestra que una buena alimentación repercute en nuestra agilidad mental. Han demostrado que la dieta rica en grasas causa desórdenes neuronales. Es por ello que los investigadores insisten en una adecuada alimentación ya que el cerebro es muy demandante y los malos hábitos alimenticios pueden afectar la salud y traer problemas posteriores, resaltan que alimentarse de forma equilibrada no es solo necesario para estar en forma y saludable sino para contribuir con el intelecto.

Según Licata (2008) nuestro cerebro requiere de ciertos nutrientes para funcionar correctamente como son: la glucosa, las vitaminas, los minerales y las grasas. El principal combustible del cerebro es la glucosa presente en todos los carbohidratos en general. Así mismo, el cerebro produce proteínas y ácidos grasos para desarrollar y mantener las conexiones neuronales. La ingesta óptima de vitaminas y minerales influirá en nuestra concentración, ya que ayudará a pensar con mayor rapidez y a concentrarnos por más tiempo, dentro de los minerales se destacan: el fósforo, zinc, hierro y calcio. Algunos ácidos grasos son esenciales para nuestro cerebro. Entre ellos se destacan los ácidos grasos Omega 3 y Omega 6.

Entre los alimentos sugeridos por Licata (2008) para el buen desarrollo de las funciones cerebrales se encuentran los pescados. Los científicos han destacado que la falta de Omega 3 altera la visión, produce alteraciones motoras de aprendizaje y puede alterar a los neurotransmisores dopamina y serotonina en la corteza frontal del cerebro. La dopamina regula el estado de ánimo, la memoria y el aprendizaje entre otras funciones. La

serotonina, al igual que la dopamina, también influye en la percepción de los sentimientos como angustia, miedo y ansiedad. Además, regula el apetito y el sueño. Los ácidos Omega 6 afectan la liberación de los neurotransmisores y contribuye a que las neuronas utilicen la glucosa para obtener energía.

### **Manzanas:**

Son especialmente ricas en antioxidantes, incluyendo flavonoides, ácidos fenólicos y vitamina C. Son una excelente fuente de fibra soluble e insoluble. Uno de sus flavonoides, la quercetina, ha demostrado tener efectos protectores para el cerebro ante los radicales libres. Comer manzanas no solo ayudará a combatir desórdenes neurovegetativos como Parkinson y Alzheimer sino que también reducirá el riesgo de padecer cáncer, reducirá el colesterol malo (LDL) y promoverá la salud del corazón. Es preferible comerla con su cáscara. Muy cierto el dicho popular, una manzana al día, mantiene al doctor en la lejanía.

### **Huevos:**

El huevo es una excelente fuente de vitaminas y minerales. Es rico especialmente en vitaminas del grupo B y en colina, imprescindibles para el desarrollo óptimo del sistema nervioso. Además, contiene proteínas de alto valor biológico y contiene ácidos Omega-3. La colina, especialmente durante el desarrollo fetal y la infancia, ayudará a promover el aprendizaje y memorizar lo aprendido. Aún durante, edades más avanzadas, favorecerá a que nuestra memoria permanezca intacta.

### **Chocolate:**

El consumo de cacao rico en flavanol estimula la circulación sanguínea en áreas del cerebro por un período de 2 a 3 horas. Esto mejoraría nuestro desempeño en diferentes tareas y nos mantendría más alertas. Existen estudios científicos que destaca el rol del chocolate para el tratamiento de problemas vasculares, demencia y para el mantenimiento

de la salud cardiovascular. Además, sugiere que el flavanol del cacao podría ser útil para reforzar la función cerebral de individuos que sufren de fatiga, insomnio y efectos del envejecimiento.

### **Frutos secos:**

Los frutos secos contienen principalmente grasas, ácido oleico y ácido alfa-linolénico (Omega3) y proteínas (20 gramos cada 100 gramos). Su aporte de hidratos de carbono es escaso, pero contienen fibra y son muy ricos en minerales como hierro, magnesio, potasio, fósforo, calcio y zinc. El aporte de vitaminas del grupo B y vitamina E que proveen son excelentes. Sus nutrientes mejoran la salud de nuestro cerebro y ayudan a disminuir el riesgo de enfermedades cardíacas.

### **Aceite de oliva y aguacates:**

El aceite de oliva y el aguacate son ricos en ácidos grasos monoinsaturados que mantienen la integridad de los vasos sanguíneos y la estructura de los nervios.

Por consiguiente, La Universidad de Leeds (2011) plantea que todo lo que consumimos afecta notablemente nuestra salud en general. Por ello, nuestra alimentación diaria, afectará sin duda alguna, nuestro humor, el estado de ánimo y la función cerebral. Nuestro cerebro es muy demandante en cuanto al consumo de energía.

La ingesta de alimentos tiene gran influencia en la bioquímica cerebral y la función de las neuronas, especialmente sobre los neurotransmisores que son los encargados de transmitir los impulsos nerviosos de una neurona a otra. Esto tendrá consecuencias en nuestro estado de ánimo, en la forma de dormir, de socializar, de estudiar y de ejercer nuestras actividades diarias.

### **Hábitos alimenticios**

Santiago (2013) puntualiza que los hábitos alimenticios son: “Conjunto de costumbres que determinan el comportamiento del hombre en relación con los alimentos y

la alimentación. Incluye desde la manera como se seleccionan los alimentos hasta la forma en que los consumen o los sirven a las personas cuya alimentación está en sus manos. Los hábitos alimentarios son el producto de la interacción entre la cultura y el medio ambiente, los cuales se van transmitiendo de una generación a otra".

De esta manera, la conducta se convierte en hábito al ser repetitiva y acaba por permanecer en el individuo volviéndose algo cotidiano y estable. El hábito tiene una parte automática, pero también cuenta con elementos conscientes. Las conductas llegan a ser repetitivas cuando satisfacen en algún aspecto al individuo, por ejemplo: los sentidos, las emociones, los valores y los principios, la autoestima, la comodidad, las creencias y la interacción con los demás.

Los hábitos se encuentran íntimamente ligados a las costumbres, y aunque pueden llegar a diferir de éstas, en general suelen ser parecidos, ya que son parte de la cultura y son conductas aprendidas en el grupo, país o sociedad al que se pertenece. Este tipo de conducta social está expuesta a las fuerzas del cambio, pero a la vez interactúa con aquellas que tienden a conservar lo que distingue al grupo.

### **2.3 Definición de términos**

#### Calidad de servicio

La calidad del servicio es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que realizan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes.

#### Programa Qali Warma

Es un Programa Nacional de Alimentación Escolar que tiene como objetivo, avalar el servicio alimentario para niñas y niños de instituciones educativas públicas del nivel inicial a partir de los 3 años de edad y del nivel de educación primaria.

### Nivel de satisfacción

El nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa.

### Estudiantes

Es un particular masculino o femenino que se refiere al aprendiz dentro del ámbito académico. Y que se dedica a esta actividad como su ocupación principal.

### Institución educativa

Es un sistema organizado de estructuras que está fuertemente arraigado de valores, sentimientos y actitudes con una finalidad conocida por todos: la gestión del proceso enseñanza aprendizaje. Pero, en sí misma es un sistema basado en el intercambio de información entre los emisores y receptores.

### Alimentación

Es un acto voluntario y por lo general, llevado a cabo ante la necesidad fisiológica o biológica de incorporar nuevos nutrientes y energía para funcionar correctamente. Es una de las actividades y procesos más esenciales de los seres vivos ya que está directamente relacionada con la supervivencia.

## Capítulo III. Hipótesis y variables

### 3.1 Hipótesis

#### 3.1.1 Hipótesis general

Existe significativa relación entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

#### 3.1.2 Hipótesis específicas

**HE<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

**HE<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relaciona a la variedad de alimentos que reciben.

**HE<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a oportunidad del reparto de alimentos de alimentos que se les entrega.

### 3.2 Variables

#### **Variable X: Calidad del servicio del programa Qali Warma**

Indicadores:

Eficacia del programa

Eficiencia del programa

### **Variable Y: Nivel de satisfacción de los estudiantes**

Indicadores:

Satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.

Satisfacción en relaciona a la variedad de alimentos

Satisfacción en relaciona a la oportunidad del reparto de alimentos.

