

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Nivel de Satisfacción del Programa Nacional de Alimentación  
Escolar QALIWARMA en la Institución Educativa 1199  
Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bach. JENNY MARIA ROCA GALINDO

Asesora : Mg. Rocio Mirella Gutarra Elias

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

Fecha de inicio y termino: 15-11-2021 15-11-2022

**Huancayo – Perú,**

**2023**

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**

**TESIS**

**Nivel de Satisfacción del Programa Nacional  
de Alimentación Escolar QALIWARMA en  
la Institución Educativa 1199 Mariscal  
Ramón Castilla - Chaclacayo 2021**

**PRESENATADO POR:**

Bach. JENNY MARIA ROCA GALINDO

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Licenciado en administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS**

PRIMER MIEMBRO: MG. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR

SEGUNDO MIEMBRO: MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

TERCER MIEMBRO: Mtro. CARDENAS CABELLO LUZ DE AURORA

Huancayo, enero 2024

**Nivel de Satisfacción del Programa Nacional  
de Alimentación Escolar QALIWARMA en  
la Institución Educativa 1199 Mariscal  
Ramón Castilla - Chaclacayo 2021**

**Asesora:**  
**Mg. Rocio Mirella Gutarra Elias**

**DEDICATORIA:**

*A Dios, fortaleza mía y a mi familia por ser el motor que impulsa lograr mis sueños.*

*La Autora*

**AGRADECIMIENTOS:**

*Agradezco a la Universidad Peruana Los Andes por brindarme los mejores profesores que han hecho posible mi formación profesional.*

*A la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo, por apoyarme y permitirme desarrollar la presente investigación.*

*A mi asesora por indicarme las pautas necesarias para la presente investigación, por su paciencia y confianza en cada fase que tuve desarrollar.*

*Jenny María*

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0115 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA - CHACLACAYO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. ROCA GALINDO JENNY MARIA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mtra. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA**

Fue analizado con fecha **28/02/2024**; con **167 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **17 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 de febrero de 2024.



**DR. HILARIO ROMERO GIRON**  
 JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

**CONTENIDO**

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Introducción	vi
Contenido	viii
Contenido de tablas	xi
Contenido de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>17</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	17
1.2 Delimitación del Problema	23
1.3 Formulación del Problema	24
1.3.1 Problema General	24
1.3.2 Problemas Específicos	24
1.4 Justificación	25
1.4.1 Social	25
1.4.2 Teórica	26
1.4.3 Metodológica	27
1.5 Objetivos	27
1.5.1 Objetivo General	27



1.5.2 Objetivos Específicos	27
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO</b>	<b>29</b>
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)	29
2.2 Bases Teóricas o Científicas	35
2.3 Marco Conceptual	52
<b>CAPITULO III HIPÓTESIS</b>	<b>57</b>
3.1. Hipótesis General	57
3.2. Hipótesis Especificas	57
3.3. Variables (Definición conceptual y operacional)	58
<b>CAPITULO IV METODOLOGIA</b>	<b>61</b>
4.1 Método de Investigación	61
4.2 Tipo de investigación	62
4.3 Nivel de Investigación	62
4.4 Diseño de Investigación	63
4.5 Población y Muestra	64
4.6 Técnica e Instrumentos de recolección de datos	66
4.7 Técnicas de Procedimientos y Análisis de Datos	68
4.8 Aspectos Éticos de Investigación	71
<b>CAPITULO V RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>73</b>
5.1 Descripción de Resultados	73
5.1.1 Resultado del Objetivo General	74

5.1.2 Resultados Dimensión 1: Calidad de Alimentos	75
5.1.3 Resultados Dimensión 2: Entrega de Alimentos	81
5.1.4 Resultados Dimensión 3: Mejora de la Atención en Clase	87
5.1.5 Resultados Dimensión 4: Promoción de Hábitos de Alimentación	93
5.1.6 Resultados Dimensión 5: Capacitación	99
5.2 Contrastación de Hipótesis	105
<b>ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>110</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>121</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>125</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>127</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>130</b>
Matriz de Consistencia	131
Matriz de Operacionalización de Variables	133
Matriz de Operacionalización del instrumento	134
El Instrumento de Investigación	135
Carta de Presentación	137
Consentimiento Informado	147
Aplicación de Instrumento	150
Procesamiento de Datos	162

## CONTENIDO DE TABLAS

TABLA N° 1	Nivel de Satisfacción Total Programa Qaliwarma .....59 en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	59
TABLA N° 2	Nivel de Satisfacción Dimensión 1 Calidad de Alimentos .....60 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	60
TABLA N° 3	Nivel de Satisfacción Item 1: Presentación Desayunos .....61 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	61
TABLA N° 4	Nivel de Satisfacción Item 2: Textura de Alimentos .....62 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	62
TABLA N° 5	Nivel de Satisfacción Item 3: Sabor de Alimentos .....63 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	63
TABLA N° 6	Nivel de Satisfacción Item 4: Alimentos Nutritivos .....64 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	64
TABLA N° 7	Nivel de Satisfacción Item 5: Alimentos Variados .....65 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	65
TABLA N° 8	Nivel de Satisfacción Dimensión 2 Entrega de Alimentos .....66 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	66
TABLA N° 9	Nivel de Satisfacción Item 6: Cantidad de Alimentos .....67 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	67
TABLA N° 10	Nivel de Satisfacción Item 7: Entrega puntual de Alimentos.....68 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	68
TABLA N° 11	Nivel de Satisfacción Item 8: Entrega mensual de Alimentos .....69 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	69
TABLA N° 12	Nivel de Satisfacción Item 9: Entrega Alimentos Salubres.....70 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	70
TABLA N° 13	Nivel de Satisfacción Item 10: Identificación Personal .....71 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	71
TABLA N° 14	Nivel de Satisfacción Dimensión 3 Mejora Atención Alumno .....72 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	72
TABLA N° 15	Nivel de Satisfacción Item 11: Alimento mejoran Desempeño ....73 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	73

TABLA N° 16	Nivel de Satisfacción Item 12: Alimento mejora Atención .....74 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 17	Nivel de Satisfacción Item 13: Alimento motivan asistir .....75 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 18	Nivel de Satisfacción Item 14: Alimento motivan permanecer .....76 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 19	Nivel de Satisfacción Item 15: Alimento mejora calificaciones ...77 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 20	Nivel de Satisfacción Dimensión Promoción de Hábitos .....78 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 21	Nivel de Satisfacción Item 16: Desayuno familiar integrado .....79 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 22	Nivel de Satisfacción Item 17: Eliges alimentos saludables .....80 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 23	Nivel de Satisfacción Item 18: Consume alimentos de localidad .81 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 24	Nivel de Satisfacción Item 19: Consume horario establecido .....82 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 25	Nivel de Satisfacción Item 20: Higiene para consumir alimentos 83 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 26	Nivel de Satisfacción Dimensión Capacitación .....84 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 27	Nivel de Satisfacción Item 21: Capacitación preparar alimentos ..85 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 28	Nivel de Satisfacción Item 22: Capacitación conservar alimentos 86 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 29	Nivel de Satisfacción Item 23: Capacitación de higiene .....87 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 30	Nivel de Satisfacción Item 24: Capacitación tipo de alimentos ....88 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
TABLA N° 31	Nivel de Satisfacción Item 25: Consecuencias mala alimentación 89 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo

## CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA N° 1	Nivel de Satisfacción Total Programa Qaliwarma .....59 en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	59
FIGURA N° 2	Nivel de Satisfacción Dimensión Calidad de Alimentos .....60 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	60
FIGURA N° 3	Nivel de Satisfacción Item 1: Presentación Desayunos .....61 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	61
FIGURA N° 4	Nivel de Satisfacción Item 2: Textura de Alimentos .....62 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	62
FIGURA N° 5	Nivel de Satisfacción Item 3: Sabor de Alimentos .....63 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	63
FIGURA N° 6	Nivel de Satisfacción Item 4: Alimentos Nutritivos .....64 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	64
FIGURA N° 7	Nivel de Satisfacción Item 5: Alimentos Variados .....65 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	65
FIGURA N° 8	Nivel de Satisfacción Dimensión Entrega de Alimentos .....66 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	66
FIGURA N° 9	Nivel de Satisfacción Item 6: Cantidad de Alimentos .....67 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	67
FIGURA N° 10	Nivel de Satisfacción Item 7: Entrega puntual de Alimentos.....68 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	68
FIGURA N° 11	Nivel de Satisfacción Item 8: Entrega mensual de Alimentos .....69 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	69
FIGURA N° 12	Nivel de Satisfacción Item 9: Entrega Alimentos Salubres.....70 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	70
FIGURA N° 13	Nivel de Satisfacción Item 10: Identificación Personal .....71 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	71
FIGURA N° 14	Nivel de Satisfacción Dimensión Mejora Atención Alumno .....72 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	72
FIGURA N° 15	Nivel de Satisfacción Item 11: Alimento mejoran Desempeño ....73 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo	73

FIGURA N° 16	Nivel de Satisfacción Item 12: Alimento mejora Atención .....74 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 17	Nivel de Satisfacción Item 13: Alimento motivan asistir .....75 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 18	Nivel de Satisfacción Item 14: Alimento motivan permanecer .....76 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 19	Nivel de Satisfacción Item 15: Alimento mejora calificaciones ...77 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 20	Nivel de Satisfacción Dimensión Promoción de Hábitos .....78 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 21	Nivel de Satisfacción Item 16: Desayuno familiar integrado .....79 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 22	Nivel de Satisfacción Item 17: Eliges alimentos saludables .....80 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 23	Nivel de Satisfacción Item 18: Consume alimentos de localidad .81 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 24	Nivel de Satisfacción Item 19: Consume horario establecido .....82 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 25	Nivel de Satisfacción Item 20: Higiene para consumir alimentos 83 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 26	Nivel de Satisfacción Dimensión Capacitación .....84 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 27	Nivel de Satisfacción Item 21: Capacitación preparar alimentos ..85 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 28	Nivel de Satisfacción Item 22: Capacitación conservar alimentos 86 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 29	Nivel de Satisfacción Item 23: Capacitación de higiene .....87 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 30	Nivel de Satisfacción Item 24: Capacitación tipo de alimentos ....88 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo
FIGURA N° 31	Nivel de Satisfacción Item 25: Consecuencias mala alimentación 89 Programa Qaliwarma - I.E Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo

## RESUMEN

El constante desarrollo de métodos y técnicas en el campo de la ciencia ha permitido que las personas, en su lugar, busquen satisfacción en la vida cotidiana, incesantemente preocupadas por lograr metas y el gobierno buscar el mejor número de servicios brindados. El Objetivo de este estudio fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo durante el año 2021. Como materiales y métodos se definieron como un estudio descriptivo, observacional y transversal, para lo cual se ha determinado una muestra de 238 usuarios a los cuales se aplicó un cuestionario de 25 ítems para evaluar el nivel de satisfacción distribuido en 05 dimensiones. En los resultados se aprecia que la mayoría de los usuarios presentaron el nivel de Satisfecho en un 60%, seguido de un nivel de Totalmente Satisfecho en un 29%. En conclusión, al término de la investigación se concluye que la mayoría de los usuarios en un 60% indicaron sentirse Satisfecho con el servicio brindado por el programa Qaliwarma. La recomendación para los funcionarios de la institución educativa y los funcionarios del programa Qaliwarma es que tomen en cuenta los resultados logrados, y realicen las acciones necesarias para mantener el buen nivel de servicio del programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo.

Palabras clave: Usuario, Hábitos, Satisfacción, Alimentación, Calidad

## ABSTRACT

The permanent development of methods and techniques in the field of science has allowed people, incessantly concerned with achieving goals, to seek satisfaction in their everyday life; moreover, the government is seeking to provide the largest number of best quality services possible. The goal of this study was to identify the level of satisfaction of the users of the Qaliwarma program in the academic institution 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo during 2021. Materials and methods were defined as a descriptive, observational, and transversal study, for which a sample of 238 users to whom a 25-item questionnaire was applied to assess the level of satisfaction distributed in five dimensions. Results show that the majority of the users presented the Satisfied level at 60 %, followed by the Totally Satisfied level at 29 %. In summary, at the end of this research it was concluded that the majority of users, 60 %, indicated that they felt satisfied with the service provided by the Qaliwarma program. The recommendation for the officials of the academic institution and the officials of the Qaliwarma program is that they take into account the results achieved, and carry out the necessary actions to maintain the good level of service of the Qaliwarma program in academic institution 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo.

Keywords: user, habits, satisfaction, food, quality



## INTRODUCCION

La presente investigación, tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.

En un entorno altamente competitivo, la supervivencia de la organización pasa por conseguir que los usuarios del proyecto queden plenamente satisfechos con los servicios prestados y con una atención recibida que supere sus expectativas. En este sentido, lograr la satisfacción del cliente es una preocupación constante para todos. Una forma de crear satisfacción del cliente es garantizar una comunicación continua con los usuarios y esforzarse siempre por superar las expectativas de los usuarios. Los diferentes planes nacionales deben abordar las deficiencias o lagunas en la atención de rutina. Las fallas en el servicio sólo pueden entenderse acercándose a la fuente principal: el consumidor. Es necesario establecer canales de comunicación y canales formales para mantener un contacto constante con los usuarios del programa.

La satisfacción del usuario del programa es el resultado final de toda la experiencia en el programa que ofrece el estado a los centros educativos públicos, esto quiere decir que, en los diferentes momentos de contacto con los usuarios, ejecutan procesos comparativos para verificar su estado personal de conformidad con respecto la recepción de los productos y la percepción de recibir algo útil y beneficioso para los alumnos.

En cuanto al programa de asistencia alimentaria, podemos mencionar que hace dos décadas, el Estado peruano, como parte de su política de gobierno, introdujo programas de asistencia alimentaria, dirigidos a las regiones más pobres.

En 1983 se instauró el programa vaso de leche, en 2011 se instituyó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS y en 2012 el Programa Nacional del

Alimentación Escolar Qaliwarma, el programa fue creado por Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS del 31 de mayo del 2012.

Qaliwarma es un programa social para niños a partir de los 3 años que están matriculados en instituciones educativas públicas en los niveles preescolar y primario en todo el país.

El sistema de compras es descentralizado, operando bajo un modelo de cogestión, con participación de la sociedad civil y la comunidad educativa y permite brindar un servicio de alimentación de calidad, de acuerdo con los hábitos de consumo locales. Por su enfoque Qaliwarma tiene los modelos de atención: Entrega de comidas preparadas y canastas de productos.

En el primer caso, los prestadores de servicios se encargan de preparar diariamente el desayuno y el almuerzo en las cajas respectivas y entregarlos a las instituciones educativas hasta treinta minutos antes de la hora de consumo. Por su parte, en el marco del segundo enfoque, los proveedores son responsables de la distribución periódica de canastas de productos y el Comité de Alimentación Escolar (CAE) es responsable de la preparación de los alimentos escolares y su distribución a los estudiantes.

En ambas modalidades se determina que se seguirán las mismas fórmulas definidas por el programa para cubrir las mismas necesidades calóricas. Sin embargo, el hecho de que sean elaborados por diferentes agentes (proveedor por un lado y CAE por otro) y sin supervisión periódica a nivel de escuela, puede marcar más la diferencia entre ambos tratamientos.

El Programa Qaliwarma entrega alimentos diversos y nutritivos a niños de educación primaria en colegios públicos peruanos, además de secundaria escuela entre las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana. Por ello, el MIDIS busca mejorar sus

hábitos alimentarios, su atención en clase, su asistencia a clase y su permanencia en la escuela.