#### **Tabla 1.**

##### *Calidad del servicio del programa Qali Warma*

Variable	Definición
Calidad del servicio del programa Qali Warma	<p>Conceptual:</p> <p>Según (MIDIS, 2017), define que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, brinda un servicio de calidad, garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país, contribuyendo a mejorar su atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promoviendo mejores hábitos de alimentación.</p>

**Tabla 2.***Nivel de satisfacción de los estudiantes*

Variable	Definición
Nivel de satisfacción de los estudiantes	<p>Conceptual:</p> <p>Para (Jiménez, 2011), el nivel de satisfacción del estudiante es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y su satisfacción con las unidades de aprendizaje, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.</p>



### 3.3 Operacionalización de las variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de variable X:*

Variable	Indicadores	Ítems	N° de Ítems	Escala	Valor
Calidad del servicio del programa Qali Warma	Eficacia del programa	Brinda apoyo alimentario a niños de escasos de recursos económicos. Permite mejorar los aprendizajes en la educación. Fortalece la salud, evitando enfermedades relacionados a la desnutrición Integra a los padres y madres de familia con la escuela.	1,2,3,4	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no	50%
	Eficiencia del programa	Mejora la atención en clase, asistencia y permanencia Promueve adecuados hábitos de alimentación Garantiza el servicio alimentario durante todos los días del año escolar Mejora la cantidad y calidad de alimentación con el fin de facilitar las condiciones de aprendizajes.	5,6,7,8		50%

**Tabla 4***Operacionalización de variable Y:*

Variable	Indicadores	Ítems	N° de Ítems	Escala	Valor
Nivel de satisfacción de los estudiantes	Satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.	Se provee suficiente alimento para cubrir la cantidad de estudiantes. Se proporciona un horario prudente para comer todos los alimentos. Cantidad excesiva de alimentos entregados. Los alimentos proporcionados contienen lo suficiente para un desayuno nutricional saludable.	1,2,3,4	Definitivamente si Probablemente si Indeciso	30%
	Satisfacción en relación a la variedad de alimentos	Se proporcionan alimentos líquidos y sólidos. Se proporcionan alimentos a gusto de los estudiantes. Los alimentos que proporcionan son agradables. Todos los alimentos que proporcionan son nutritivos.	5,6,7,8	Probablemente no Definitivamente no	30%
	Satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos	Se establece una fácil distribución de los alimentos. Los alimentos se distribuyen de acuerdo a su presentación. Los alimentos llegan en óptimas condiciones. La movilidad que reparte los alimentos está debidamente condicionada. Se respetan las normas de distribución de alimentos.	9,10,11,12,13		40%

## **Capítulo IV. Metodología**

### **4.1 Enfoque de investigación**

Enfoque: Cuantitativo

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) plantea que, el enfoque cuantitativo de acuerdo con manifiestan que usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose y, una delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolló un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; es analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

### **4.2 Tipo de investigación**

Tipo: Descriptiva

Según el autor Fidias (2012) define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

### **4.3 Diseño de investigación**

Diseño: Correlacional

Desde la opinión de Ibarra (2011) Fundamenta que este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre

dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

#### **4.4 Población y muestra**

##### **4.4.1 Población**

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población total para esta investigación se define por los 78 estudiantes del sexto grado de primaria de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

##### **4.4.2 Muestra**

De acuerdo con el autor Yaquelin (2011) Explica que la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal, refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra.

La población muestra total para esta investigación se define por los 78 estudiantes del sexto grado de primaria de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

## **4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **Técnica 1: Encuesta**

Como plantea Bello (2013) Determina que la encuesta es uno de los instrumentos de investigación, más intensamente utilizado por profesionales del campo de las Ciencias Sociales, y particularmente por psicólogos sociales y sociólogos.

En la estructuración de la encuesta como instrumento técnico, las preguntas no son colocadas al azar y mucho menos por albedrío de quien las genera, ellas se formulan siguiendo objetivos y contemplando aspectos teóricos y metodológicos, así como también bajo un conocimiento de los contenidos de la realidad de la temática que se va auscultar. Cada pregunta o conjunto de ellas al estar en concordancia con respuestas esperadas se comportan como una realidad hipostasiada.

### **Técnica 2: Observación**

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. Según (Díaz, 2011).

### **Instrumento 1: Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

No obstante, a que el cuestionario se limita a la observación simple, del entrevistador o el encuestado, éste puede ser masivamente aplicado a comunidades nacionales e incluso internacionales, pudiéndose obtener información sobre una gama amplia de aspectos o problemas definidos. Citando a (Ferrer, 2010).

### **Instrumento 2: Ficha de valoración**

Definen que la valoración documental en archivos es el proceso de análisis que consiste en identificar los valores investigativos, científicos, patrimoniales, históricos, culturales y técnicos de la información registrada en los documentos de archivo.

La ficha valoración se trata entonces de realizar un ejercicio de identificación de cualidades, a partir del estudio y la reflexión sobre los diversos usos que puede llegar a tener la información consignada en los documentos; en otras palabras, pensar sobre el uso que en el presente y a futuro se le puede dar a la documentación; proyectar la potencialidad de la información para diversas aplicaciones, usos, procesos y como fuentes primarias de investigación. Según los autores (Flores y Porero, 2015).

### **4.6 Tratamiento estadístico**

La organización de la información recopilada durante el trabajo de campo se ha efectuado siguiendo las pautas de la estadística descriptiva, a fin de que faciliten la interpretación de los indicadores de la variable de estudio y la explicación adecuada de los niveles de relación de éstas.

Acopiada la información relacionada a las variables de la hipótesis se procederá a ordenar la información a fin de proceder a su procesamiento estadístico. La hipótesis de trabajo fueron procesadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual está dado por:

$$= \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N} \cdot \frac{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}{N}}}$$

#### 4.7 Procedimiento estadístico

De acuerdo al diseño descriptivo se procedió de la siguiente manera:

- Se ordenó la información recolectada a través de los instrumentos, estos e hizo para cada una de las variables.
- Se construyó la data estadística para cada una de las variables.
- Tomando como apoyo a la data existente se diseñaron las tablas y gráficos.
- Se aplicó el software SPSS para las pruebas de normalidad de datos.

## Capítulo V. Resultados

### 5.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### 5.1.1 Validez del instrumento

La validación de los instrumentos se realiza a través de la validez de expertos (especialistas en la materia), quienes describen el grado en la que un instrumento mide la variable en estudio.

Basado en el procedimiento de validación, los especialistas consideran la presencia de una fuerte relación entre los criterios y objetivos de estudio, así como los ítems de ambos instrumentos y su respectiva recopilación de información.

Proporcionada la validez de los instrumentos mediante juicio de expertos, dado que el Cuestionario “Calidad del servicio del programa Qaly Warma” obtuvo el valor de 88.3% y la Ficha de valoración “Nivel de satisfacción de los estudiantes” obtuvo un valor de 87%, dedujeron que dichos instrumentos tienen muy buena validez. Asimismo, emitieron los resultados que se muestran en la tabla.

**Tabla 5**

*Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos*

EXPERTOS	Cuestionario		Ficha de valoración	
	“Calidad del servicio del programa Qaly Warma”		“Nivel de satisfacción de los estudiantes”	
	Puntaje	%	Puntaje	%
1. Dra. Dany Mejia Gamboa	93	93 %	89	89 %
2. Dra. Maribel Rangel Magallanes	87	87 %	88	88 %
3. Dra. Reyna Quispe De la Cruz	85	85 %	84	84 %
Promedio de valoración		88.3 %		87 %



**Tabla 6***Valores de los niveles de validez*

VALORES	NIVEL DE VALIDEZ
5	Definitivamente si
4	Probablemente si
3	Indeciso
2	Probablemente no
1	Definitivamente no

*Fuente. De la fuente y Martínez (2004).***5.1.2 Confiabilidad de los instrumentos**

Prueba de confiabilidad Cuestionario de la calidad del servicio del programa Qaly Warma

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable A: “Calidad del servicio del programa Qaly Warma”, se ha recurrido a la prueba estadística Alfa de Cronbach; cuyo resultado fue.

**Tabla 7**

Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Calidad del servicio del programa Qaly Warma”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,769	8

Según George y Mallery (2003, p. 231), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- > 0,9: el instrumento de medición es excelente
- Entre 0,8 y 0,9: el instrumento es bueno

- Entre 0,7 y 0,8: el instrumento es aceptable
- Entre 0,6 y 0,7: el instrumento es cuestionable
- Entre 0,5 y 0,6: el instrumento es pobre
- $< 0,5$ : es inaceptable

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, arroja un valor de 0,769 y se determina que, el instrumento de medición constituido por 8 ítems y aplicado a una muestra piloto de 8 estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, el instrumento es confiable.