Qaliwarma ofrece 02 principales servicios mediante sus componentes:

a) Componente Alimentario: Crear recursos para brindar servicios alimentarios de calidad a niños de diferentes edades y sus lugares de residencia, basados en patrones de consumo local y nutrición adecuada.

b) Componente Educativo: Promover mejores hábitos alimentarios entre los niños y niñas involucrados en el programa y en la implementación de los servicios de comedor escolar.

### **Programa “Qaliwarma”**

#### **Misión**

“Qaliwarma es un programa del MIDIS que brinda alimentación comunitaria con complemento educativo a niños y niñas que estudian en instituciones educativas públicas de los niveles primario, primario y secundario de la población indígena de la Amazonía peruana para promover una mejor atención en las aulas, la escuela. asistencia y hábitos alimentarios, promoviendo la participación de la comunidad local y la responsabilidad compartida” (<https://info.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>, 2021)

#### **Visión**

“Qaliwarma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local” (<https://info.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>, 2021)

## **Objetivos**

- Garantizar el servicio alimentario durante el año escolar a los usuarios del Programa en el lugar donde viven.
- Contribuir a mejorar la atención de los alumnos en clases, favoreciendo su permanencia y asistencia.
- Promover hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.  
(<https://info.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>, 2021)

## **Proceso de Abastecimiento**

Es un proceso de gestión relativamente nuevo que ha tenido un gran impulso y ha producido importantes reducciones de costes permitiendo a las empresas tener un mayor grado de competencia y una mayor rentabilidad. En el nuevo milenio, la competencia se da entre cadenas de suministro, no entre empresas individuales, el proceso comprende compra, almacenamiento, distribución, transportes e inventario.

El proyecto se ha dividido en las siguientes secciones: Capítulo I Planteamiento del problema, en el que se presenta el problema, objetivos, Justificación y limitaciones del estudio. El Capítulo II proporciona la base teórica para el estudio. En el capítulo III se abordan las hipótesis y variables de la investigación. El Capítulo IV sigue el método de estudio, el Capítulo V presenta los resultados y finalmente el Capítulo VI se analiza y discute los resultados. Conclusiones, recomendaciones y finalmente referencias bibliográficas.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Los informes estadísticos emitidos por las instituciones gubernamentales como el INEI nos indican que:

La pobreza aumentó en 375 mil personas, lo cual significa 1,0 punto porcentual superior al año 2016 y lo cual representa a 6 millones 906 mil peruanas y peruanos, estos indicadores se lograron obtener en el Censo Nacional de Hogares ejecutado por el INEI el año 2017. El efecto de la pobreza se manifestó para la población urbana en un 15,1% y para la población rural en 44,4% (INEI, 2017).

En la página web, [www.qaliwarma.gob.pe](http://www.qaliwarma.gob.pe) y la memoria Anual 2020 de Qaliwarma, manifiesta que en el Perú el año escolar 2020 ofreció servicios de manera diaria para aproximadamente a 3,941,188 escolares en 64,490 colegios públicos; y que actualmente se ofrece el soporte alimentario a más de 64,000 instituciones educativas públicas. Asimismo, se adecuaron las modalidades de atención del servicio alimentario escolar en el contexto del estado de emergencia nacional a consecuencia del COVID-19, fue así que se programó el menú escolar en forma de canasta de alimentos a los escolares.

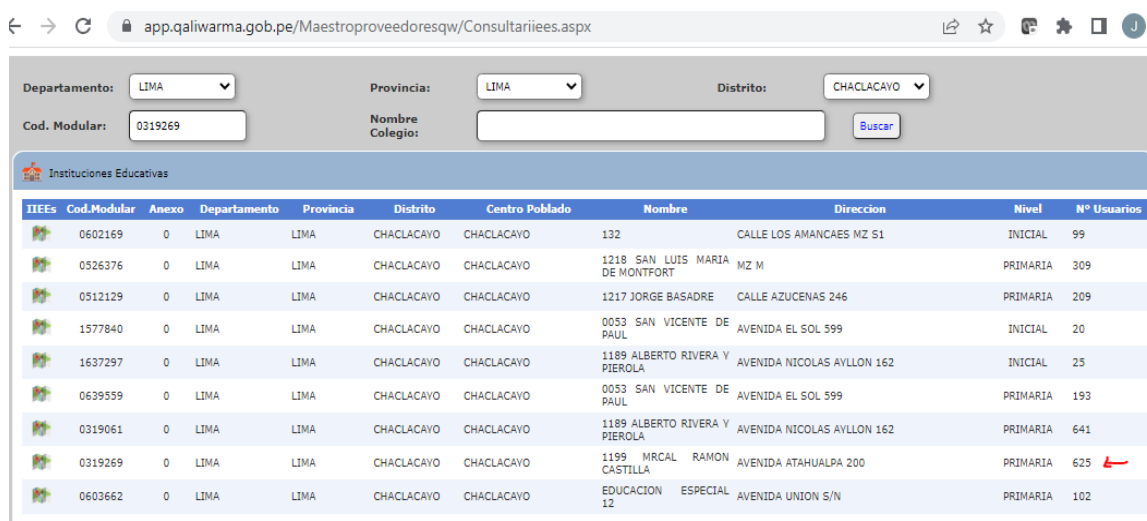
La Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla ubicado en la Avenida Atahualpa N° 200, Distrito de Chaclacayo, Provincia Lima, Departamento Lima, fue creado en 1957 mediante RDZ N° 2719-80 de 1980 con la ampliación del C.E. con lo cual se convierte en Centro Educativo No.1199 Mariscal Ramón Castilla – Chaclacayo, orientado a atender la educación de la población Chaclacaina en los niveles primaria y secundaria para memores y adultos.

La II.EE 1199 Mariscal Ramón Castilla es una institución educativa líder, innovadora con una moderna infraestructura, con amplias áreas verdes y la mejora de la calidad educativa basada en la democracia, la inclusión, la ecología y la ciencia y tecnología sustentada en la práctica de valores, el año 2010 ha sido considerado como la mejor institución educativa del distrito de Chaclacayo por ello, fue merecedor al premio “Chaclacayo 2010”.

Para el año 2021 la población estudiantil en el Nivel Inicial es de 83 alumnos; Nivel Primaria: 725 alumnos, distribuidos en 1° grado: 101 alumnos, 2° grado: 118 alumnos, 3° grado: 121 alumnos, 4° grado: 115 alumnos, 5° grado: 143 alumnos, 6° grado: 127 alumnos; en nivel secundaria 903 alumnos matriculados. (Fuente: Ministerio de Educación – Estadística - ESCALE ).

Desde los inicios de los programas sociales para los estudiantes la Institución Educativa forma parte como beneficiario del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA identificado en el portal de instituciones con código **modular 0319269** del nivel primaria que atiende a 625 alumnos.

<https://app.qaliwarma.gob.pe/Maestroproveedoresqw/Consultariiees.aspx>



The screenshot shows a web browser window with the URL [app.qaliwarma.gob.pe/Maestroproveedoresqw/Consultariiees.aspx](https://app.qaliwarma.gob.pe/Maestroproveedoresqw/Consultariiees.aspx). The page displays a search interface with filters for Departamento (LIMA), Provincia (LIMA), and Distrito (CHACLACAYO). Below the filters is a table titled 'Instituciones Educativas' with the following data:

IIIEEs	Cod.Modular	Anexo	Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado	Nombre	Direccion	Nivel	N° Usuarios
	0602169	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	132	CALLE LOS AMANCAES MZ 51	INICIAL	99
	0526376	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	1218	SAN LUIS MARIA DE MONTFORT MZ M	PRIMARIA	309
	0512129	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	1217	JORGE BASADRE CALLE AZUCENAS 246	PRIMARIA	209
	1577840	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	0053	SAN VICENTE DE PAUL AVENIDA EL SOL 599	INICIAL	20
	1637297	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	1189	ALBERTO RIVERA Y PIEROLA AVENIDA NICOLAS AYLLON 162	INICIAL	25
	0639559	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	0053	SAN VICENTE DE PAUL AVENIDA EL SOL 599	PRIMARIA	193
	0319061	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	1189	ALBERTO RIVERA Y PIEROLA AVENIDA NICOLAS AYLLON 162	PRIMARIA	641
	0319269	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	1199	MRCAL RAMON CASTILLA AVENIDA ATAHUALPA 200	PRIMARIA	625
	0603662	0	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	CHACLACAYO	EDUCACION 12	ESPECIAL AVENIDA UNION S/N	PRIMARIA	102

La primera modalidad de entrega de alimentos para los estudiantes consistía en la entrega diaria de los desayunos a los alumnos directamente en el aula a cargo de las

madres de familia y docente de aula, el desayuno consistía en la entrega de productos envasados listos para su consumo como leche fortificada, panes y huevos.

Actualmente la modalidad de entrega de los alimentos por Qaliwarma ha cambiado, ahora cada fin de mes los alimentos son recepcionados por el Comité de Alimentación Escolar (CAE), estos son entregados cada mes a los padres de familia en productos para preparar en casa para la alimentación del estudiante. Los procesos de recepción, almacenamiento de los alimentos, la preparación, la distribución de las entregas y la vigilancia de su consumo se realizan de acuerdo al Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, en el cual están descritas las funciones de cada miembro del CAE.

Durante el servicio brindado se ha tomado conocimiento de manera verbal que algunos estudiantes y padres de familia han manifestado su disconformidad por la atención, por lo cual se hace necesario realizar la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, en relación a la calidad de alimentos, entrega de los alimentos, mejora de la atención del alumno en clase, promoción del hábito de alimentación, capacitación que se brinda para los alumnos y padres de familia.

Garantizar la cantidad, calidad y variedad de alimentos que serán entregados a los estudiantes usuarios, esta orientado a que el programa cumpla con sus objetivos y velar que estos sean realizados con la plena satisfacción de los usuarios, ya que muchas veces es cuestionado por los mismos usuarios respecto a la variedad.

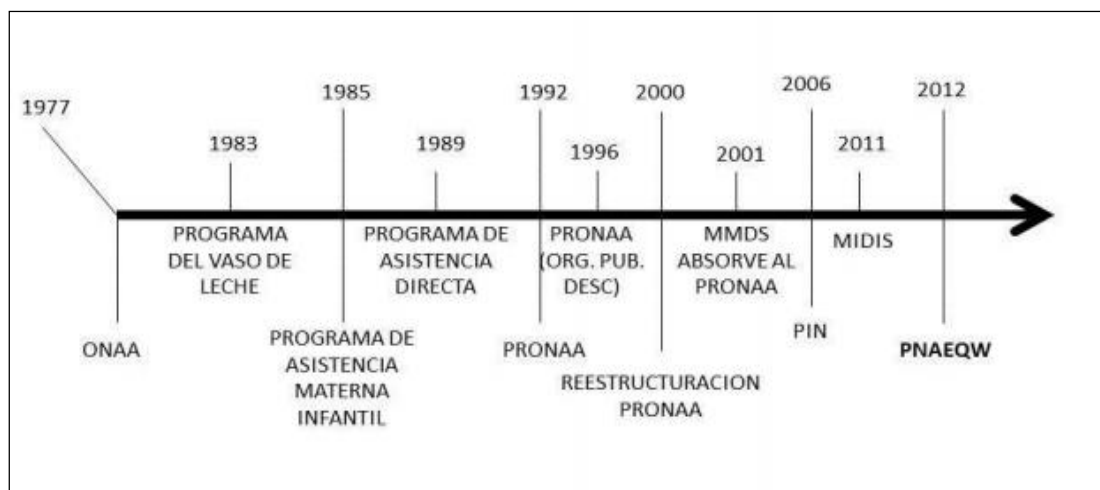
Los Programas de Alimentación Escolar y la asistencia alimentaria de las familias más pobres han sido una preocupación constante de los gobiernos, es así cuando en 1977 el General Morales Bermúdez crea la Oficina Nacional de Apoyo Alimentario, así como el año 1983 el Dr. Alfonso Barrantes Lingán en la gestión municipal creó el Programa del Vaso de Leche, en 1985 dio origen al Programa de Asistencia

Materno Infantil. Posteriormente en 1989 se estableció el Programa de Asistencia Directa (PAD) a través del D.S 059-89 del Ministerio de la Presidencia

El gobierno del Ing. Alberto Fujimori en 1992 en su primera gestión se estableció el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA), teniendo como prioridad el apoyo a los comedores populares y luego paso a brindar el desayuno a las escuelas a nivel nacional para combatir la desnutrición en las poblaciones de escasos recursos y mayor vulnerabilidad.

El año 2006 el Programa Integral de Nutrición denominado PRONAA integra a todos los programas que tenían como objetivo de brindar atención alimentaria a menores de 12 años, el 2011 se crea el MIDIS y absorbió al PRONAA y por último el año 2012 se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma y comienza a ejecutarse a partir del marzo 2013.

**Gráfico 1: Línea de tiempo de los Programas de apoyo Alimentario**



Fuente: PNAEQW 2012

La experiencia de Brasil a nivel Latinoamérica por más de cincuenta años en la atención de programas de alimentación escolar con cobertura de aproximadamente de 250.000 escuelas y los otros programas que se realizan en los países de Nicaragua,



Colombia, Honduras, El Salvador, Guatemala, Bolivia, Paragua y Perú han establecido modalidades distintas definido por cada país. En las conclusiones que realiza la FAO el año 2013 indica que la creación y forma de operar de Qaliwarma representa un cambio radical en comparación al estilo centralizado y burocrático que venía realizando, a fin de lograr un enfoque integral y holístico recomienda que es imprescindible un trabajo articulado del MIDIS con otros estamentos. También, es primordial para el trabajo multisectorial establecer las competencias de cada uno de las entidades gubernamentales involucradas para atender y solucionar problemas multicausales y multidimensionales como la exclusión social, desnutrición infantil, pobreza y hambre.

Es importante evaluar y monitorear los programas sociales porque la información obtenida puede así resolver los problemas que se presenten en los programas. El investigador López cree que el Programa Qaliwarma de manera ejemplar invirtió mucho en la consulta y el análisis previos, pero está enfocado a modelos de resultados a corto plazo y la necesidad de demostrar públicamente que algo se hizo (López, 2013).

El permanente avance de la ciencia basado en técnicas y metodologías posibilitan al ser humano buscar la satisfacción del vivir para lo cual se preocupan de alcanzar los indicadores de satisfacción de los servicios, por lo cual es coherente indicar que uno de los principales conceptos a ser evaluados es la satisfacción del usuario cuando analizamos los servicios ofrecidos a la educación del Programa PNAEQW, lo cual contribuirá a la mejora del aprendizaje de los estudiantes.

El tema de la satisfacción del usuario del Programa QALIWARMA es todo un desafío para la educación pública, así como para los Comités de Alimentación

Escolar de las Instituciones Educativas. La Satisfacción del usuario se valora como una respuesta basada en la actitud y del juicio de valor que los usuarios construyen en sus encuentros, interacciones y experiencias durante la ejecución del servicio.

Para investigar esta problemática y su impacto, se ha propuesto investigar sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla – Chaclacayo 2021.

## **1.2 Delimitación del Problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se realizó en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla ubicada en la Av. Atahualpa 200, institución beneficiaria del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA y se encuentra identificado en el portal de instituciones de Qaliwarma con código modular 0319269 del nivel primaria.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

Para realizar la investigación los procesos se iniciaron en noviembre del 2021, iniciando con estudiar los antecedentes, luego poder contactarnos con la población de estudio de la Institución Educativa para obtener la información y finalmente analizar los resultados de la investigación y terminar en noviembre del 2022.