### **Prueba de confiabilidad de la Ficha de valoración “Nivel de satisfacción de los estudiantes”**

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable “Y”, se elaboró la Ficha de valoración “Nivel de satisfacción de los estudiantes”, y para su validación se ha recurrido a la prueba estadística Alfa de Cronbach; cuyo resultado fue:

#### **Tabla 8**

Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Nivel de satisfacción de los estudiantes”.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>0,795</b>	13

Según George y Mallery (2003, p. 231), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- $> 0,9$ : el instrumento de medición es excelente
- Entre 0,8 y 0,9: el instrumento es bueno
- Entre 0,7 y 0,8: el instrumento es aceptable
- Entre 0,6 y 0,7: el instrumento es cuestionable

- Entre 0,5 y 0,6: el instrumento es pobre
- < 0,5: es inaceptable

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, un valor de 0,795 y se determina que el instrumento de medición constituido por 13 ítems y aplicado a una muestra piloto de 8 estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha, es confiable.

## **5.2 Presentación y análisis de los resultados**

A continuación, presentamos las tablas y figuras en relación a las variables en estudio: Calidad del servicio del programa Qaly Warma y Nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

### **Análisis descriptivo de la percepción sobre la calidad del servicio del programa Qaly Warma.**

Teniendo en consideración los datos obtenidos, se determina que el 21% de los encuestados definitivamente si perciben la calidad del servicio del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, el 40% alude que probablemente si la perciben, mientras que, el 27% de encuestados se mantiene indeciso. El 12% probablemente no perciben la calidad del servicio del programa Qaly Warma. Finalmente, el 1% de encuestados definitivamente no perciben la calidad del servicio del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

**Tabla 9**

Percepción de la calidad del servicio del programa Qaly Warma.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	16	20.5%	21%	21%
Probablemente si	31	39.7%	40%	60%
Indeciso	21	26.9%	27%	87%
Probablemente no	9	11.5%	12%	99%
Definitivamente no	1	1.3%	1%	100%
Total	78	100.0%	100%	

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del programa Qaly Warma”

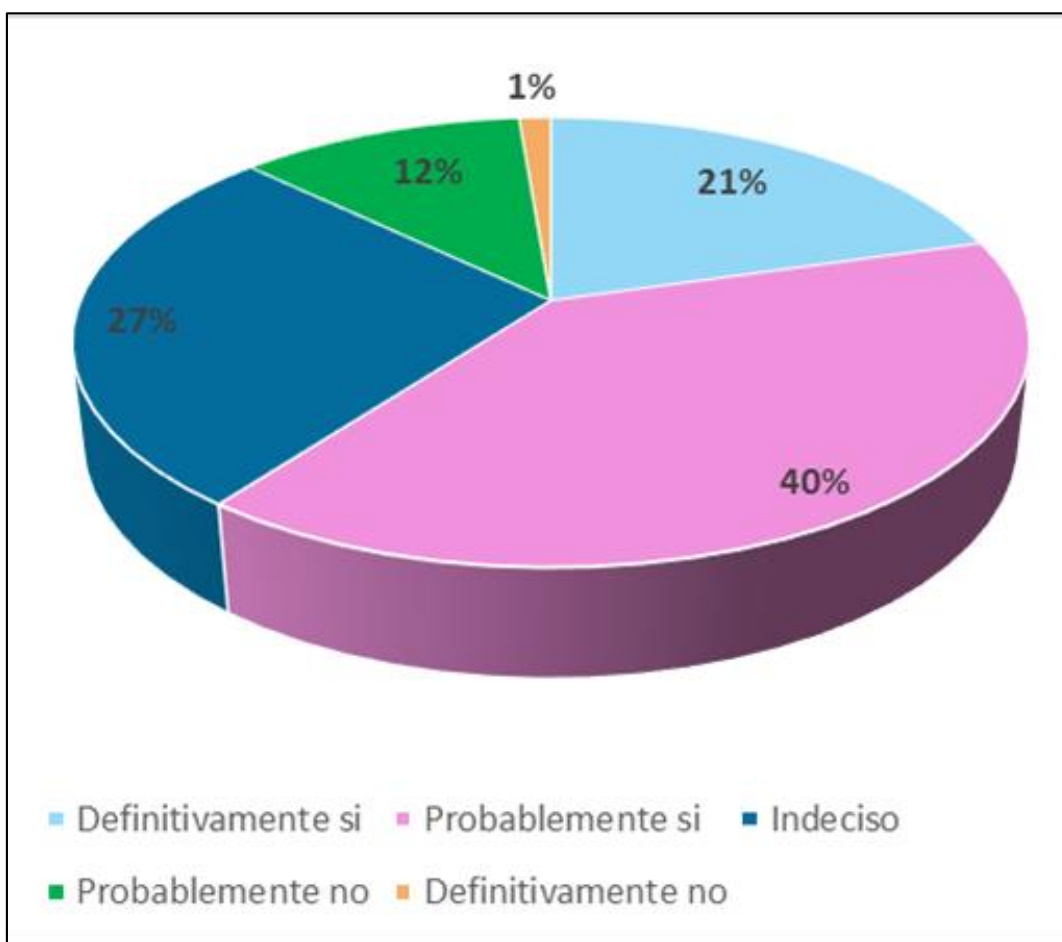


Figura 1. Percepción de la calidad del servicio del programa Qaly Warma.

### Análisis descriptivo de la percepción de la eficacia del programa.

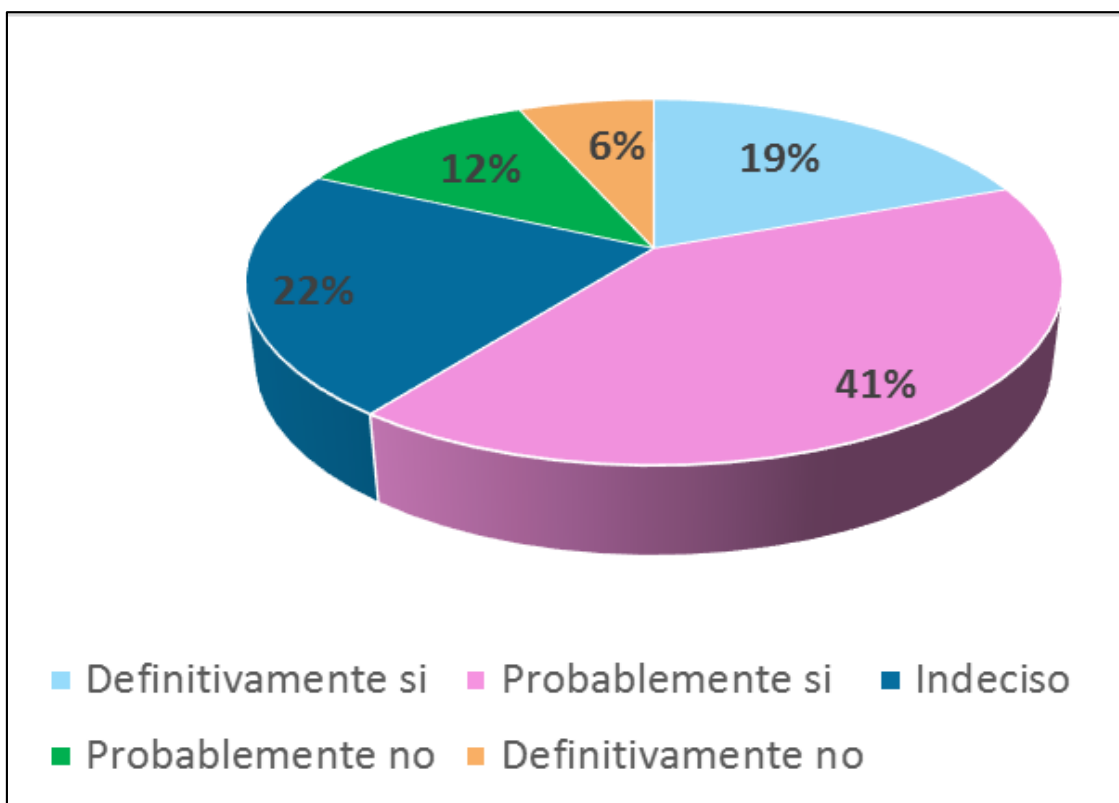
En concordancia con los resultados, se determina que el 19% de los encuestados definitivamente si perciben la eficacia del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha, el 41% alude que probablemente si la perciben, mientras que, el 22% de encuestados se mantiene indeciso. El 12% probablemente no perciben la eficacia del programa Qaly Warma. Finalmente, el 6% de encuestados definitivamente no perciben la eficacia del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

**Tabla 10**

Percepción de la eficacia del programa.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	15	19.2%	19%	19%
Probablemente si	32	41.0%	41%	60%
Indeciso	17	21.8%	22%	82%
Probablemente no	9	11.5%	12%	94%
Definitivamente no	5	6.4%	6%	100%
Total	78	100.0%	100%	

*Fuente:* Cuestionario “Calidad del servicio del programa Qaly Warma”



*Figura 2.* Percepción de la eficacia del programa.