### 1.2.3. Delimitación conceptual

La investigación está delimitado a estudiar el nivel de satisfacción del servicio brindado a los usuarios del Programa Qaliwarma en la I.E 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021. Por su parte, el concepto de Satisfacción proviene de las palabras latinas “satis” (bastante) y “facere” (hacer), que incluye un sentimiento de satisfacción. Asimismo, la satisfacción del cliente se considera el factor más importante de la gestión de la calidad que sustenta el éxito de la organización (Barlow y Moller, 2000).

Generalmente, la variable, nivel de satisfacción se valora con relación al criterio de los usuarios o clientes sobre un servicio o producto, para este estudio se utilizó para calcular los indicadores del Nivel de Satisfacción Escala Likert de Valoración (Baremo) para análisis global y sus dimensiones.

Asimismo, se toma en cuenta lo que establece la Ley de creación de Qaliwarma en los objetivos específicos indica garantizar el servicio alimentario escolar, contribuir a la mejora de la atención, asistencia y promover los hábitos de alimentación (D.S N° 008-2012-MIDIS), evaluar el nivel de satisfacción del usuario es un indicador muy importante para cada una de las dimensiones que percibe el usuario respecto a la eficiencia del programa Qaliwarma.

Maslow, sostiene, que el nivel de satisfacción; es una jerarquía de necesidades, las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacerse en orden descendente. Los niveles inferiores de la pirámide representan necesidades básicas, como la comida, el agua y la seguridad. Los niveles superiores representan necesidades más complejas, como el amor, el respeto y la autorrealización (1991).

## 1.3 Formulación del Problema

### 1.3.1 Problema General

¿Cuál es el **Nivel de Satisfacción** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021?

### 1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la **Calidad alimentos**, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la **Entrega de alimentos**, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la **Mejora de la atención de Alumno en Clase**, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la **promoción de hábitos de alimentación**, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la **capacitación** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

La presente investigación permite reconocer la importancia del programa alimentario, en unidades escolares de familias con escaso poder adquisitivo, ayudando a reducir la pobreza y la desigualdad, lo que a su vez contribuye a mejorar la seguridad alimentaria. Del mismo modo, una alimentación adecuada es esencial para la salud y el bienestar, mejorando la salud y el bienestar de las personas, especialmente de los niños. Logrando un mejor aprendizaje y rendimiento escolar en las aulas.

### **1.4.2 Teórica**

Este estudio permitió, conocer el nivel de satisfacción a los profesionales responsables para la prestación de servicios de asistencia alimentaria, lo cual refuerza sus conceptos de gestión alimentaria y esta investigación contribuye al conocimiento de los términos estudiados, también porque es importante que los servicios alimentarios del estado peruano cumplan sus fines para los que fueron creados y que estos sean percibidos por usuario con satisfacción óptima. La variable es abordada por; Maslow, sostiene, que el nivel de satisfacción; es una jerarquía de necesidades, las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacerse en orden descendente. Los niveles inferiores de la pirámide representan necesidades básicas, como la comida, el agua y la seguridad. Los niveles superiores representan necesidades más complejas, como el amor, el respeto y la autorrealización (1991).

### 1.4.3 Metodológica

El tema de estudio realizado es importante, en vista que busca demostrar el nivel de satisfacción percibidos por los alumnos usuarios de la I.E 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo, respecto al servicio brindado por el Programa Qaliwarma; también se demuestran la validez y confiabilidad del estudio mediante los métodos, instrumentos y los procedimientos que se utilizaron, lo cual podría ser empleado en otras investigaciones similares.

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la **calidad de alimentos**, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la **entrega de alimentos**, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla – Chaclacayo 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la **Mejora de la Atención del Alumno en Clase**, de los usuarios del Programa Nacional de

Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.

- Identificar el nivel de satisfacción de la **promoción de hábitos de alimentación**, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción de la **capacitación**, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**Orbe** (2018), en su investigación titulada “*Consumo y aceptación de los alimentos del Programa Alimentación Escolar de la Unidad Educativa, Tulcán 2016-2017*”, Investigación no experimental enfocado cuantitativo de corte transversal y tipo descriptivo, en la conclusión a la que llega es que la investigación ha permitido disponer datos con respecto a la realidad del consumo que tienen los productos del programa en la unidad educativa Tulcán, asimismo se determinó la aceptabilidad de los productos según sus características organolépticas. El apoyo de alimentación que se brinda a través de los productos proporcionados por el programa, significa mejoras a la alimentación de los niños el cual les proporciona más energía, macronutrientes y micronutrientes siendo los más principales las vitaminas y especialmente el hierro, calcio y el zinc siendo estos los minerales principales que ayudan al desarrollo intelectual y crecimiento de los niños.

**Pinilla** (2020) la investigación correspondiente a la línea de investigación en Desarrollo Humano Sostenible denominada “Aporte de la Percepción Social al Análisis del Programa Alimentación Escolar en la Ciudadela del Norte, Municipio de Manizales”, que fue realizado de octubre de 2014 hasta noviembre del 2019, a fin de determinar el conocimiento cotidiano de la



alimentación y nutricional, considerando que el tipo de alimentación que se proporciona a los escolares influye directamente en su rendimiento académico, en su salud y a la resistencia a ciertas enfermedades. La técnica fue interactiva, holísticas y acordadas con la población objetivo, se acopió la información mediante encuestas a las comunidades educativas; se realizaron entrevistas a grupos focales. La investigación señaló que la contribución basado en la percepción social son válidos para el análisis del programa las herramientas basado en metodologías que universalmente se usan para la evaluación de programas de tipo social.

**Ríos**, (2020), en la investigación desarrollada que se tituló “ Análisis de la línea de estilos de vida saludables del Programa de Alimentación al Estudiante en los estudiantes de primaria del Colegio San Pedro Claver IED en el 2019”, La investigación da a conocer que el programa de alimentación escolar otorgado al colegio San Pedro Claver ha sido muy importante para la articulación de la práctica y la teoría con la finalidad de reducir la deserción escolar y también prevenir las enfermedades. Para las muestras para la investigación se eligieron estudiantes niños y niñas entre seis (6) y once (11) años, considerando para su aplicación diversos parámetros que enfoquen su actividad física, hábitos de alimentación, desarrollo mental y higiene, con ecosistemas que permitan lograr un mejor proceso para el crecimiento. Basado en las encuestas, se logró establecer la importancia y conocimiento de la comunidad educativa acerca de los Estilos de Vida Saludable ( EVS ) y su ejecución en la institución educativa, analizando

dentro de la institución respecto al impacto que tienen los talleres en la aplicación del programa de alimentación escolar.

La investigación concluyó indicando que el proyecto tuvo el apoyo de la comunidad del colegio Sam Pedro Clave, por incluir en la curricular la temáticas de hábitos saludables, también se desarrolló talleres obteniendo resultados positivos, talleres de hábitos de alimentación saludable, así como se logró que la institución identifique las falencias, logrando determinar que el rol que tiene la institución para el cumplimiento de los objetivos del Programa (PAE), reconociendo que solo realizando la actividad de entregar alimentos a los estudiantes no es suficiente, sino también es fundamental realizar actividades de concientización respecto a las ventajas de su consumo y como éste permitirá mejorar el desempeño en las actividades diarias o cotidianas y también evitar la propagación de enfermedades.

**Mendoza** (2021) En la investigación publicada, como artículo científico titulada “Fundamentos teóricos que sustentan el desarrollo de un protocolo de investigación dirigido al favorecimiento de una buena nutrición y su impacto en el rendimiento escolar de alumnos del 2do grado escuela primaria Ignacio Ramírez de Cocula, Guerrero” (Mendoza, 2021, pág. 40). Los fundamentos teóricos que se presentó en la investigación lograron validar un protocolo de investigación buscando relacionar de qué manera favorecen una buena nutrición y su valor en el rendimiento escolar de los estudiantes, así como conocer los conceptos de varios autores y su caracterización; Asimismo, se creó información respecto a la alimentación saludable y adecuada en las diferentes etapas de la vida, dado la necesidad

de poner en práctica dichos conocimientos, asimismo, se sugiere un protocolo de investigación que concibe el diseño de una estrategia educativa para favorecer una adecuada nutrición y su influencia en el rendimiento escolar de los alumnos del 2do grado de la escuela primaria Ignacio Ramírez de Cocula, Guerrero.

**Ayala** (2021) La investigación de tesis titulada “La nutrición y el aprendizaje en los estudiantes de segundo de básica en la unidad educativa San Pablo en el periodo 2020-2021” la investigación se desarrolló en la Centro Educativa San Pablo, Cantón Guano dentro de la zona rural, Provincia de Chimborazo, del segundo año de educación básica, donde se ha visto la necesidad de mejorar sus hábitos de alimentación, los objetivos de la investigación fue: Determinar la nutrición de los niños, señalar los factores que influyen en el aprendizaje, y Plantear una guía nutricional para comunidad educativa. Los resultados de indicaron que los padres de los niños tienen ausencia de conocimiento acerca de alimentación nutricional, la pobreza y número excesivo de hijos dificultan un desarrollo físico y cognitivo, la investigación se determina que los factores influyentes en el lento aprendizaje es la ausencia de la alimentación correcta, y la alimentación que no cuenta con las normas de bioseguridad y la alimentación en grasas saturadas. La investigación propuso una guía nutricional lo cual aportará a la familia una correcta alimentación, que beneficiará a la salud, las necesidades alimentarias que debe disponer un estudiante para un rendimiento académico favorable y reducir las enfermedades gastrointestinales.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

**Ramos** (2018) de la Universidad Nacional del Altiplano en su investigación de la Tesis titulada “Evaluación sobre el proceso de gestión del Programa Qaliwarma en madres de familia de la Ciudad de Puno” la investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, para su estudio tomo como unidad de análisis conformado por madres de familia conformado por tres instituciones educativas, siendo la unidad de observación los niños beneficiarios. Los resultados obtenidos indican que el servicio brindado por el programa presenta problemas en la planificación, la selección y la inclusión de productos, así como en la vigilancia y el acompañamiento de los Comités de Alimentación Escolar – CAE. La investigación ha concluido que el servicio brindado por el programa presenta problemas para realizar la selección, planificación y su inclusión de productos, también en el acompañamiento a los Comités de Alimentación Escolar- CAE. También se indica que la cantidad de alimentos entregados a los estudiantes es insuficiente, el control es limitado para la entrega de alimentos y la poca preocupación del programa para las actividades de supervisión, razón por la cual las madres de familia solicitan la incorporación de otros productos al paquete de alimentación para ser entregado por los proveedores y los trabajadores del estado.

**Sagástegui** (2019) de la Universidad Cesar Vallejo en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en el distrito de Caceres del Perú”, aplicó el método cuantitativo, descriptivo, se utilizó la técnica de encuestas para

una muestra de 265 usuarios, las cuales para su evaluación se dividió en 5 dimensiones como son Elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad. Los resultados de la investigación indicaron en los promedios acumulados que el nivel de satisfacción del usuario muestra promedios Totalmente satisfechos al 94% en promedio por parte de los usuarios.

**Díaz** (2019) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en su Tesis titulada “Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas”, realizado mediante la investigación de tipo descriptivo, los resultados indicaron que los alumnos beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar Qaliwarma están conformes y satisfechos con el servicio debido a que la alimentación llega en el momento adecuado, es suficiente y con higiene, pero indican que podría mejorar un poco más.

**Luna** (2018) investigación ejecutada en la Universidad Cesar Vallejo Tesis “Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qaliwarma, Huánuco 2018” la investigación de tipo descriptiva correlacional, de corte transversal, no experimental, las conclusiones del estudio indicaron que el nivel satisfacción es Bueno, pero también hay buena cantidad de usuarios que indicaron como Regular, de lo obtenido en el estudio se manifiesta que no todos los usuarios de programa están satisfechos. También se estableció

que existe una relación importante entre la satisfacción de usuario y el servicio alimentario.

**Vilca & De la Cruz** (2019), de la Universidad Peruana Los Andes en su investigación Tesis titulada “Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes”, estudio de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y transversal con una muestra de 100 pacientes; concluyeron que los servicios de atención de los que asisten a la clínica se sienten satisfechos con la prestación de servicio obtenido, asimismo realizaron recomendaciones para mantener el servicio con el nivel deseado.

## **2.2 Bases Teóricas**

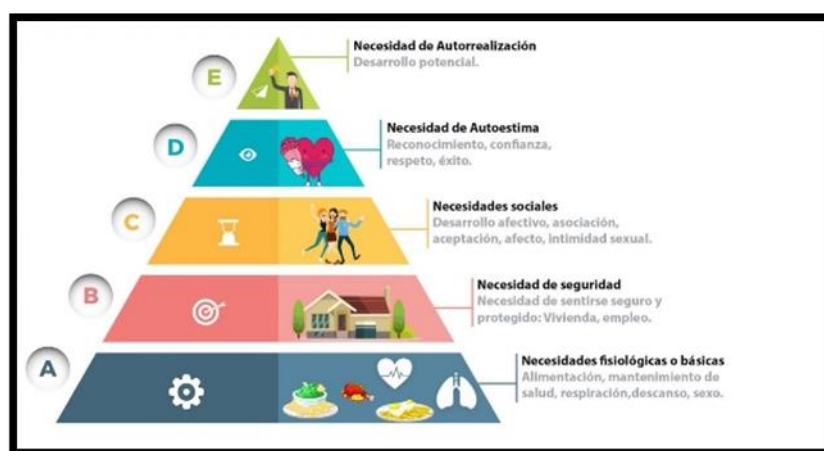
### **2.2.1 Nivel de Satisfacción del servicio Qaliwarma**

Maslow señaló que tenemos un impulso innato de autorrealización: la motivación interna de cada persona para utilizar sus talentos y habilidades para realizar su potencial. Es decir, lo que nos mueve o por qué necesitamos actuar es la motivación que satisface esas necesidades y que desarrollamos. Por lo tanto, para lograr la autorrealización, debemos satisfacer las necesidades inferiores para poder ascender en los niveles de la pirámide de Maslow.

La idea básica detrás de esta jerarquía es que las necesidades superiores captan nuestra atención sólo cuando se satisfacen las necesidades de la base de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento provocan un movimiento hacia arriba en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan el exceso de demanda hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow:

Las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad y protección, y las necesidades de amor y pertenencia (las tres necesidades que comienzan en la base de la pirámide) se consideran motivaciones de deficiencia, mientras que el reconocimiento y la autorrealización se consideran motivaciones de conocimiento.

**Gráfico 2:** Pirámide Maslow



De esta manera, tenemos que satisfacer cada necesidad, empezando por la base de la pirámide, antes de que la siguiente necesidad nos motive. Finalmente, llegaremos a la cima de la pirámide: la autorrealización, el momento de tu vida en el que te sientes feliz y plenamente autorrealizado.

Tipos de comportamientos para satisfacer necesidades: constructivos, destructivos y fallidos. Para satisfacer las necesidades encontramos tres tipos de comportamientos:

- Constructivos: se consigue satisfacer las necesidades y todo el mundo se beneficia.
- Destructivos: se consigue satisfacer las necesidades pero no todo el mundo se beneficia.

- Fallidos: no se alcanza el objetivo de satisfacer las necesidades.

En la práctica, la teoría implica buscar comportamientos constructivos y evitar comportamientos destructivos y fallidos en cada nivel de la pirámide.