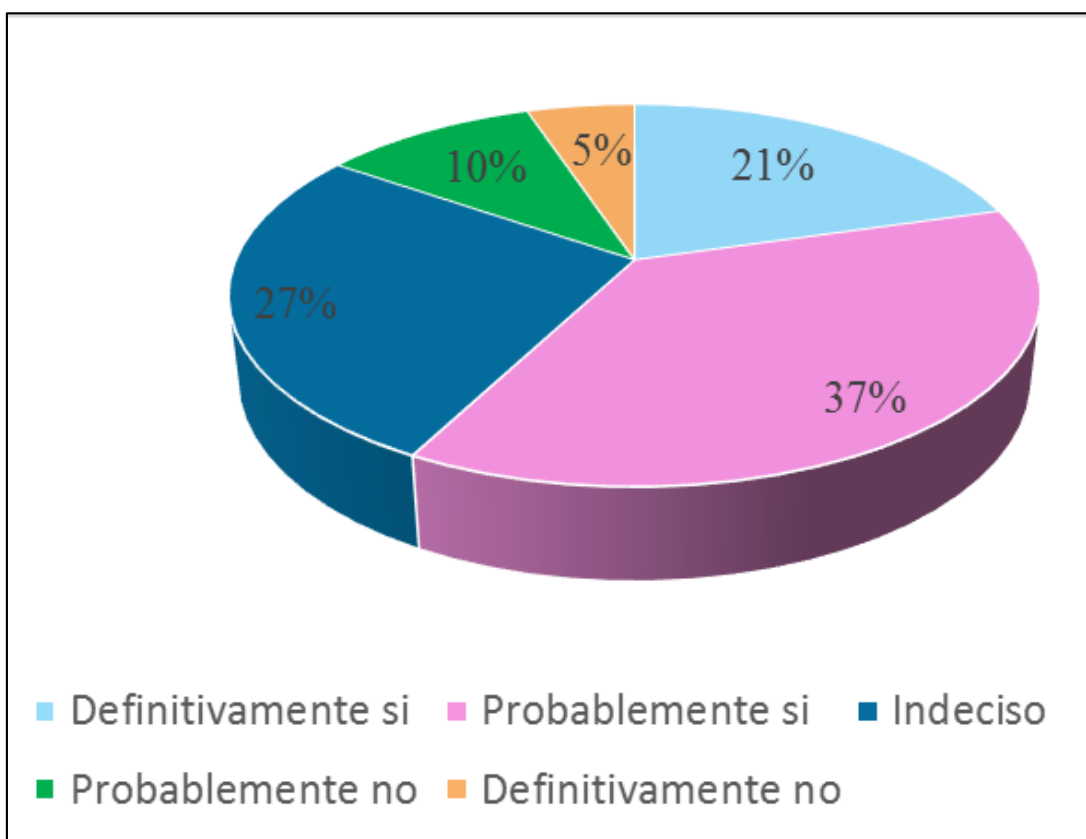
Análisis descriptivo de la percepción sobre la eficiencia del programa.

Considerando los datos obtenidos, se determina que el 21% de los encuestados definitivamente si perciben la eficiencia del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, el 37% alude que probablemente si la perciben, mientras que, el 27% de encuestados se mantiene indeciso. El 10% probablemente no perciben la eficiencia del programa Qaly Warma. Finalmente, el 5% de encuestados definitivamente no perciben la eficiencia del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

**Tabla 11***Percepción sobre la eficiencia del programa.*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	16	20.5%	21%	21%
Probablemente si	29	37.2%	37%	58%
Indeciso	21	26.9%	27%	85%
Probablemente no	8	10.3%	10%	95%
Definitivamente no	4	5.1%	5%	100%
Total	78	100.0%	100%	

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del programa Qaly Warma”

*Figura 3. Percepción sobre la eficiencia del programa.*

Análisis descriptivo de la percepción sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes.

De acuerdo a los datos obtenidos, se determina que el 22% definitivamente si perciben el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha, el 42% alude que probablemente si la perciben, mientras que, el 23% se mantiene indeciso. El 9% probablemente no perciben el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

Finalmente, el 4% definitivamente no perciben el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

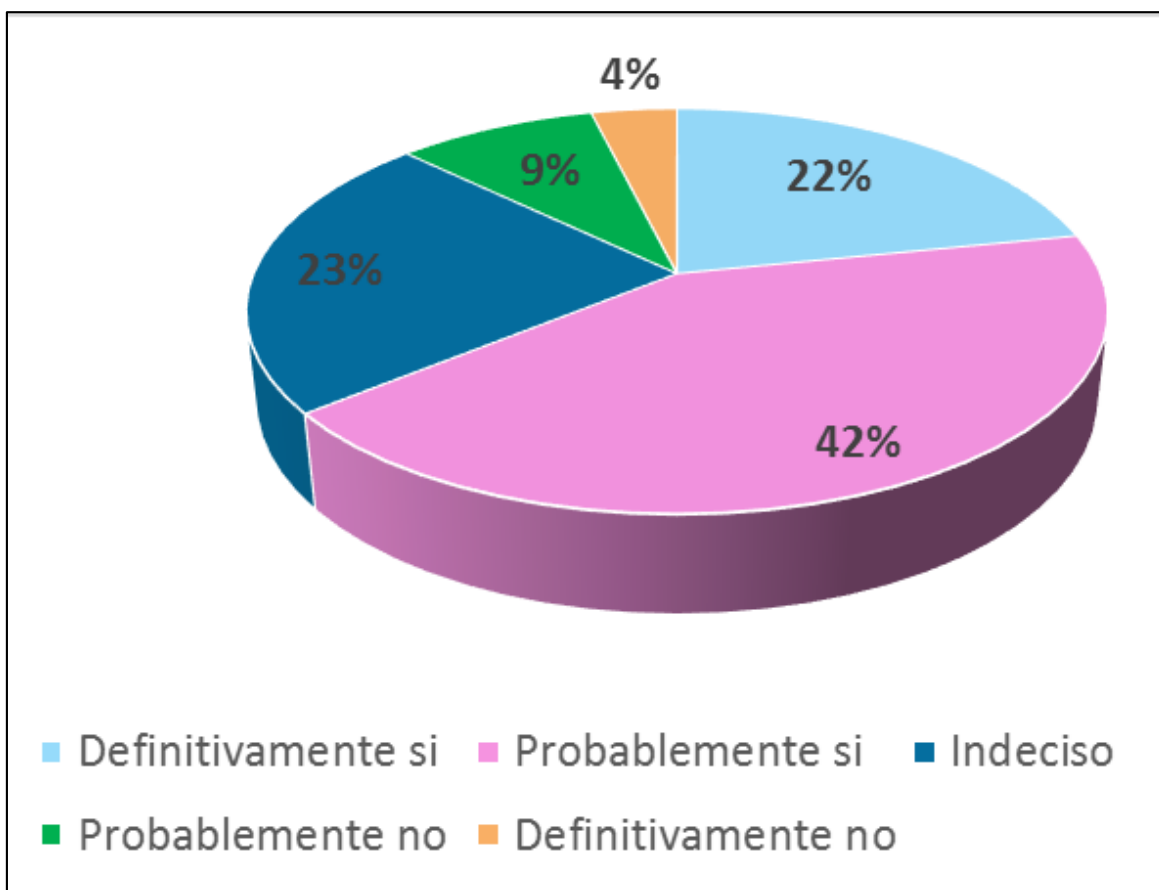
**Tabla 12**

*Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes.*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	17	21.8%	22%	22%
Probablemente si	33	42.3%	42%	64%
Indeciso	18	23.1%	23%	87%
Probablemente no	7	9.0%	9%	96%
Definitivamente no	3	3.8%	4%	100%
Total	78	100.0%	100%	

Fuente: Ficha de valoración “Nivel de satisfacción de los estudiantes”





*Figura 4.* Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Análisis descriptivo de la percepción sobre la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.