La satisfacción es un conocimiento complejo con variadas conceptos y aplicaciones, usada en áreas de la investigación como religión, derecho, sociología, economía, planificación urbana y regional, psicología, regional, música, marketing y entretenimiento, entre otras. La definición de satisfacción debe ser importante porque se basa en un conjunto de condiciones que se pueden evaluar como expectativas, valores y creencias, entre otras cosas. Elegba E. (2015).

En general, la satisfacción es una variable evaluativa que se relaciona con el criterio del cliente o usuario sobre un producto o servicio. Ograjensek (2012).

La satisfacción del usuario indica tanto la calidad de la atención recibida como la eficacia del sistema. También, se dice que la satisfacción es una respuesta emocional derivada del juicio cognitivo y se ha comprobado que también representa un área positiva directa hacia el propósito último del consumidor y la lealtad conductual, o incluso la respuesta emocional del individuo a la experiencia y similitud con el proveedor del servicio. Dos Santos M.C (2016)

Las Dimensiones están fundamentadas en evaluar la performance del Nivel de Servicio en relaciona a los objetivos específicos establecidos durante su creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma (D.S



N° 008-2012-MIDIS) las cuales están orientadas a atender las necesidades siguientes:

- Garantizar el servicio alimentario escolar a los alumnos
- Contribuir a la atención de los alumnos en clase
- Beneficiar la asistencia de los alumnos
- Asistir la permanencia de los alumnos
- Promover los hábitos de alimentación a los alumnos

Para atender estas necesidades Qaliwarma en su documento de gestión Memoria Anual 2020 separa sus actividades en dos componentes: a) Componente del Servicio Alimentario y b) Componente educativos, la cual esta orientado a la capacitación a los servidores públicos, profesores, padres de familia y alumnos. (Memoria Anual 2020. Pág. 12).

La presente investigación de Nivel de Satisfacción del usuario, se orienta bajo los criterios establecidos en los documentos de Gestión del Programa Qaliwarma (D.S N° 008-2012-MIDIS), para lo cual se ha establecido 5 niveles de valoración: Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Ni Satisfechos Ni Insatisfecho, Satisfecho y Totalmente Satisfecho.

#### **a) Calidad de los alimentos**

La UNICEF (2019) en su publicación ¡Para ellos y con ellos! Alimentación escolar para niños y niñas de 3 a 12 años, indica que la calidad de alimentación es sumamente importante para el desarrollo físico y mental de los niños en edad escolar, porque aporta nutrientes para su

crecimiento, su salud y tiene efecto sobre el crecimiento del cerebro y función cognitiva, necesario para afrontar con éxito la etapa escolar.

Los escolares hasta los 12 años inician a salir de casa para integrarse al espacio escolar. Su rápido desarrollo tanto físico como psicológico y social es asombroso. Es un período de aprendizaje, exploración de la vida social y formación de hábitos.

Los alimentos que elige un niño, como la cantidad que ingiere y la forma en que lo come afectan no solo su crecimiento y salud, sino también el desarrollo de las habilidades que necesita para aprender y relacionarse con familiares y amigos. La satisfacción del alumno con una dieta saludable es esencial para el buen rendimiento académico y la felicidad de por vida.

La distribución satisfactoria de calorías determinada por la FAO recomendada en función al Valor Calórico Total (VCT) están dados por Carbohidratos del 50-60%, grasas el 30% y proteínas del 10 al 15% de origen animal y vegetal.

La calidad de los alimentos para los escolares según la FAO y Unesco está determinada porque estos alimentos cumplan con los requerimientos alimenticios de nutrientes.

UNICEF recomienda en la alimentación consumir más Agua, Verduras, Legumbres, Frutas, Semillas, Alimentos Integrales, Pescados.

Para que los escolares se sientan satisfechos, siempre en casa tener agua fresca, es importante consumir las verduras y frutas ya que son ricas en vitaminas, minerales y fibras, también aumentan las defensas contra las enfermedades.

Para incluirlos en una dieta saludable a los niños, se deben incorporar poco a poco para agregarlos a las recetas que más les gustan, cebollas, zapallos, zanahorias, calabaza, acelgas, remolacha, espinacas, berenjenas, brócoli, habas, frijoles y coliflor, son algunos ejemplos.

Los granos y alimentos integrales también son importantes las cuales están integradas por porotos, lentejas y garbanzos, arvejas, el arroz, la avena, integral, la quinua, la polenta y el pan integral que mantiene los beneficios del alimento natural ricos en vitaminas y fibras.

También es importante el consumo de grasas vegetales, la grasa que está en el pescado llamado omega3 muy importante para el desarrollo del cerebro.

Considerar el azúcar en demasiado es perjudicial para la salud durante las etapas de la vida. Los edulcorantes son dañinos para los niños. Asimismo, los niños no deben consumir sal en exceso porque produce hipertensión arterial.

La satisfacción de los alimentos estará determinada por evaluar lo nutritivo de los alimentos recibidos, la textura de los alimentos, el sabor de los alimentos, lo nutritivo y variados que estos se presenten para el consumo de los alumnos.

#### **b) Entrega de alimentos**

El Ministerio MIDIS, por intermedio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, garantiza el servicio alimentario para más de 4 millones de alumnos en el país conformado por niños y adolescentes de alrededor de 64 mil instituciones educativas en el Perú.

La Satisfacción del Usuario de Alimentos mide el desempeño del sistema para entrega de alimentos a los usuarios mediante el Comité de Alimentación Escolar (CAE) de cada escuela para proporcionar comidas, que se distribuyen a los padres para cocinar en casa y a los estudiantes después de la escuela.

Para realizar la entrega de alimentos en cada escuela, existe un CAE conformado por el director, docentes y padres de familia, quienes están acreditados por Qaliwarma, para realizar y supervisar la entrega del servicio de alimentación.

Para cubrir con la satisfacción al proceso de entrega de los productos que entrega Qaliwarma a los CAE deben ser alimentos con buena duración con fecha de vencimiento con buen margen de tiempo para el consumo antes de la fecha de vencimiento, la cantidad entregada de alimentos debe ser lo necesario para su distribución a los padres de familia y llevar a casa para su preparación escolar.

Las buenas prácticas del proceso de gestión de entrega indican la correcta ejecución de las actividades de entrega, para lo cual se espera que el personal de Qaliwarma deben estar capacitado, identificado correctamente y deben mostrar amabilidad para brindar confianza a los usuarios.

### **c) Mejora de la atención de alumnos en clase**

El efecto del servicio de alimentación de Qaliwarma en el rendimiento escolar ha mejorado la participación de los estudiantes en las aulas de primaria de las instituciones educativas, desde que Qaliwarma inició operaciones y ha aumentado significativamente el número de

beneficiarios e Instituciones educativas de 43 a 141, recibir el servicio de alimentación muestra que los resultados de aprendizaje satisfactorios de primaria de los escolares han aumentado significativamente, en las materias de comprensión lectora del 36,6 al 5,4% y en matemáticas del 19,4 al 42,2%. Sachún B. Solange ( 2019).

La FAO y UNESCO también indicaron que los alimentos mejoran la asistencia, permanencia e interés en el aprendizaje de los educandos, algunos autores como Jakubowicz, indican en su trabajo de investigación “La tesis sobre la productividad del aprendizaje logrado a través de una alimentación adecuada”, en ellos se explica que el hombre debe tener una alimentación adecuada porque ayuda a su pensamiento y se vuelve importante para aumentar la inteligencia y la receptividad del individuo.

Es de conocimiento general de las personas que la alimentación infantil es muy importante en la maximización del desarrollo intelectual, físico y emocional de los niños (as) y si faltara esta condición no se podría decir que existe un adecuado aprendizaje de los escolares.

Las investigaciones realizadas refieren evaluar en las instituciones educativas la satisfacción respecto a la mejora a la atención en clase de los estudiantes, mejora en la permanencia en clase, como consecuencias del Programa de Alimentación Escolar, considerando que la alimentación es útil para desempeño del alumno, en qué medida mejora la atención en clases y la alimentación motiva la permanencia en clase.

**d) Promoción de hábitos de alimentos en los escolares**

Mejorar la nutrición de los niños en edad escolar es sumamente necesario, es por ello que los hábitos alimenticios saludables ayudan a los estudiantes a desarrollarse adecuadamente a nivel físico, a desarrollarse plenamente a nivel psicológico y social, en el que se debe enfatizar el papel de los educadores y padres de familia en la percepción del consumo de alimentos. (Bajaña & Quimis 2017 ).

La evaluación de la satisfacción de los hábitos alimentarios ayuda a comprender el impacto de las acciones educativas del Programa Qaliwarma en los hábitos alimentarios de los alumnos. El hecho es razonable porque muestra la importancia de mejorar los hábitos alimentarios de los estudiantes y contribuir a la mejora de las condiciones de vida y desarrollo de los estudiantes, y en base a ese resultado propone acciones que promuevan el estilo de vida y mejoren la salud desde la infancia.

El programa Qaliwarma tiene un impacto real, favorable y significativo, produciendo un crecimiento y desarrollo mental y físico adecuado en los estudiantes de las escuelas públicas participantes.

En la presente investigación se evaluará el nivel de satisfacción respecto a la promoción de los hábitos de alimentación y determinar si los hábitos se adecuan al consumo de alimentos saludables de la zona, si la alimentación se consume a la hora determinada, fomento del consumo saludable de alimentos, fomento de los hábitos de higiene durante el consumo de alimentos.

La FAO y UNICEF en sus publicaciones ¡Para ellos y con ellos! Alimentación en la etapa escolar Para niños y niñas de 3 a 12 años y estado mundial de la infancia 2019 Crecer bien en un mundo en transformación indican una dieta saludable permite a prevenir la desnutrición, así como su efecto sobre las enfermedades crónicas no transmisibles. Se dice que durante los años iniciales de vida se empiezan a formar hábitos saludables con la influencia de la familia y el entorno en el que se desarrollan, la importancia de lograr buenos hábitos para permitir el crecimiento y desarrollo cognitivo saludable, beneficioso en la edad adulta. También se dice que los hábitos alimentarios de un hogar están influenciados por una serie de factores como el ambiente en el que habitan, la disponibilidad de alimentos y las costumbres.

**e) Capacitación**

El programa Qaliwarma ejecuta un programa de capacitaciones dirigidos a los usuarios enfocándose al Componente Educativo que tiene las siguientes características:

a) Proceso en curso; comienza con la capacitación inicial y continúa hasta que se establece el servicio en un proceso continuo que incluye la revisión de la práctica y la retroalimentación experiencial en la reflexión regular.

El CAE cuenta con apoyo técnico en el marco de la supervisión de la gestión del servicio de comedor escolar.

b) Es integral.- Se busca desarrollar los aspectos personales como las actitudes, practicas, habilidades y conocimientos de la conducción del servicio de alimentación escolar.

- c) Es participativo.- Desarrolla la capacidad para fomentar la cooperación activa de los operadores de servicios en su propio autoaprendizaje y el de sus pares.
  
- d) Es formativo y crítico.- Fomenta la autorreflexión sobre la práctica para perfeccionar persistentemente, está orientada a modificar conductas relacionadas con la alimentación y nutrición, prácticas de manipulación, almacenamiento, consumo de alimentos y los hábitos de higiene.

La investigación analizará las actividades de capacitación que realiza el programa Qaliwarma enfocado a la preparación de alimentos, la higiene, conservación de los alimentos y organización.

El componente educativo del programa nacional de comedor escolar Qaliwarma, con el objetivo de promover mejores hábitos alimentarios entre los niños y niñas usuarios del programa Qaliwarma, así como entre los ejecutores del servicio de entrega de alimentos escolares que promueve la capacitación de los Equipos Técnicos de las Unidades Territoriales, el Comité de Alimentación Escolar (CAE), el Comité de Compras (CC) y demás actores, a través de capacitaciones, asistencia técnica y pedagogía de apoyo a través de herramientas pedagógicas que complementan las diseñadas en la capacidad plan de construcción; y está orientado a lograr la implementación eficiente de las funciones de gestión y monitoreo del servicio.



En el Plan Anual de Fortalecimiento de Capacidades a los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario del Qaliwarma para las madres y/o padres de familia se plantea los siguientes temas: Alimentación Saludable, Importancia nutricional de los alimentos, Estilos de vida saludable, Estilos de vida saludable, estilos de vida saludable, Estilos de vida saludable, Estilos de vida saludable, Estilos de vida saludable, Estilos de vida saludable, Estilos de vida saludable, Prácticas en alimentación, Prácticas en alimentación, Prácticas en alimentación, Prácticas en alimentación, Prácticas en alimentación.

Para la capacitación se hace uso de los siguientes materiales educativos: Trípticos, infografías, rotafolios, recetarios, infografías, videos, catálogos, cuñas radiales, guías, cursos radiales, presentaciones interactivas, historietas, láminas lúdicas, aplicativos o software para la organización de contenidos digitales y la gestión de los entornos digitales

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Nivel de satisfacción del usuario; indicadores.**

#### **a) Calidad de Alimentos**

Satisfacer o superar las expectativas del cliente al recibir el servicio basado en los principios de prevención y mejora continua, es decir, un sistema de gestión continua con el objetivo de prevenir y detectar errores, implantando las medidas oportunas para subsanarlos.

**Presentación:** es la forma como los demás perciben un objeto o producto.

**Textura:** La textura es la propiedad de una superficie o de un material que se percibe por el tacto o la vista. Se puede describir en función de su rugosidad, suavidad, dureza, flexibilidad, etc.

La textura puede clasificarse en dos tipos principales:

**Textura táctil:** Es la que se percibe por el tacto. Se puede describir en función de las siguientes características:

- **Rugosidad:** Grado de irregularidad de la superficie.
- **Suavidad:** Grado de suavidad de la superficie.
- **Dureza:** Grado de dureza de la superficie.
- **Flexibilidad:** Grado de flexibilidad de la superficie.

**Textura visual:** Es la que se percibe por la vista. Se puede describir en función de las siguientes características:

- **Color:** Tono, matiz y saturación del color.
- **Forma:** Dimensiones y contornos de la superficie.
- **Patrón:** Repetición de un motivo en la superficie.

La textura puede ser importante en diferentes contextos, como la industria, el arte y la moda. Diccionario de la lengua española (2023)

**Sabor:** El sabor es una sensación compleja que se experimenta cuando los alimentos o bebidas entran en contacto con la lengua. Se produce por la combinación de dos sentidos: el gusto y el olfato. El gusto es la sensación que se produce por la estimulación de las papilas gustativas de la lengua, mientras que el olfato es la sensación que se produce por la estimulación de los receptores olfativos de la nariz.

Los cinco sabores básicos son dulce, salado, ácido, amargo y umami. El dulce se asocia con los azúcares, el salado con los cloruros, el

ácido con los ácidos, el amargo con los alcaloides y el umami con el glutamato monosódico. Diccionario de la lengua española (2023)

**Nutritivo:** Se aplica a los alimentos que contienen los nutrientes necesarios para el buen funcionamiento del organismo.

Los nutrientes son sustancias que el cuerpo necesita para crecer, desarrollarse y mantenerse sano. Se pueden clasificar en tres tipos principales:

- **Macronutrientes:** Son los nutrientes que el cuerpo necesita en grandes cantidades. Los macronutrientes son los carbohidratos, las proteínas y las grasas.
- **Micronutrientes:** Son los nutrientes que el cuerpo necesita en pequeñas cantidades. Los micronutrientes son las vitaminas, los minerales y el agua. Diccionario de la lengua española (2023)

**Variado:** Se aplica a cosas que tienen muchas opciones o posibilidades diferentes. Por ejemplo, una comida variada puede incluir una variedad de platos diferentes, como carnes, pescados, verduras y frutas. Diccionario de la lengua española (2023)

## **b) Entrega de Alimentos**

El Comité de Alimentación Escolar (CAE) se encarga de velar por la entrega de los alimentos en cada colegio a su vez la distribución que se realiza a los padres de familia para que ellos preparen en casa y sean consumidos por los estudiantes.