Teniendo en consideración los datos obtenidos, se determina que el 19% de estudiantes definitivamente si perciben la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, el 46% de estudiantes alude que probablemente si la perciben, mientras que, el 26% se mantiene indeciso. El 6% probablemente no perciben la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

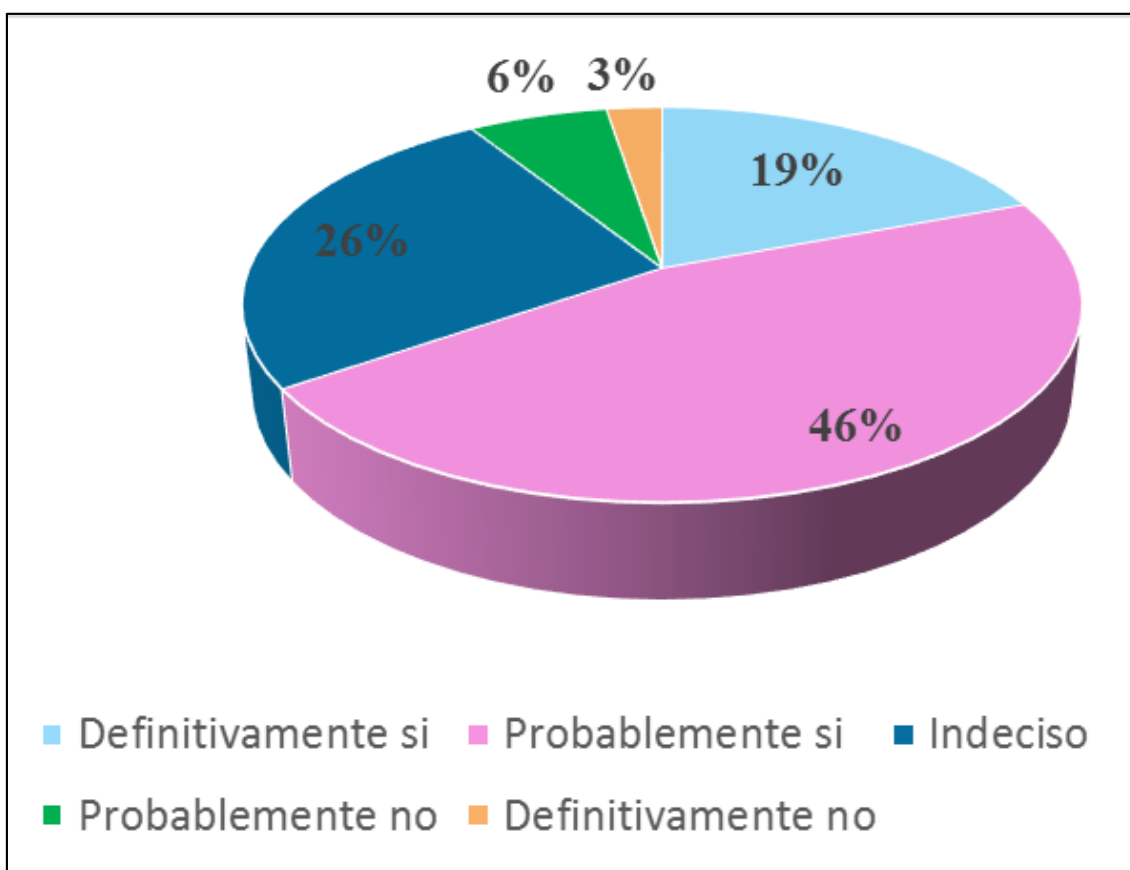
Finalmente, el 3% de estudiantes definitivamente no perciben la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

**Tabla 13**

*Percepción sobre la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	15	19.2%	19%	19%
Probablemente si	36	46.2%	46%	65%
Indeciso	20	25.6%	26%	91%
Probablemente no	5	6.4%	6%	97%
Definitivamente no	2	2.6%	3%	100%
Total	78	100.0%	100%	

Fuente: Ficha de valoración "Nivel de satisfacción de los estudiantes".



*Figura 5. Percepción sobre la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.*

Análisis descriptivo de la percepción sobre la satisfacción en relación a la variedad de alimentos.

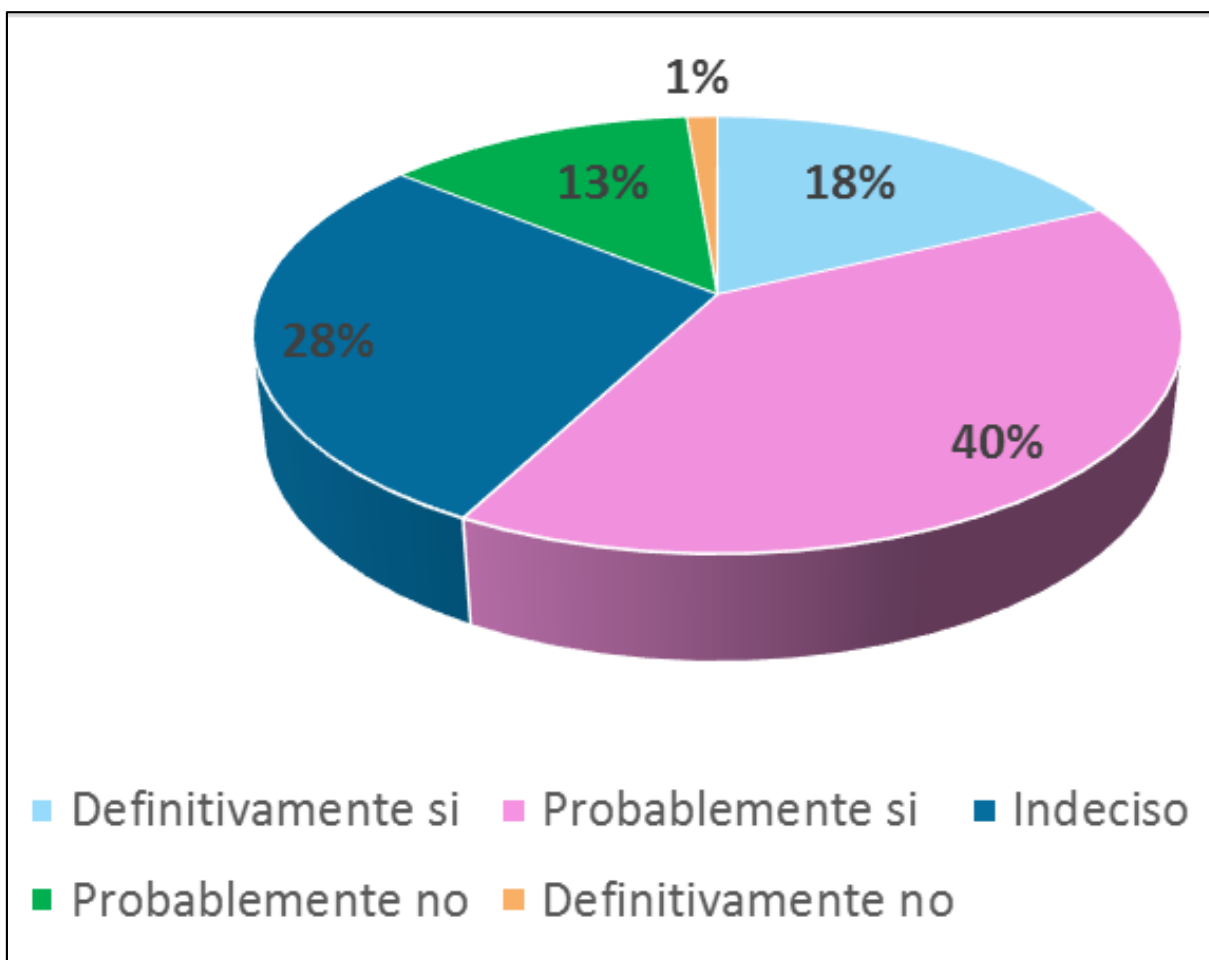
De acuerdo a los datos obtenidos, se determina que el 18% de estudiantes definitivamente si perciben la satisfacción en relación a la variedad de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, el 40% de estudiantes alude que probablemente si la perciben, mientras que, el 28% se mantiene indeciso. El 13% probablemente no perciben la satisfacción en relación a la variedad de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha. Finalmente, el 1% de estudiantes definitivamente no perciben la satisfacción en relación a la variedad de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

**Tabla 14**

*Percepción de la satisfacción en relación a la variedad de alimentos.*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	14	17.9%	18%	18%
Probablemente si	31	39.7%	40%	58%
Indeciso	22	28.2%	28%	86%
Probablemente no	10	12.8%	13%	99%
Definitivamente no	1	1.3%	1%	100%
Total	78	100.0%	100%	

Fuente: Ficha de valoración "Nivel de satisfacción de los estudiantes"



*Figura 6.* Percepción de la satisfacción en relación a la variedad de alimentos.

Análisis descriptivo de la percepción sobre la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos.