Para la ejecución de la actividad de entrega de alimentos en cada escuela se cuenta con el CAE la cual está formado el director, docentes y padres de familia reconocidos por Qaliwarma para vigilar y ejecutar la prestación del

servicio alimentario debe tener una aptitud del servicio para hacer entrega de los alimentos a los usuarios tal como fue planificado por la entidad gubernamental y lo esperado por los usuarios en la institución educativas.

**Cantidad:** Cantidad es una palabra que se refiere a la magnitud o extensión de algo. Se puede cuantificar, es decir, se puede medir o contar.

La cantidad puede expresarse de diferentes maneras, como:

- **Número:** La cantidad de personas en una sala se puede expresar como un número, como 20 personas.
- **Unidad de medida:** La cantidad de agua en un vaso se puede expresar como una unidad de medida, como 250 mililitros.
- **Porcentaje:** La cantidad de grasa en un alimento se puede expresar como un porcentaje, como 20%. Diccionario de la lengua española (2023)

**Puntualidad:** La puntualidad es la cualidad de llegar o hacer algo a tiempo, en el momento convenido o previsto. Es una virtud que se valora en muchas culturas y contextos, ya que demuestra respeto por los demás, responsabilidad y organización.

**Frecuencia:** permite medir el número de veces que se repite un evento en un período de tiempo. Diccionario de la lengua española (2023)

**Salubridad:** es importante para la salud y el bienestar de las personas. Un entorno saludable es aquel que proporciona condiciones adecuadas para la vida, el trabajo y el ocio.

Hay muchos factores que contribuyen a la salubridad de un lugar, como:

- **La limpieza:** Los lugares limpios son menos propensos a la propagación de enfermedades.

- La higiene: Las prácticas de higiene adecuadas, como lavarse las manos con frecuencia, pueden ayudar a prevenir la propagación de enfermedades.
- La calidad del aire y el agua: El aire y el agua limpios son esenciales para la salud.
- La eliminación de residuos: La eliminación adecuada de los residuos ayuda a prevenir la contaminación y la propagación de enfermedades. Diccionario de la lengua española (2023)

**Personas:** son los que se benefician de los servicios o prestaciones que ofrece el programa. Pueden ser personas individuales, familias o comunidades.

Los programas sociales pueden tener diferentes objetivos, como:

- Reducir la pobreza: Los programas sociales pueden proporcionar asistencia económica a las personas con bajos ingresos para ayudarles a satisfacer sus necesidades básicas.
- Promover la igualdad: Los programas sociales pueden proporcionar oportunidades educativas y laborales a las personas de grupos desfavorecidos para ayudarles a alcanzar su pleno potencial.
- Proteger a los vulnerables: Los programas sociales pueden proporcionar asistencia a las personas en situación de vulnerabilidad, como los niños, las personas mayores o las personas con discapacidad. Diccionario de la lengua española (2023).

c) **Mejora de la atención de alumnos en clase**

Efecto positivo del programa de alimentación escolar para los alumnos, evidenciado por la mejora en el desempeño, la atención en clase, la motivación y la permanencia en clase.

La FAO y UNESCO también indicaron que los alimentos mejoran la asistencia, permanencia e interés en el aprendizaje de los educandos, algunos autores como Jakubowicz explica “que una persona debe tener una dieta adecuada, ya que ayuda a su pensamiento y juega un papel vital en la mejora de la inteligencia y la sensibilidad de una persona” (pág. 10).

**Desempeño:** El desempeño se refiere a la calidad del trabajo que realiza una persona o un equipo. Se puede medir en términos de productividad, calidad, eficiencia, eficacia y satisfacción del cliente. Diccionario de la lengua española (2023).

**Atención:** en un programa social es el proceso de proporcionar a los beneficiarios del programa los servicios y recursos que necesitan para satisfacer sus necesidades básicas. La atención puede ser proporcionada por una variedad de organizaciones, incluidas el gobierno, las organizaciones sin fines de lucro y las empresas.

La atención en un programa social puede incluir una variedad de servicios y recursos, como:

- Asistencia financiera: Esto puede incluir pagos en efectivo, cupones de alimentos, asistencia para el alquiler o la hipoteca, o ayuda para pagar los servicios públicos.
- Atención médica: Esto puede incluir seguro médico, atención médica primaria, atención de salud mental o atención a largo plazo.

- Educación: Esto puede incluir educación preescolar, educación primaria y secundaria, o educación para adultos.
- Formación laboral: Esto puede incluir capacitación en habilidades básicas, capacitación en habilidades vocacionales o apoyo para encontrar un trabajo.
- Servicios de vivienda: Esto puede incluir ayuda para encontrar vivienda asequible, mantenimiento de vivienda o apoyo para personas sin hogar.
- Servicios de apoyo a la familia: Esto puede incluir apoyo a las familias con niños, apoyo a las familias con personas mayores o apoyo a las familias con personas con discapacidad. Diccionario de la lengua española (2023).

**Asistencia:** es la acción de prestar ayuda o auxilio a alguien que lo necesita. Puede ser proporcionada por individuos, grupos u organizaciones.

La asistencia puede ser proporcionada de diversas maneras, como:

- Asistencia física: Esto puede incluir proporcionar alimentos, ropa, refugio o atención médica.
- Asistencia emocional: Esto puede incluir proporcionar apoyo emocional, escuchar a alguien que necesita hablar o simplemente estar presente.
- Asistencia financiera: Esto puede incluir proporcionar dinero, cupones de alimentos, asistencia para el alquiler o la hipoteca, o ayuda para pagar los servicios públicos.

- Asistencia legal: Esto puede incluir proporcionar asesoramiento legal, representación legal o ayuda para navegar por el sistema legal.
- Asistencia educativa: Esto puede incluir proporcionar apoyo educativo, tutorías o ayuda para encontrar oportunidades educativas.
- Asistencia laboral: Esto puede incluir proporcionar capacitación laboral, apoyo para encontrar un trabajo o ayuda para mantener un trabajo. Diccionario de la lengua española (2023).

**Permanencia:** se refiere al tiempo que una persona permanece en un programa social o en una actividad. En el contexto de los programas sociales, la permanencia es importante porque puede ayudar a los beneficiarios a alcanzar sus objetivos.

La permanencia en los programas sociales puede verse afectada por una variedad de factores, como:

- Los objetivos del programa: Los programas con objetivos claros y alcanzables pueden ser más propensos a tener una alta tasa de permanencia.
- Los servicios y recursos del programa: Los programas que ofrecen servicios y recursos relevantes y de alta calidad pueden ser más propensos a tener una alta tasa de permanencia.
- El apoyo a los beneficiarios: Los programas que brindan apoyo a los beneficiarios, como orientación, seguimiento y motivación, pueden ser más propensos a tener una alta tasa de permanencia. Diccionario de la lengua española (2023).



**Calificación:** a los programas sociales puede ser un proceso complejo. Es importante considerar una variedad de factores al realizar la calificación. También es importante utilizar métodos de calificación fiables y válidos. Un programa de asistencia alimentaria podría ser calificado en función del número de personas que reciben asistencia alimentaria, la cantidad de alimentos que reciben y el impacto del programa en la salud de los beneficiarios. Diccionario de la lengua española (2023).

**d) Promoción de hábitos de alimentación**

Condición del comportamiento consciente, colectivo y repetitivo, que conducen a los estudiantes a seleccionar, consumir y utilizar determinados alimentos o tomar formas de comportamiento familiar en respuesta a unas influencias sociales y culturales.

Mejorar la nutrición de los niños en la escuela es fundamental, es por eso por lo que los hábitos de alimentación saludables permiten que los estudiantes se desarrollen adecuadamente física, psicológica y socialmente. (Bajaña & Quimis, 2017).

**Integración:** es un proceso que consiste en incorporar a un individuo o grupo a un conjunto mayor. En el contexto de los programas sociales, la integración se refiere al proceso de incorporar a los beneficiarios a la sociedad en general. Diccionario de la lengua española (2023).

**Elección:** es un proceso mental que consiste en escoger entre dos o más opciones. Es una decisión que se toma en base a una serie de factores, como las preferencias personales, las creencias, los valores y la información disponible. Diccionario de la lengua española (2023).

**Originario:** se refiere a las personas que son miembros de grupos minoritarios o que pertenecen a comunidades desfavorecidas. Personas de comunidades indígenas o que pertenecen a grupos de bajos ingresos.

La atención a las personas originarias en los programas sociales es importante porque puede ayudar a garantizar que estas personas tengan acceso a los servicios y recursos que necesitan. Al centrarse en las necesidades de las personas originarias, los programas sociales pueden ayudar a promover la equidad y la justicia social. Diccionario de la lengua española (2023).

**Horario:** es una tabla o gráfico que muestra un plan de tiempo para eventos o actividades. Se utiliza para organizar y planificar el tiempo. Los horarios pueden ser utilizados por individuos, grupos u organizaciones. Diccionario de la lengua española (2023).

**Higiene:** es el conjunto de prácticas y medidas necesarias para garantizar la inocuidad de los alimentos, es decir, que no sean perjudiciales para la salud.

La higiene de los alimentos es importante porque ayuda a prevenir la contaminación de los alimentos por microorganismos, como bacterias, hongos y parásitos. Estos microorganismos pueden causar enfermedades transmitidas por alimentos, como la intoxicación alimentaria, la diarrea y las infecciones.

La higiene de los alimentos se aplica en todas las etapas de la cadena alimentaria, desde la producción hasta el consumo. Las personas que trabajan en la producción, el procesamiento, el almacenamiento, el transporte y la venta de alimentos deben seguir las buenas prácticas de

higiene alimentaria para evitar la contaminación de los alimentos. Diccionario de la lengua española (2023).

**e) Capacitación**

Mediante el cual los usuarios son capacitados para adquirir los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para lograr obtener el mejor provecho del programa de alimentación escolar.

**Preparación:** es el proceso de convertir los alimentos crudos en alimentos cocinados o procesados. Puede ser un proceso simple o complejo, dependiendo de la receta o el plato que se esté preparando. Diccionario de la lengua española (2023).

**Conservación:** es el proceso de mantener los alimentos seguros y comestibles durante períodos prolongados de tiempo. Esto se puede hacer mediante una variedad de métodos, que incluyen:

- **Refrigeración:** La refrigeración reduce la temperatura de los alimentos, lo que ralentiza el crecimiento de los microorganismos.
- **Congelación:** La congelación reduce la temperatura de los alimentos a una temperatura lo suficientemente baja como para detener el crecimiento de los microorganismos.
- **Enlatado:** El enlatado es un proceso que utiliza calor para matar los microorganismos y luego sella los alimentos en un recipiente hermético que previene la reinfección.
- **Deshidratación:** La deshidratación es un proceso que elimina la humedad de los alimentos, lo que dificulta el crecimiento de los microorganismos.

- **Fermentación:** La fermentación es un proceso que utiliza microorganismos para convertir los azúcares de los alimentos en ácidos o alcoholes, lo que crea un ambiente inhóspito para otros microorganismos.
- **Salazón:** La salazón es un proceso que agrega sal a los alimentos, lo que ayuda a extraer la humedad y crear un ambiente inhóspito para los microorganismos.
- **Ahumado:** El ahumado es un proceso que expone los alimentos al humo, lo que ayuda a matar los microorganismos y crear un sabor ahumado. Diccionario de la lengua española (2023).

**Tipos de alimentos:** los alimentos se pueden clasificar de muchas maneras, según su origen, su composición, su función o su preparación.

Según su origen, los alimentos se pueden clasificar en:

- **Alimentos de origen vegetal:** Los alimentos de origen vegetal provienen de las plantas, como las frutas, las verduras, los cereales, las legumbres y los frutos secos.
- **Alimentos de origen animal:** Los alimentos de origen animal provienen de los animales, como la carne, el pescado, los huevos, la leche y los productos lácteos.
- **Alimentos de origen mineral:** Los alimentos de origen mineral provienen de los minerales, como las sales minerales y los oligoelementos. Diccionario de la lengua española (2023).

**Preventiva:** es el conjunto de medidas y acciones que se toman para evitar que ocurra algo. En el ámbito de la salud, la prevención se refiere a las medidas que se toman para evitar la aparición de enfermedades.

La prevención se puede clasificar en tres niveles:

- **Prevención primaria:** Es la prevención de la aparición de la enfermedad. Se basa en la identificación y eliminación de los factores de riesgo que pueden conducir a la enfermedad.
- **Prevención secundaria:** Es la prevención del progreso de la enfermedad. Se basa en la detección temprana y el tratamiento de la enfermedad, para evitar que se agrave.
- **Prevención terciaria:** Es la prevención de las complicaciones de la enfermedad. Se basa en la rehabilitación de las personas que ya padecen la enfermedad, para evitar que se produzcan complicaciones. Diccionario de la lengua española (2023).  
<https://dle.rae.es/presentacion?m=form>

## CAPITULO III

### HIPOTESIS

#### 3.1 Hipótesis General

Existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021

#### 3.2 Hipótesis Específica

- Existe un alto nivel de satisfacción con respecto a la Calidad Alimentos, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.
- Existe un alto nivel de satisfacción con respecto a la Entrega de Alimentos, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.
- Existe un alto nivel de satisfacción con respecto a la Mejora de la Atención del Alumno en Clase, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021
- Existe un alto nivel de satisfacción en la promoción de hábitos de alimentación, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla – Chaclacayo 2021.
- Existe un alto nivel de satisfacción de la capacitación, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.

### 3.3 Variable

Para el presente estudio se utilizó un diseño descriptivo hacia la especificación de las características relacionado al comportamiento de la variable satisfacción del usuario, la cual se representa por el siguiente esquema:



**Donde:**

**M :** Usuarios de Qali warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla – Chaclacayo 2021

**O :** Observación a los usuarios

El enfoque es cuantitativo, debido a que la medición se efectuó mediante valores numéricos y los criterios estadísticos que permitan determinar el comportamiento de satisfacción de los usuarios. (Hernández et al., p.4).

#### 3.3.1 Variable de Investigación

Variable: NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO

**Dimensiones:**

- Calidad de Alimentos
- Entrega de Alimentos
- Mejora de la Atención del Alumno en Clase
- Promoción de los hábitos de alimentación
- Capacitación

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION	ESCALA
<b>NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Es una jerarquía de necesidades, las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacerse en orden descendente. Los niveles inferiores de la pirámide representan necesidades básicas, como la comida, el agua y la seguridad. Los niveles superiores representan necesidades más complejas, como el amor, el respeto y la autorrealización. (Maslow, 1991)	El Nivel de Satisfacción de Usuario será evaluado a través de las siguientes dimensiones: Calidad de Alimentos, Entrega de Alimentos, Mejora de la atención de los alumnos en clase, Promoción de los hábitos de alimentación y la Capacitación	<b>1.CALIDAD DE ALIMENTOS</b>	- Presentación - Textura - Sabor - Nutritivo - Variado	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>ORDINAL</b>  <b>1. Totalmente Insatisfecho</b> <b>2. Satisfecho</b> <b>3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho</b> <b>4. Satisfecho</b> <b>5. Totalmente Satisfecho</b>  Escala de medición nominal del tipo Like con 5 niveles
			<b>2.ENTREGA DE ALIMENTOS</b>	- Cantidad - Puntualidad - Frecuencia - Salubridad - Personas		
			<b>3.MEJORA DE LA ATENCION EN CLASE</b>	- Desempeño - Atención - Asistencia - Permanencia - Calificación		
			<b>4.PROMOCION DE HABITOS DE ALIMENTACION</b>	- Integración - Elección - Originario - Horario - Higiene		
			<b>5.CAPACITACION</b>	- Preparación - Conservación - Higiene - Tipos alimentos - Preventiva		



## CAPITULO IV : METODOLOGIA

### 4.1 Método de la Investigación

La investigación corresponde al Método Científico – Cuantitativo, Hernández Sampieri, indica que la investigación científica es un conjunto de proceso sistemáticos y empíricos orientado al estudio de un fenómeno; es cambiante, dinámica y evolutiva. Se presenta en dos formas: cuantitativa, cualitativa.