En concordancia con los resultados, se determina que el 17% de estudiantes definitivamente si perciben la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha, el 42% de estudiantes alude que probablemente si la perciben, mientras que, el 27% se mantiene indeciso. El 13% probablemente no perciben la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

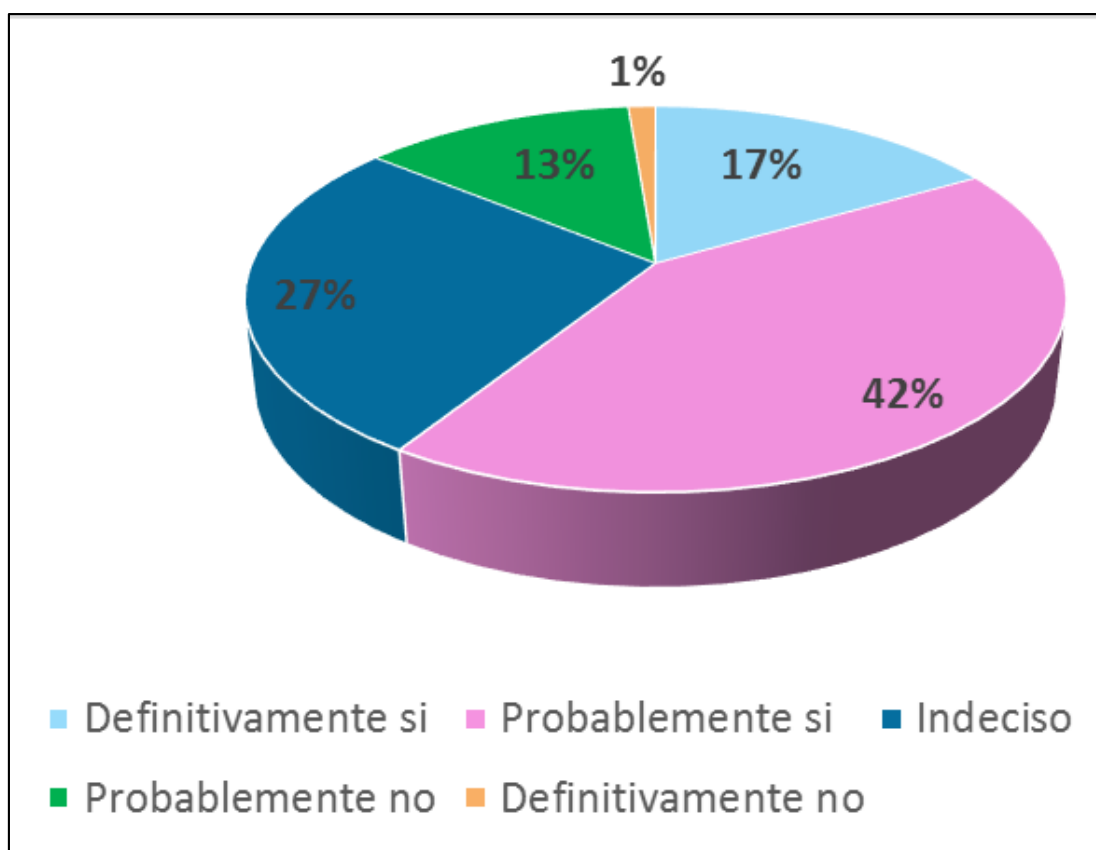
Finalmente, el 1% de estudiantes definitivamente no perciben la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

**Tabla 15**

*Percepción sobre la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos.*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	13	16.7%	17%	17%
Probablemente si	33	42.3%	42%	59%
Indeciso	21	26.9%	27%	86%
Probablemente no	10	12.8%	13%	99%
Definitivamente no	1	1.3%	1%	100%
Total	78	100.0%	100%	

Fuente: Ficha de valoración "Nivel de satisfacción de los estudiantes"



*Figura 7. Percepción sobre la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos.*

### Prueba de contrastación de hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis se debe conocer las características de normalidad de la población estudiada. Teniendo en cuenta la normalidad de la población se elegirían las pruebas estadísticas para la contrastación de hipótesis.

Para la prueba de normalidad se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov.

Para aplicar la prueba de normalidad, planteamos las hipótesis de Trabajo:

$H_1$  Los datos de la población estudiada provienen de una distribución normal.

$H_0$  Los datos de la población estudiada no provienen de una distribución normal.

Para un nivel de significancia de alfa igual a 0,05.

Para Sig. (Alfa) < 0,05 Se rechaza la hipótesis nula.

Para Sig. (Alfa) > 0,05 Se acepta la hipótesis nula.

El resultado de la prueba de normalidad para las variables fue:

**Tabla 16**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

	Calidad del servicio del programa Qaly Warma	Nivel de satisfacción de los estudiantes
N	78	78
Z de Kolmogorov-Smirnov	0,897	0,615
Sig. Asintót. (bilateral)	0,605	0,813

Fuente: Elaboración propia.

De los resultados de la prueba de Kolmogorov- Smirnov, se tiene:

El valor de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0,014 y 0,031, luego el valor Sig. (alfa) < 0,05, entonces, se rechaza la hipótesis nula.

Luego los datos de las variables de estudio provienen de una distribución normal.

Este resultado permite aplicar la prueba paramétrica r de Pearson.

Prueba de correlación de Hipótesis general

Existe significativa relación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H<sub>1</sub> La calidad del servicio del programa Qaly Warma se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

H<sub>0</sub> La calidad del servicio del programa Qaly Warma se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r está en el intervalo: -1 < r < 1

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24,0)

**Tabla 17**

*Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes.*

<b>Variab</b> les	<b>Correlación</b>	<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	<b>Nivel de satisfacción de los estudiantes</b>
<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	Correlación de Pearson	0,891 (**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	78	78
<b>Nivel de satisfacción de los estudiantes</b>	Correlación de Pearson	1	0,891(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	78	78

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se deduce que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,891. Este valor determina la existencia de una correlación positiva la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ( $r^2 = 0,741$ ) se asume que el nivel de satisfacción de los estudiantes está determinado en un 74,1% por la calidad del



servicio del programa Qaly Warma. de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

### **Contrastación de la hipótesis específica 1:**

Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_1$  La calidad del servicio del programa Qaly Warma están significativamente relacionado con la satisfacción que obtienen los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

$H_0$  La calidad del servicio del programa Qaly Warma están significativamente relacionado con la satisfacción que obtienen los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

El estadístico de prueba correlación de Pearson:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r está en el intervalo: -1 < r < 1

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24.0)

**Tabla 18**

*Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen los estudiantes en relación a la cantidad de alimentos.*

<b>Variable /Indicador</b>	<b>Correlación</b>	<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	<b>Satisfacción en relación a la cantidad de alimentos</b>
<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	Correlación de Pearson	0,858(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	78	78
<b>Satisfacción en relación a la cantidad de alimentos</b>	Correlación de Pearson	1	0,858(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	78	78

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

Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

A partir del resultado obtenido se deduce que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,858. Este valor determina que existe correlación positiva entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

Con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ( $r^2 = 0,736$ ) se asume que la satisfacción que obtienen los estudiantes está determinada en un 73,6% por la calidad del servicio del programa Qaly Warma, en los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

### **Contrastación de la Hipótesis específica 2:**

Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma con la satisfacción en relación a la variedad de alimentos de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**H<sub>1</sub>** La calidad del servicio del programa Qaly Warma están significativamente relacionado con la satisfacción en relación a la variedad de alimentos de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

**H<sub>0</sub>** La calidad del servicio del programa Qaly Warma no están significativamente relacionado con la satisfacción en relación a la variedad de alimentos de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

Para un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$

El estadístico de prueba Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral  $r$  está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24,0)

**Tabla 19**

*Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción en relación a la variedad de alimentos.*

<b>Variable /Indicador</b>	<b>Correlación</b>	<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	<b>Satisfacción en relación a la variedad de alimentos</b>
<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	Correlación de Pearson	0,928(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	78	78
<b>Satisfacción en relación a la variedad de alimentos</b>	Correlación de Pearson	1	0,928(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	78	78

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

Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se determina la existencia de correlación estadísticamente significativa de 0,928. Este valor nos permite inferir que existe correlación positiva entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el despliegue didáctico proactivo logrado por los docentes de secundaria en las instituciones educativas de secundaria de chincha alta, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ( $r^2 = 0,861$ ) se asume que la satisfacción en relación a la variedad de alimentos de los estudiantes está determinada en un 86,1 % por la calidad del servicio del programa Qaly Warma de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

### **Contrastación de la Hipótesis específica 3:**

Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma con la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**H<sub>1</sub>** La calidad del servicio del programa Qaly Warma están significativamente relacionados con la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

**H<sub>0</sub>** La calidad del servicio del programa Qaly Warma no están significativamente relacionados con la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

Para un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$

El estadístico de prueba Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral  $r$  es:  $-1 < r < 1$

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24,0).