La investigación planteada es cuantitativa, en vista que su medición se realiza en valores de tipo numérico y mediante criterios estadísticos que permitirán identificar el comportamiento de la variable satisfacción de los usuarios (Hernández et al., p.4).

El proyecto de Investigación denominado “Nivel de Satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021”, se encuentra dentro de las características de ser un estudio descriptivo.

Para obtener los resultados, es fundamental que durante el desarrollo de la encuesta se utilicen computadoras y herramientas estadísticas para interpretar los resultados de manera objetiva.

## 4.2 Tipo de Investigación

Con respecto al propósito de estudio que se ha considerado, el estudio es Investigación básica porque su finalidad es los fenómenos, examinándolos desde la óptica de los participantes en un ambiente natural y en función a su contexto; es tipo de investigación básica porque se fundamenta en argumento teórico y su pretensión fundamental consiste en desarrollar teorías, corregir, extender y verificar conocimientos a través del descubrimiento de amplias divulgaciones.

**Observacional:** Se indica porque no se evidencia la intervención del investigador solo limitándose a medir la variable que define en el estudio, se ordenan los resultados obtenidos de la observación directa de la realidad, en torno a una hipótesis.

**Transversal:** Porque se recolecta datos en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021, en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir la variable de satisfacción.

## 4.3 Nivel de Investigación

La investigación es de nivel descriptivo. indica que “los estudios descriptivos buscan especificar las características, las propiedades, así como los perfiles importantes de las comunidades, grupos y personas, u otros fenómenos que se sometan a algún análisis”. Por cual se afirma que es posible medir la información conseguida para posteriormente analizar, describir, e interpretar sistemáticamente considerando las características del fenómeno que se está investigando, en función a la realidad del escenario experimentado. Danhke (citado por |

Por lo expuesto, se indica que la investigación es de nivel descriptivo simple, considerando lo establecido por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); quienes manifiestan que: “busca especificar las características, propiedades, y los perfiles de personas, comunidades, grupos, procesos, objetos, y otro fenómeno que pueden ser analizados; en resumen se procura medir o recolectar información de forma independiente o conjunta sobre las variables o conceptos a las que se refieren, su objetivo no es indicar como se relacionan.

#### 4.4 Diseño de Investigación

Por la naturaleza del nivel de investigación es de diseño No Experimental y de corte transversal; porque no se manipula la variable sólo se analiza; es observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para analizarlos”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Hernández, Fernández, & Baptista, 2014 manifiesta que “Tiene como propósito indagar la incidencia de los niveles de una o más variables en una población”.

El diseño es representado de la siguiente forma:



Donde:

M= Usuarios de Qaliwarma en la institución educativa Mariscal Ramon Castilla

O= Observaciones a los usuarios

## 4.5 Población y Muestra

### 4.5.1 Población

Según Hernández (2014) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. En la presente investigación la población está constituida por todos los 625 estudiantes de primaria de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo.

Según Hernández (2014) “La muestra es un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto de elementos definido en sus características al que se le llama población”.

GRADO	SECCION	SUB TOTAL ALUMNOS
1er grado	Sección A	30
1er grado	Sección B	31
1er grado	Sección C	32
1er grado	Sección D	30
2do grado	Sección A	32
2do grado	Sección B	31
2do grado	Sección C	33
2do grado	Sección D	31
3ro grado	Sección A	32
3ro grado	Sección B	32
3ro grado	Sección C	31
3ro grado	Sección D	32
4to grado	Sección A	31
4to grado	Sección B	32
4to grado	Sección C	31
5to grado	Sección A	30
5to grado	Sección B	31
5to grado	Sección C	30
6to grado	Sección A	31
6to grado	Sección B	32
6to grado	Sección C	30
<b>TOTAL</b>		<b>625</b>

### 4.5.2 Muestra

Según Alvarado L. (2013) La muestra se define como una parte seleccionada del universo que representa sus características, debe proporcionar información que se utilizará para estimar las características de toda la población, hay dos tipos de muestreo, el no probabilístico, cuando sus entradas se extraen con base en el juicio o criterio de un investigador, y la probabilidad, cuando cada elemento del universo tiene una probabilidad de ser seleccionado en la muestra, describe una muestra probabilística como aleatoria simple, estratificada, sistemática y por conglomerados. (p.24).

Para la tesis se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, el cálculo se realizó de la siguiente manera:

Cálculo de la muestra (n)

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

En donde:

**Z** : Representa el nivel de confianza al 95% =1,96;

**p** : Es la proporción de éxito (0,5)

**q** : Es la proporción de fracaso (0,5)

**e** : Es el error estimado (0,05)

**N** : Es el tamaño de la población (625)

**n** : Es el tamaño de la muestra.

Desarrollando la fórmula para realizar el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 625}{(625-1) \times (0,05^2) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 238$$

**Conclusión.** -\_Habiendo aplicado la fórmula para determinar el tamaño de la muestra se ha determinado que 238 es el tamaño de muestra para aplicar la encuesta la misma que ha sido conformado por alumnos de los grados de 3ro, 4to, 5to y 6to grado de primaria.

## 4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### 4.6.1 Técnica de recolección de Datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas mediante la cual se aplicó los cuestionarios de satisfacción, la encuesta de satisfacción estaba dividido en 5 dimensiones relacionadas a las Calidad Alimentos, Entrega de Alimentos, Mejora de la Atención del Alumno en Clase, Promoción de hábitos de alimentación y la capacitación; cada una de los ítem de la preguntas tiene un valor de 1 a 5 establecido según la escala de Likert estos valores significarán el impacto de las dimensiones en los usuarios respecto a la variable satisfacción 1= Totalmente Insatisfecho, 2= Insatisfecho 3= Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho, 4=Satisfecho y 5= Totalmente Satisfecho, el cuestionario de satisfacción fue elaborado y se utilizara en la Institución Educativa Mariscal Ramon Castilla, Chaclacayo y está conformada por 25 preguntas, la encuestas fueron validadas por juicios de experto con experiencia profesional en la administración pública y especialista en metodología de investigación con grado de Doctor.

Se plantea realizar una charla virtual con los usuarios que son usuarios del programa de alimentación escolar de Qaliwarma, posteriormente realizar una explicación clara y entendible, indicando sobre el propósito del estudio, reiterando la importancia que tiene, y según los resultados, para hacer mejoras que permitan elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, se plantea entregar a los participantes en el estudio el consentimiento informado y posterior de aclarar todas sus dudas, se procede a la firmar autorizando participar en el estudio.

#### **4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la presente investigación se ha formulado una encuesta de con preguntas cerradas, las cuales están desarrolladas basado en cinco dimensiones haciendo un total de 25 ítem para evaluar la variable Satisfacción, tal como indica Hernández et al. (2014), que dice que los instrumentos tienen por objetivo ejecutar la recopilación de datos observables que manifiesten el verdadero comportamiento de las variables para su medición.

El instrumento que se presenta está conformado por preguntas cerradas con opciones de respuesta con alternativa múltiple basado en la escala de Likert, cuyos ítems fueron adaptados del modelo SERVQUAL que permite evaluar los aspectos cuantitativos y cualitativos respecto a los clientes de Zeitham, Parasuraman y Berry (1993) y están agruparon en las 05 dimensiones: Calidad de Alimentos (ítems 1-5), Entrega de Alimentos (ítems 6-10), Mejora de la Atención del Alumno en Clase (ítems 11-15), Promoción de los hábitos de Alimentación (ítems 16-20) y Capacitación (ítems 21-25).

Para la determinar la escala de medición de las preguntas consta de cinco alternativas de respuesta: 1=Totalmente Insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho, 4=Satisfecho, 5=Totalmente Satisfecho; respuestas que se obtuvieron de acuerdo a las preguntas que se plantearon.

#### 4.7 Técnicas de Procedimientos y Análisis de Datos

##### 4.7.1 Operacionalización de la Variable

Para calcular los indicadores del Nivel de Satisfacción se ha utilizado la Escala Likert de Valoración (Baremo) lo cual nos permitió analizar los datos de manera global, por sus Dimensiones y por cada uno de los ítems.

El procedimiento que se realizó fue de la siguiente manera:

**Muestra determinada:** 238

**Medición:**

<b>Escala y Valores:</b>	
TI	: Totalmente Insatisfecho (1)
I	: Insatisfecho : (2)
NS_NI	: Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho (3)
S	: Satisfecho (4)
TS	: Totalmente Satisfecho (5)

<b>Dimensiones</b>	
D1:	Calidad de alimentos (5 ítems)
D2:	Entrega de alimentos (5 ítems)
D3:	Mejora de la atención en clase (5 ítems)
D4:	Promoción de hábitos de alimentación (5 ítems)
D5:	Capacitación (5 ítems)

Total: 25 ítems



**I.- Determinado Valores de intervalo para cada uno de los niveles para El Nivel Global**

VMax: Valor Mínimo	25
VMin : Valor Máximo	125
Rango ( VMax - VMin) 125 - 25	100
Amplitud = Rango / N° Niveles 100/5	20

1er nivel = VMin + Amplitud	25+20 = 45
2do nivel	45+20 = 65
3er nivel	65+20 = 85
4to nivel	85+20 = 105
5to nivel	105+20 = 125

**II.- Determinado Valores de intervalo para cada uno de las Dimensiones**

VMax: Valor Mínimo	5
VMin : Valor Máximo	25
Rango ( VMax - VMin) 25 - 5	20
Amplitud = Rango / N° Niveles 20/5	4

1er nivel = VMin + Amplitud	5+4 = 9
2do nivel	9+4 = 13
3er nivel	13+4 = 17
4to nivel	17+4 = 21
5to nivel	21+4 = 25

Niveles y Rango	Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)
Nivel de Satisfacción (GLOBAL)	[25 – 45]	[46 – 65]	[66 – 85]	[86 – 105]	[106 – 125]
D1: Calidad de alimentos	[ 5 – 9 ]	[ 10 – 13 ]	[14 – 17]	[18 –21]	[22 – 25]
D2: Entrega de alimentos	[ 5 – 9 ]	[ 10 – 13 ]	[14 – 17]	[18 –21]	[22 – 25]
D3: Mejora de la atención en clase	[ 5 – 9 ]	[ 10 – 13 ]	[14 – 17]	[18 –21]	[22 – 25]
D4: Promoción de hábitos de alimentación	[ 5 – 9 ]	[ 10 – 13 ]	[14 – 17]	[18 –21]	[22 – 25]
D5: Capacitación	[ 5 – 9 ]	[ 10 – 13 ]	[14 – 17]	[18 –21]	[22 – 25]
Item 1 al Item 25	1	2	3	4	5

Para determinar el Nivel de Satisfacción a Nivel General relacionado al Objetivo General se suma los valores numéricos marcado por los encuestados por cada una de las 25 preguntas y según sea el resultado de la sumatoria se ubicará al nivel que le corresponde en el intervalo siendo estos: Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho, Satisfecho y Totalmente Satisfecho.

Para determinar el Nivel de Satisfacción por Dimensiones relacionado a los Objetivos Específicos se suma los valores numéricos marcado por los encuestados por cada una de las 5 preguntas y según sea el resultado de la sumatoria se ubicará al nivel que le corresponde en el intervalo siendo estos: Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho, Satisfecho y Totalmente Satisfecho.

Para determinar el Nivel de Satisfacción por cada ítem se suma los valores numéricos marcado en el Item por cada uno de los encuestados con lo cual se obtiene la frecuencia y porcentaje por cada de los Items siendo estos: Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho, Satisfecho y Totalmente Satisfecho.

En la investigación se ha realizado la técnica de análisis de datos y procesamiento para lo cual se ha elaborado una Base de Datos, realizando la revisión, ordenado el correlativo y enumerar las preguntas y encuestas, en el aplicativo Microsoft Excel. Seguidamente se realizó la estadística descriptiva orientada al Objetivo General y los Objetivos Específicos formulados en el estudio; procesar los datos de acuerdo a la información recopilada mediante el cuestionario, donde se utilizó herramientas informáticas para obtener la estadística, luego los resultados se presentaron en figuras y tablas.

Se utilizó la estadística descriptiva para analizar los datos ya que es el conjunto de métodos estadísticos que caracterizan un grupo de datos lo cual nos permitió obtener conclusiones del conjunto de datos obtenidos.

Para el análisis de los datos se realizó la estadística descriptiva ya que es el conjunto de métodos estadísticos que describen un grupo de datos que nos permitió sacar conclusiones del conjunto de datos obtenidos.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

Ha sido necesario solicitar permiso del director de la institución educativa, la información recolectada es utilizada únicamente con fines de investigación, manteniendo el anonimato de los informantes. Se verificó que los resultados obtenidos con el instrumento no fueran alterados para permanecer originales y fueron utilizados como fue propuestos en este estudio.

Para el presente trabajo de investigación se ha tenido las siguientes consideraciones éticas reflejadas en principios como:

**El principio de veracidad:** En función de las normas para referenciar el material bibliográfico y a los diferentes autores consultados.

**El principio de fidelidad:** Cumplir respetuosamente con lo indicado en la encuesta con modificaciones razonablemente justificadas, asegurando que los participantes de la muestra desconocieran la información que proporcionaron.

**El respeto a la autonomía:** Este principio se ha plasmado en medidas como la aplicación e interpretación del consentimiento informado, que aseguran que los

participantes tengan capacidad legal para ejercer la decisión de participación a partir de la interpretación de la naturaleza, duración y finalidad del estudio, los métodos y medios utilizados, los beneficios esperados y las posibles inconvenientes que se afrontaran en el desarrollo del estudio.

**El principio de beneficencia:** En la investigación se les explicó a los estudiantes los beneficios y riesgos que conlleva y están incluidos para determinar su aceptación o no al estudio.

**El principio de justicia:** La selección de la muestra permitió la participación de todos sin distinguir sexo, raza o la religión de los participantes, lo cual fue importante señalar para el futuro las investigaciones.

Los estudiantes usuarios del servicio de alimentación que brinda el Programa Social Qaliwarma, han sido informados sobre el procedimiento de la encuesta para la realización de la presente investigación.

...

## CAPITULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 5.1 Descripción de resultados:

En este capítulo se presenta los resultados del análisis de los datos obtenidos en nuestra investigación, los resultados mostrarán la percepción de los alumnos respecto al nivel de satisfacción del servicio alimentario que brinda el programa Qaliwarma, se destacan especialmente las variables que han sobresalido, dando lugar a dichos resultados.

El estudio muestra los resultados para determinar el Nivel de Satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo 2021; estudio realizado con una muestra de 238 estudiantes usuarios del programa de alimentación escolar Qali warma.

Para el proceso de investigación y lograr los resultados a mostrar, se envió a los alumnos del nivel primaria la encuesta formulada, que tuvieron que contestar las preguntas referentes a las cinco dimensiones en evaluación, respecto al nivel de satisfacción del servicio que brinda Qaliwarma; el link de la encuesta elaborado con la herramientas de google form se envió a través de correo electrónico y mediante el whatsApp grupal de los alumnos de educación primaria que fueron resueltas; para la tabulación de los datos se utilizó el software Microsoft Excel para la generación de tablas y gráficos en forma clara y ordenada. Los resultados obtenidos a nivel general, nivel de dimensiones y a nivel de cada ítem, se muestran seguidamente.

### 5.1.1 Resultados del Objetivo General

**Tabla N° 01**

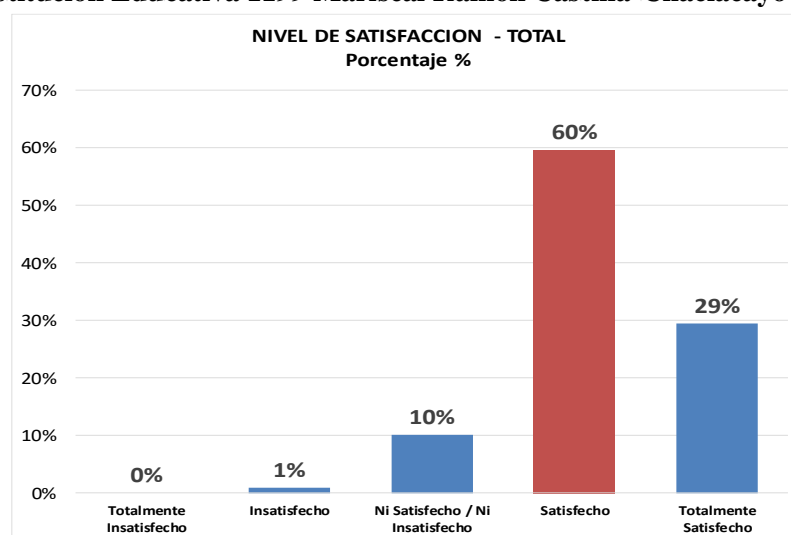
**Nivel de Satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo 2021**

Niveles de Satisfacción	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	24	10%
Satisfecho	142	60%
Totalmente Satisfecho	70	29%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 01**

**Nivel de Satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo 2021**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 01

El 60 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S) con el servicio que brinda el Programa Qaliwarma, mientras el 29 % de los usuarios encuestados están Totalmente Satisfecho (TS), por lo contrario, el 10% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Por lo que de podemos afirmar que la mayoría de los encuestados se encuentran Satisfechos (60%) con el servicio brindado.

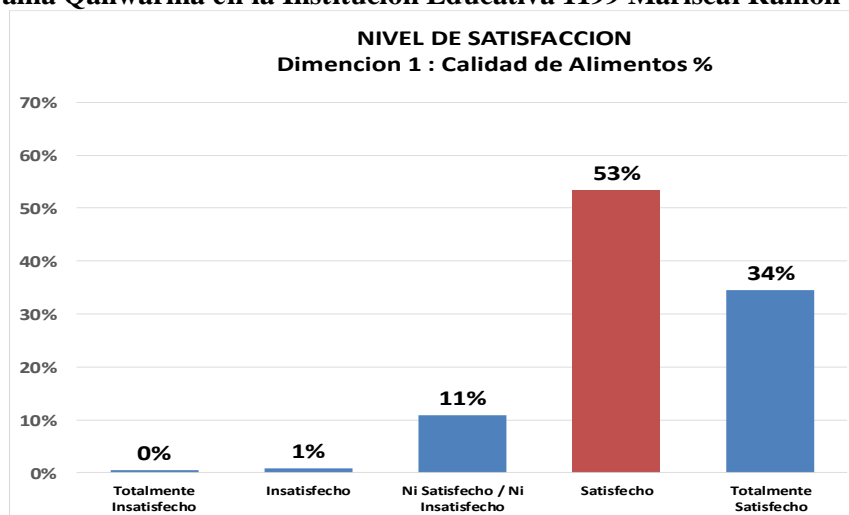
### 5.1.2 Resultados de la Dimensión 1: Calidad de Alimentos

**Tabla N° 2**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 1 de Calidad de Alimentos**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**

Niveles de Satisfacción	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	2	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	26	11%
Satisfecho	127	53%
Totalmente Satisfecho	82	34%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 2.**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 1 de Calidad de Alimentos**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 02

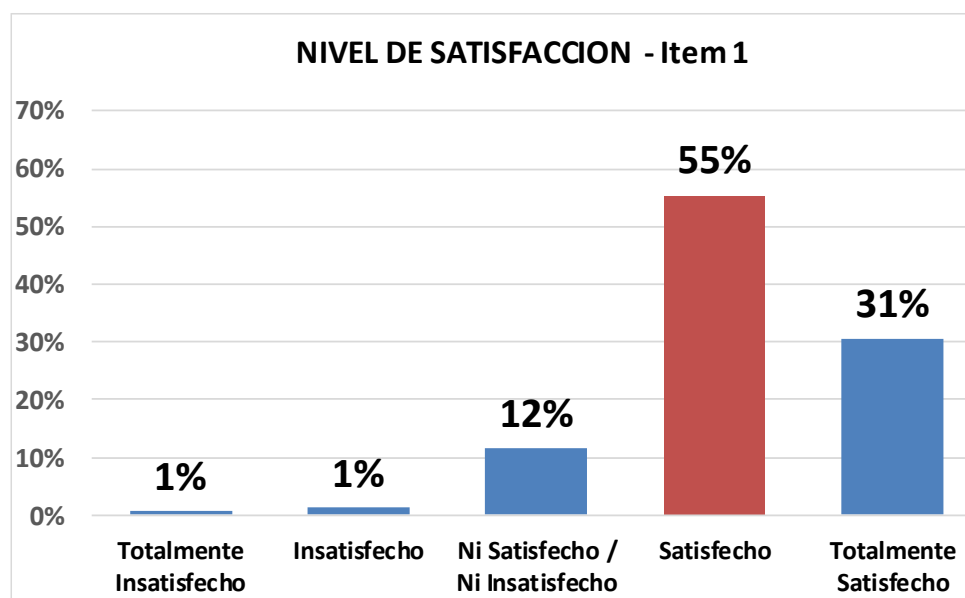
Para la Dimensión de Calidad de Alimentos el 53% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S) con el servicio que brinda el Programa Qaliwarma, mientras que el 34% de los usuarios encuestados están Totalmente Satisfecho (TS), por lo contrario, el 11% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Por lo que podemos afirmar que para la dimensión de CALIDAD DE ALIMENTOS la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (53%) con el servicio brindado.

**Tabla N° 3**  
**Nivel de Satisfacción ítem 1: La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	2	1%
Insatisfecho	3	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	28	12%
Satisfecho	132	55%
Totalmente Satisfecho	73	31%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 3**  
**Nivel de Satisfacción ítem 1: La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 03

Para Item 1 La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 31 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y el 12% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 1 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 55 %).

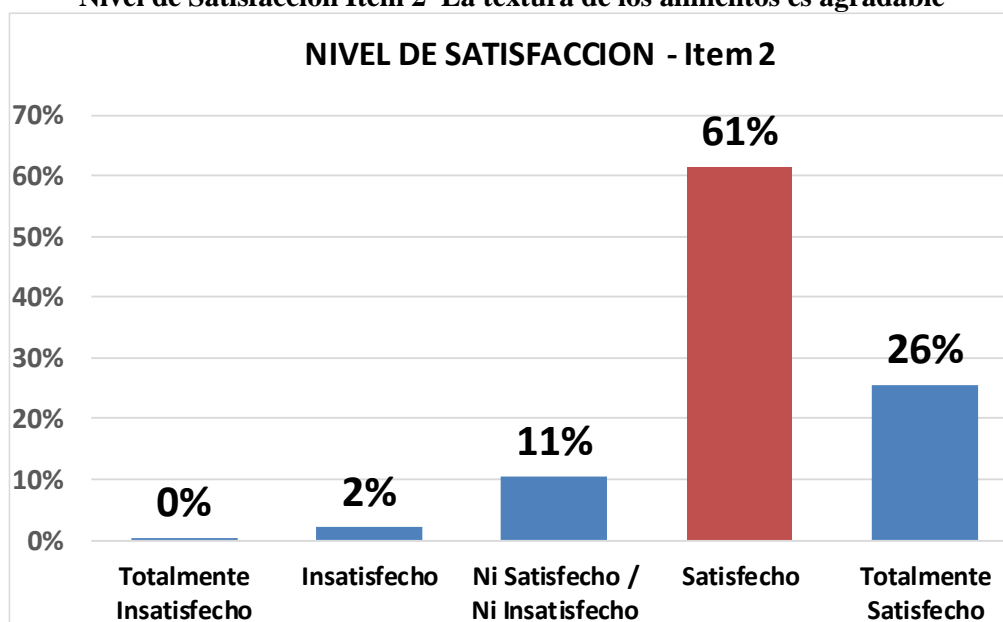


**Tabla N° 4**  
**Nivel de Satisfacción Item 2 La textura de los alimentos es agradable**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	5	2%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	25	11%
Satisfecho	146	61%
Totalmente Satisfecho	61	26%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 4**  
**Nivel de Satisfacción Item 2 La textura de los alimentos es agradable**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 04

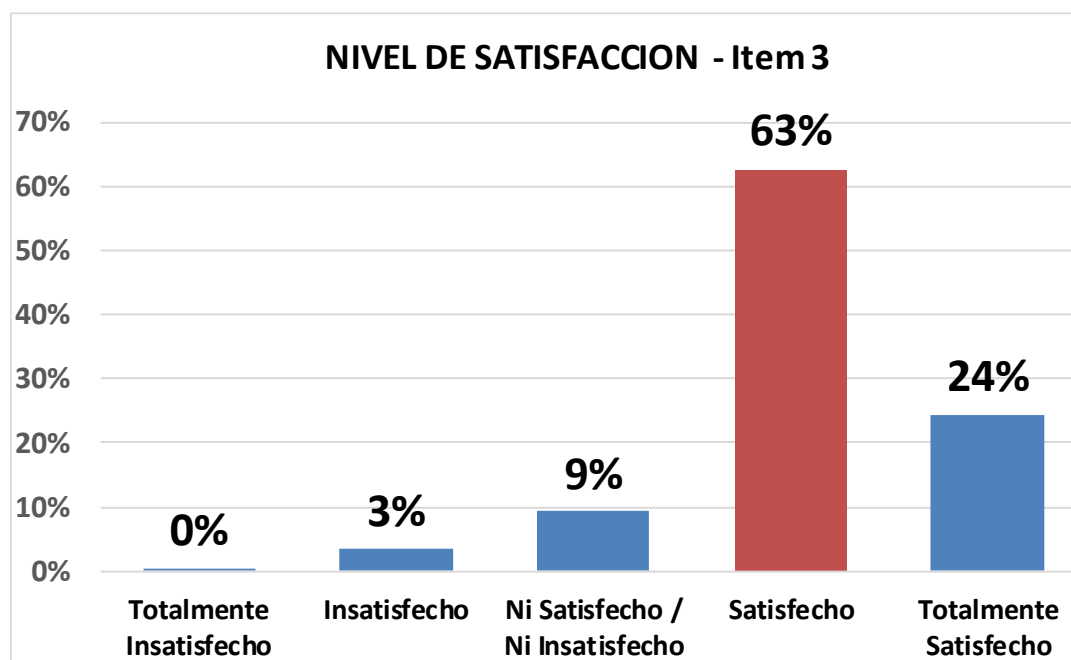
Para Item 2 respecto a la textura de los alimentos es agradable 61% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 26 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y el 11% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 2 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 61 %).

**Tabla N° 5**  
**Nivel de Satisfacción Item 3 Considera que el sabor de los alimentos es apetecible**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	8	3%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	22	9%
Satisfecho	149	63%
Totalmente Satisfecho	58	24%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 5**  
**Nivel de Satisfacción Item 3 Considera que el sabor de los alimentos es apetecible**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 05

Para Item 3 respecto si Considera que el sabor de los alimentos es apetecible 63% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 24 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y el 09% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 3 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 63 %).

Tabla N° 6

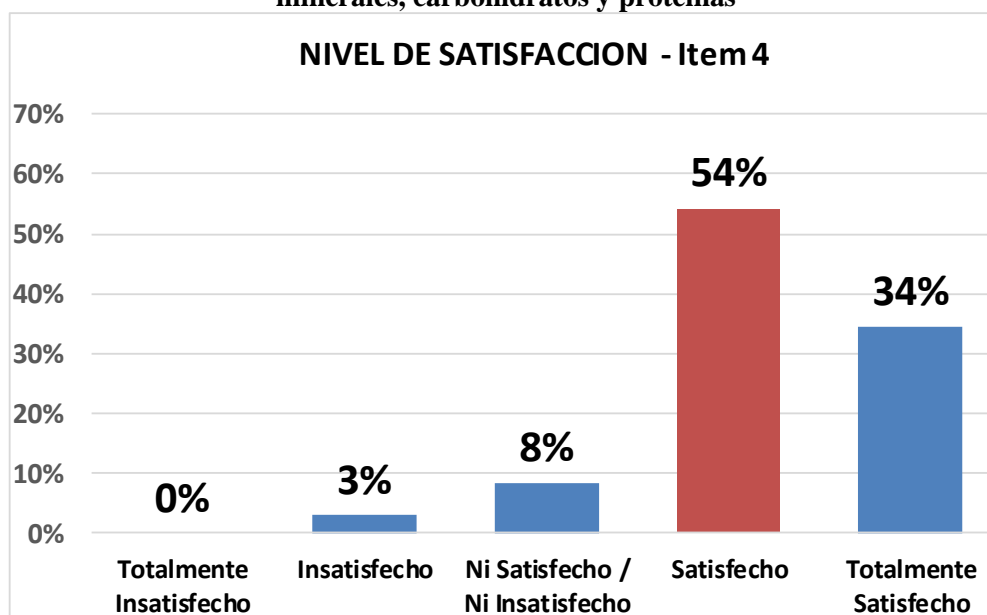
**Nivel de Satisfacción Item 4 Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	7	3%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	20	8%
Satisfecho	129	54%
Totalmente Satisfecho	82	34%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 6

**Nivel de Satisfacción Item 4 Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 06

Para Item 4 respecto a la Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas 54% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 34 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y el 8% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 4 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (54%).