**Tabla 20**

*Correlación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos.*

<b>Variable /Indicador</b>	<b>Correlación</b>	<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	<b>Satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos</b>
<b>Calidad del servicio del programa Qaly Warma</b>	Correlación de Pearson	0,904(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	78	78
<b>Satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos</b>	Correlación de Pearson	1	0,904(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	89	89

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

Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se determina la existencia de correlación estadísticamente significativa de 0,904. Este valor correlacional nos permite inferir que existe correlación positiva entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ( $r^2 = 0,817$ ) se asume que la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes está determinada en un 81,7% por la calidad del servicio del programa Qaly Warma de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha.

### **5.3 Discusión**

La presente investigación hace referencia a la calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

Se precisa que el 61% de encuestados perciben la calidad del servicio del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, mientras que la minoría, representado el 39% se encuentran dudosos y otros afirman no percibirla.

En relación a la eficacia del programa, el 60% de encuestados la perciben, mientras que la minoría, representado el 40% se encuentran dudosos y otros afirman no percibir la eficacia del programa. Considerando las respuestas obtenidas según indicador “eficiencia del programa”, el 58% afirma percibirla, sin embargo, existe un porcentaje menor compuesto por el 42% que asume no percibirla y otros se mantienen dudosos en su respuesta.

Los resultados obtenidos concuerdan con los hallazgos que se pueden observar en la investigación Cárdenas (2016) titulada: Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima – 2016. La investigación fue del tipo no experimenta, de corte transversal, diseño descriptivo, con una muestra estratificada de 160 estudiantes, donde se aplicó dos cuestionarios adaptados, pero siguiendo la estructura de las encuestas del modelo SERVQUAL, se midieron primero las

expectativas de los usuarios y seguidamente la percepción de los usuarios del servicio alimentario que brinda el programa de alimentación escolar.

Después de la recolección de datos, el procesamiento de la información, análisis de los datos descriptivos, se concluyó: El 23.01% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio alimentario ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, presenta un nivel alto, lo que corresponde a una expectativa superada; el 33.3% señala que el servicio tiene un nivel modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 32.24% considera que el servicio presenta un nivel bajo, lo que corresponde a una expectativa insatisfecha.

En los datos obtenidos de la variable “nivel de satisfacción de los estudiantes”, se determina que el 64% de estudiantes la perciben, mientras que la minoría, representado el 36% se encuentran dudosos y otros afirman no percibir el nivel de satisfacción de los estudiantes. Los resultados sobre la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos, determina que el 65% de estudiantes la perciben, mientras que la minoría, representado el 35% se encuentran dudosos y otros afirman no percibir la satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.

Considerando las respuestas obtenidas según indicador “satisfacción en relación a la variedad de alimentos”, el 58% afirma percibirla, sin embargo, existe un porcentaje menor compuesto por el 42% que asume no percibirla y otros se mantienen dudosos en su respuesta. En los datos obtenidos del indicador “satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos” el 59% afirma percibirla, sin embargo, existe un porcentaje menor compuesto por el 41% de estudiantes que asume no percibirla y otros se mantienen dudosos en su respuesta.

Los resultados obtenidos concuerdan con los hallazgos que se pueden observar en la investigación Fuentes (2015) en su tesis: “Análisis de la satisfacción del consumo



alimenticio de los estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”, indica que:

El resultado global promedio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la UCSG sobre el consumo de alimentos y del servicio de los bares o restaurantes, muestran resultados no muy aceptables en su mayoría, lo cual indica que existe un alto nivel de insatisfacción en los estudiantes sobre la oferta alimenticia y el servicio. El resultado final de dichos valores de las matrices multiplicadas por las respectivas escalas, permitió conocer un nivel de satisfacción promedio general en 3.4, media que comparada con el valor máximo de la escala que era 5 puntos, permite demostrar que existe un grado de satisfacción que está por debajo de ser excelente, lo que implica que se muestra un nivel de insatisfacción considerable por parte de los estudiantes de la UCSG con respecto a la oferta alimenticia y servicio que ofrecen los bares o restaurantes en las Facultades.

## Conclusiones

La calidad del servicio del programa Qaly Warma se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha, con una correlación estadísticamente significativa de 0,891. Por consiguiente, teniendo en cuenta el coeficiente de variabilidad ( $r^2= 0,741$ ) se asume que el nivel de satisfacción de los estudiantes está determinado en un 74,1% por la calidad del servicio del programa Qaly Warma. de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

La calidad del servicio del programa Qaly Warma están significativamente relacionado con la satisfacción que obtienen los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben, con una correlación estadísticamente significativa de 0,858. Por consiguiente, teniendo en cuenta el coeficiente de variabilidad ( $r^2= 0,736$ ) se asume que la satisfacción que obtienen los estudiantes está determinada en un 73,6% por la calidad del servicio del programa Qaly Warma, en los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben.

La calidad del servicio del programa Qaly Warma están significativamente relacionado con la satisfacción en relación a la variedad de alimentos de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha, con una correlación estadísticamente significativa de 0,928. Por consiguiente, teniendo en cuenta el coeficiente de variabilidad ( $r^2= 0,861$ ) se asume que la satisfacción en relación a la variedad de alimentos de los estudiantes está determinada en un 86,1 % por la calidad del servicio del programa Qaly Warma de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha.

La calidad del servicio del programa Qaly Warma están significativamente relacionados con la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha, con una correlación estadísticamente significativa de 0,904. Por consiguiente, teniendo en cuenta el coeficiente de variabilidad ( $r^2 = 0,817$ ) se asume que la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes está determinada en un 81,7% por la calidad del servicio del programa Qaly Warma de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha.

### **Recomendaciones**

Reconocer los factores involucrados a la calidad del servicio del programa Qaly Warma, que estarían afectando negativamente el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

Descubrir nuevas estrategias que permitan reconocer la satisfacción que obtienen los estudiantes en relación a la cantidad de alimentos que reciben en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chíncha.

Establecer medidas que permitan reconocer los factores que estén afectando negativamente la satisfacción en relación a la variedad de alimentos de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha, con la finalidad de mejorar.

Establecer medidas con respecto al programa Qaly Warma, que permita favorecer la satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos que se les entrega a los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chíncha.

## Referencias

- Ajito, E. (2017). *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 instituciones educativas del distrito de breña (sic)*. Tesis a la obtención de Magister en gerencia social con mención en gerencia de programas y proyectos de desarrollo. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Álvarez et al. (2014). *Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación*
- Álvarez, A. y De La Vega, F. (2017). *Evaluación del impacto del programa social Qali Warma en la reducción de la pobreza no monetaria de los beneficiarios de la institución educativa n° 51006 Túpac Amaru distrito de Santiago, provincia de cusco al año 2015*. Tesis a la obtención de Economista. Universidad andina del Cusco, Perú.
- Angulo, E. (2012). *Metodología cuantitativa*. Recuperado de: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Arismendi, E. (2013). *Tipos y diseño de la investigación*. Recuperado de: [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- Bello, F. y Guerra, F. (2014). La encuesta como instrumento de construcción teórico-metodológico (Elementos para su reflexión). *Revista mañongo*, núm. 42, vol. 22, pág. 241-259.
- Cáceres y Cantarero (2008). Culturas Alimentarias y Sociedad. Las prácticas de Compra y la Percepción de Riesgo Alimentario. *Revista Humanidades*, vol. 14, pág. 315-327.

- Cárdenas, N. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima – 2016*. Tesis a la obtención de Magíster en gestión pública. Universidad César Vallejo, Perú.
- Castellanos, C. (2014). *Artículo “Importancia Calidad Del Servicio En La Industria Cosmética”*. Universidad Militar Nueva Granada, pág. 1-25
- Damas, G. y Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. Tesis a la obtención de Doctor en Administración de la Educación. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Denegri et al. (2011). Actitudes hacia la compra de alimentos y el consumo de estudiantes de Pedagogía y profesores en ejercicio en Chile. *Psicología del Caribe*, vol. 28, núm. 2, pág. 1-23.
- Díaz et al. (2010). Efecto del estilo de vida en los hábitos y conductas alimentarias en universitarios. *Revista Exploratorias*, vol. 1, pág. 1-6
- Díaz, L. (2011). *La observación. Textos de apoyo didáctico*, pág. 5-7
- Ferrer, J. (2010). *Técnicas de la investigación*. Recuperado de:  
<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- Flórez, J. y Forero, G. (2015). *Instructivo de valoración documental*. Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá, pág. 9-11
- Fuentes, E. (2015). *Análisis de la satisfacción del consumo alimenticio de los estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Tesis a la obtención de Magister en Gerencia de Marketing. Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

- Guimaray, L. (2017). *Análisis de las características de gestión e implementación del programa de Qali Warma y su contribución en el estado de salud y aprendizaje de los escolares de la Institución Educativa N° 86289 “Virgen de Natividad” del distrito de Amashca, provincia de Carhuaz, Ancash en el año 2014-2015*. Pontificia Universidad Católica Del Perú, pág. 24-27
- Howell y Buck (2012). El estudiante adulto y la satisfacción del curso: ¿Qué importa más? *Educación Superior Innovadora*, vol. 37, núm. 3, pág. 215-226.
- Ibarra, C. (2011). *Tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, explicativa, correlacional. Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Jiménez et al., (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, vol. 2, núm. 6, pág. 46-56.
- La Universidad de Leeds (2011). *Alimentación y emociones*. Artículo publicado en internet.
- Macías et al. (2012). Hábitos alimentarios de niños en edad escolar y el papel de la educación para la salud. *Revista Chilena de Nutrición*, vol. 39, núm. 3, pág. 40-43.
- Maqui, E. (2015). *El Programa Social Qali Warma y su incidencia en combatir la desnutrición infantil y mejorar el aprendizaje de los niños en edad escolar en el distrito Guadalupito, provincia de Virú, región la Libertad en el periodo 2012-2014*. Universidad nacional de Trujillo, pág. 48-55
- Mejías y Martínez (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior, en *Revista Docencia Universitaria Vol. X, N° 2*. Venezuela: SADPRO UCV.

- Mieles, K. y Ribadeneira, M. (2016). *Estudio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en función de los servicios prestados*. Tesis a la obtención de Ingeniera comercial. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2017). *Fortalecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para mejorar la atención alimentaria de los niños y niñas de las instituciones públicas del País*. Documento del proyecto, pág. 1-6.
- Ministerio de desarrollo e inclusión social (2017). *Quiénes somos*. Recuperado de: <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>
- Ministerio de Salud (2011). *Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable. Documento técnico: lineamientos de gestión de la estrategia sanitaria de alimentación y nutrición saludable*. Elaborado por Wilfredo Salinas Castro. Lima. 2011. p: 54.
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. Tesis doctoral. Universidad de salamanca, España.
- Ortiz et al. (2015). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería en relación a la carrera asignada por el Senescyt Cuenca (sic)*. Tesis a la obtención de Licenciada y Licenciado en enfermería. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Pérez, K. (2017). *Relación de la calidad de servicio alimentario del PNAE Qali Warma y los índices nutricionales de los escolares en la institución educativa N° 88023 de Chimbote- 2017*. Tesis a la obtención de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Perú.



- Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma (2018). *Informe De Transferencia de Gestión*. Reporte de Cumplimiento Misional, pág. 4-9
- Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma (2017). *Evaluación del proyecto "fortalecimiento de las capacidades del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma*, pág. 64-72
- 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, pág.
- Rodríguez et al. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 82, pág. 1-26
- Santiago, A. (2013). *Hábitos alimenticios*. (3era Edición). Buenos Aires, Argentina
- Schnettler et al. (2011). Satisfacción con la alimentación y la vida, un estudio exploratorio en estudiantes de la Universidad de la Frontera, Temuco-Chile. *Psicología & Sociedad*, vol. 23 núm. 2, pág. 426-435.
- Seoane, F. (2014). “*Comparación de los niveles de satisfacción entre los participantes en una actividad de aprendizaje-servicio, realizada por estudiantes de primer año de la Fouch, año 2013*”. Tesis a la obtención de Cirujano-Dentista. Universidad de Chile.
- Vásquez, C. (2012). *La alimentación escolar como oportunidad de aprendizaje infantil*. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/as231s/as231s.pdf>

## **Apéndices**

### Apéndice A: Matriz de consistencia

#### Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.

Problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Problema general: ¿Qué grado de relación existe entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha?</p> <p>Problemas específicos: PE<sub>1</sub>: ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio del programa Qaly Warma con la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben? PE<sub>2</sub>: ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio del programa Qaly Warma con la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relaciona a la variedad de alimentos que reciben?</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida se asocia la calidad del servicio del programa Qaly Warma con el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha</p> <p>Objetivos específicos: OE<sub>1</sub>: Establecer el grado de relación que existe entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben. OE<sub>2</sub>: Establecer el grado de relación existente entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relaciona a la variedad de alimentos que reciben. OE<sub>3</sub>: Establecer el grado de relación existente entre la calidad del servicio del programa</p>	<p>Hipótesis general: Existe significativa relación entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado, de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha.</p> <p>Hipótesis específicas: HE<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a la cantidad de alimentos que reciben. HE<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relaciona a la variedad de alimentos que reciben. HE<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa Qaly Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes</p>

<p>PE<sub>3</sub>: ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio del programa Qaly Warma con la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a oportunidad del reparto de alimentos.de alimentos que se les entrega?</p>	<p>Qaly Warma y la satisfacción que obtienen, los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a oportunidad del reparto de alimentos.de alimentos que se les entrega.</p>	<p>del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha, en relación a oportunidad del reparto de alimentos.de alimentos que se les entrega.</p>
<p><b>Variables e indicadores</b></p>	<p><b>Diseño</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>
<p><b>Variable X:</b> Calidad del servicio del programa Qaly Warma.  <b>Indicadores:</b>  Eficacia del programa  Eficiencia del programa  <b>Variable Y:</b> Nivel de satisfacción de los estudiantes  <b>Indicadores:</b>  - Satisfacción en relación a la cantidad de alimentos.  Satisfacción en relación a la variedad de alimentos  Satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos.</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> Correlacional  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p>	<p><b>Población:</b>  N = 78 estudiantes del sexto grado de primaria  <b>Muestra:</b>  78 estudiantes del sexto grado de primaria  Muestra censal; por conveniencia.</p>

## Apéndice B: instrumento 1

### Cuestionario “Calidad del servicio del programa Qaly Warma”

Indicaciones:

El cuestionario nos permite consignar organizadamente información relacionada con la calidad del servicio del programa Qaly Warma en la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha. Considerando la siguiente escala:

**Definitivamente si (5) Probablemente si (4) Indeciso (3) Probablemente no (2) Definitivamente no (1)**

N°	Ítem					
		5	4	3	2	1
Eficacia del programa						
01	¿Brinda apoyo alimentario a niños de escasos recursos económicos?					
02	¿Permite mejorar los aprendizajes en la educación?					
03	¿Fortalece la salud, evitando enfermedades relacionados a la desnutrición?					
04	¿Integra a los padres y madres de familia con la escuela?					
Eficiencia del programa						
05	¿Mejora la atención en clase, asistencia y permanencia?					
06	¿Promueve adecuados hábitos de alimentación?					
07	¿Garantiza el servicio alimentario durante todos los días del año escolar?					
08	¿Mejora la cantidad y calidad de alimentación con el fin de facilitar las condiciones de aprendizajes?					

## Apéndice C: instrumento 2

### Ficha de valoración “Nivel de satisfacción de los estudiantes”

Indicaciones:

La ficha de valoración nos permite consignar organizadamente información relacionada con el nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria n° 22233 de Chincha. Considerando la siguiente escala:

**Definitivamente si (5) Probablemente si (4) Indeciso (3) Probablemente no (2) Definitivamente no (1)**

N°	Ítem					
		5	4	3	2	1
Satisfacción en relación a la cantidad de alimentos						
01	Se provee suficiente alimento para cubrir la cantidad de estudiantes.					
02	Se proporciona un horario prudente para comer todos los alimentos.					
03	Cantidad excesiva de alimentos entregados.					
04	Los alimentos proporcionados contienen lo suficiente para un desayuno nutricional saludable.					
Satisfacción en relación a la variedad de alimentos						
05	Se proporcionan alimentos líquidos y sólidos.					
06	Se proporcionan alimentos a gusto de los estudiantes.					
07	Los alimentos que proporcionan son agradables.					
08	Todos los alimentos que proporcionan son nutritivos.					
Satisfacción en relación a la oportunidad del reparto de alimentos						
09	Se establece una fácil distribución de los alimentos.					
10	Los alimentos se distribuyen de acuerdo a su presentación.					
11	Los alimentos llegan en óptimas condiciones.					

12	La movilidad que reparte los alimentos está debidamente condicionada.					
13	Se respetan las normas de distribución de alimentos.					