Tabla N° 7

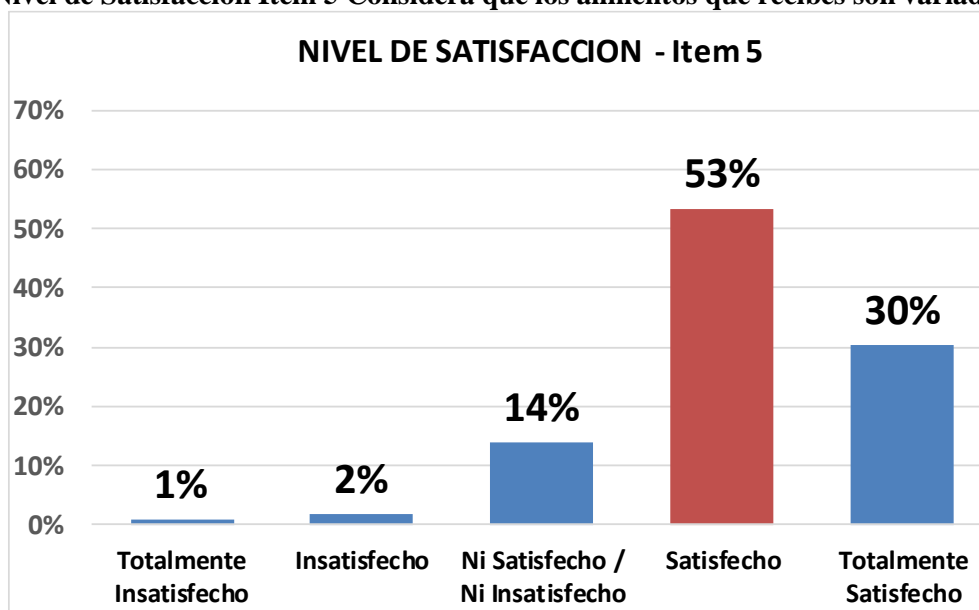
**Nivel de Satisfacción Item 5 Considera que los alimentos que recibes son variados**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	2	1%
Insatisfecho	4	2%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	33	14%
Satisfecho	127	53%
Totalmente Satisfecho	72	30%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 7

**Nivel de Satisfacción Item 5 Considera que los alimentos que recibes son variados**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 07

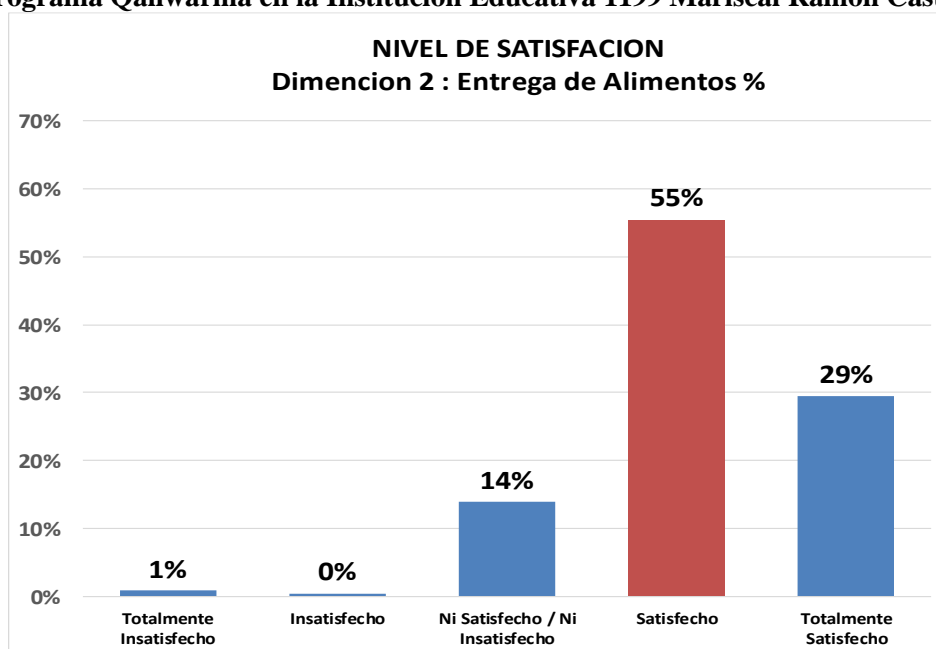
Para Item 5 respecto que si los alimentos que recibes son variados el 53% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 30 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y el 14% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chacabaco 2021. Podemos afirmar que para el Item 5 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 53 %).

**Tabla N° 8**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 2 de Entrega de Alimentos**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	2	1%
Insatisfecho	1	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	33	14%
Satisfecho	132	55%
Totalmente Satisfecho	70	29%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 8**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 2 de Entrega de Alimentos**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 08

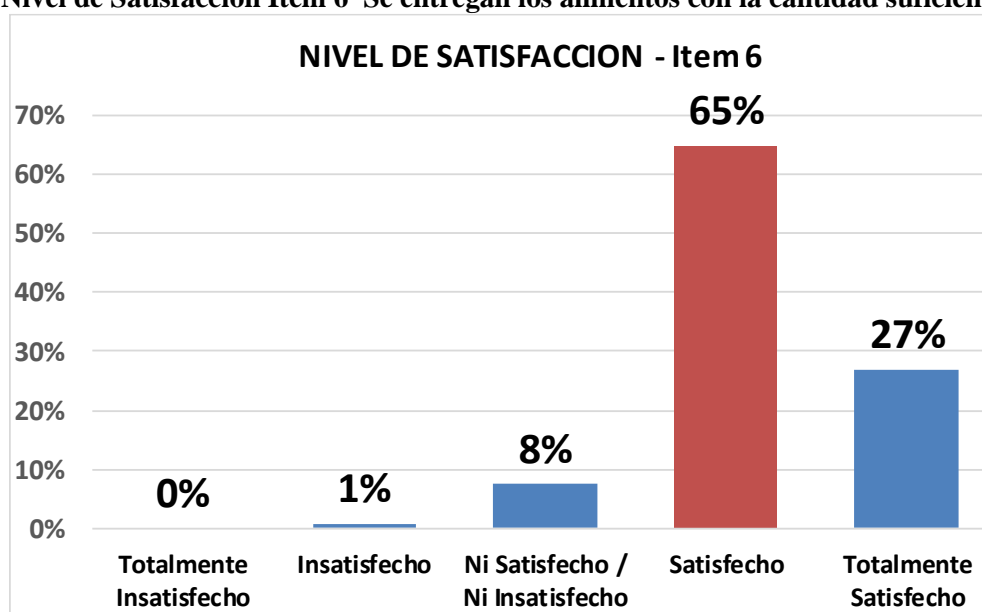
Para la Dimensión de Entrega de Alimentos el 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S) con el servicio que brindar el Programa Qaliwarma, mientras que el 29 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS), por contrario el 14% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Por lo que podemos afirmar que para la dimensión de ENTREGA DE ALIMENTOS la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 55 %) con el servicio brindado.

**Tabla N° 9**  
**Nivel de Satisfacción Item 6 Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	18	8%
Satisfecho	154	65%
Totalmente Satisfecho	64	27%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 9**  
**Nivel de Satisfacción Item 6 Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N.º 09

Para Item 6 respecto Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente 65% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 27 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y el 8% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 6 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (65 %).

Tabla N° 10

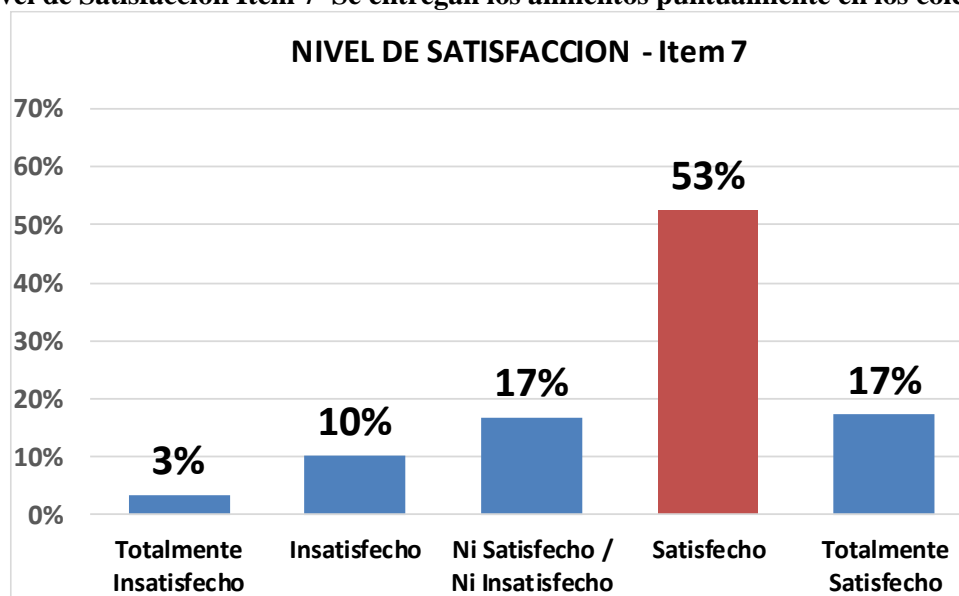
Nivel de Satisfacción Item 7 - Se entregan los alimentos puntualmente en los colegios

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	8	3%
Insatisfecho	24	10%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	40	17%
Satisfecho	125	53%
Totalmente Satisfecho	41	17%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 10

Nivel de Satisfacción Item 7 Se entregan los alimentos puntualmente en los colegios



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 10

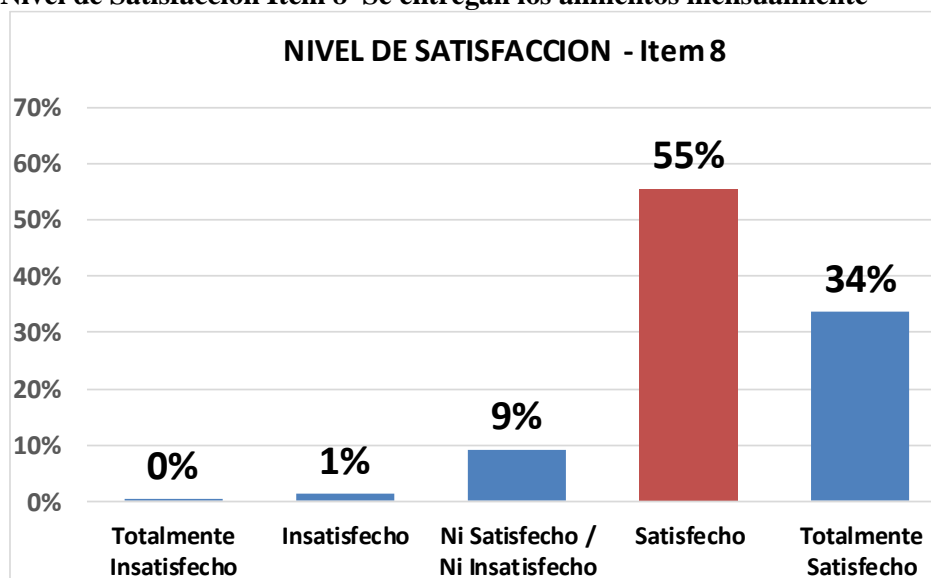
Para Item 7 respecto a la consulta que si entregan los alimentos puntualmente en los colegios 53% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 17 % de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y también otro grupo del 17 % de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 7 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 53%).

**Tabla N° 11**  
**Nivel de Satisfacción Item 8 - Se entregan los alimentos mensualmente**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	3	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	22	9%
Satisfecho	132	55%
Totalmente Satisfecho	80	34%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 11**  
**Nivel de Satisfacción Item 8 Se entregan los alimentos mensualmente**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 11

Para Item 8 respecto a la consulta que si Se entregan los alimentos mensualmente el 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 34% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 9% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 8 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 55%).

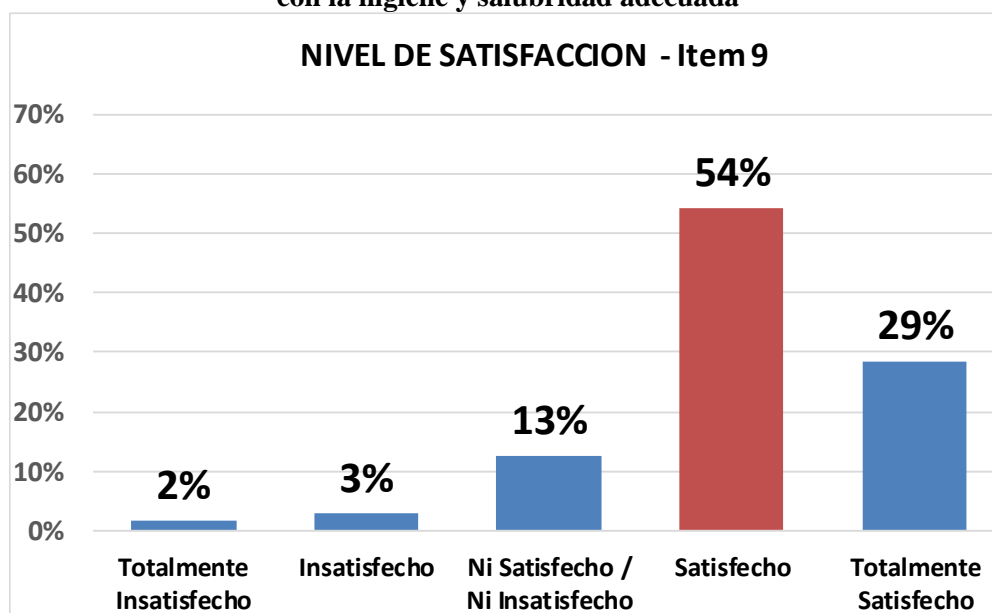


**Tabla N° 12**  
**Nivel de Satisfacción Item 9 - Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	4	2%
Insatisfecho	7	3%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	30	13%
Satisfecho	129	54%
Totalmente Satisfecho	68	29%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 12**  
**Nivel de Satisfacción Item 9 Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 12

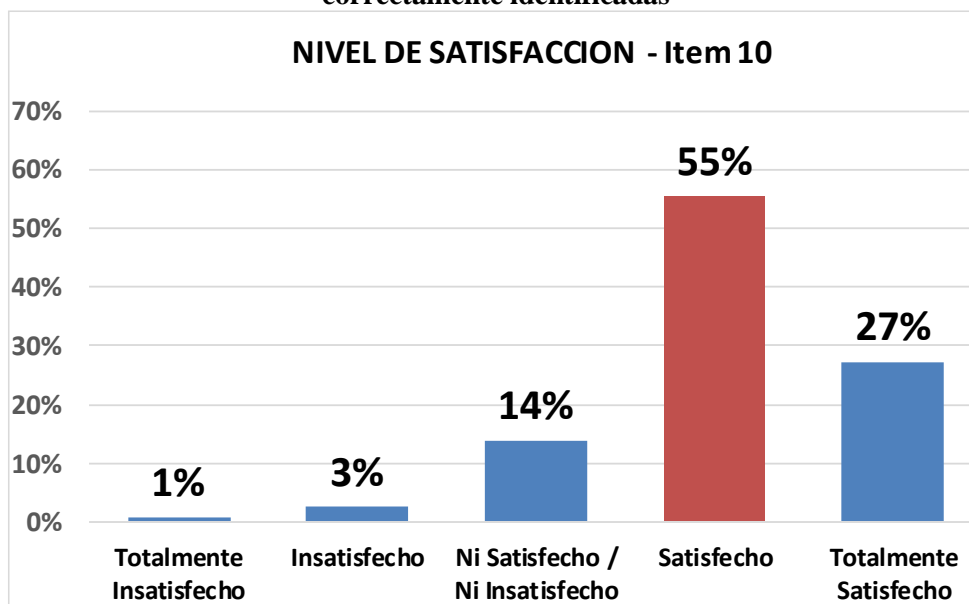
Para Item 9 respecto a la consulta Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada el 54% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 29% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 13% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 9 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 54%).

**Tabla N° 13**  
**Nivel de Satisfacción Item 10- Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas**

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	4	2%
Insatisfecho	7	3%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	30	13%
Satisfecho	129	54%
Totalmente Satisfecho	68	29%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 13**  
**Nivel de Satisfacción Item 10- Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 13

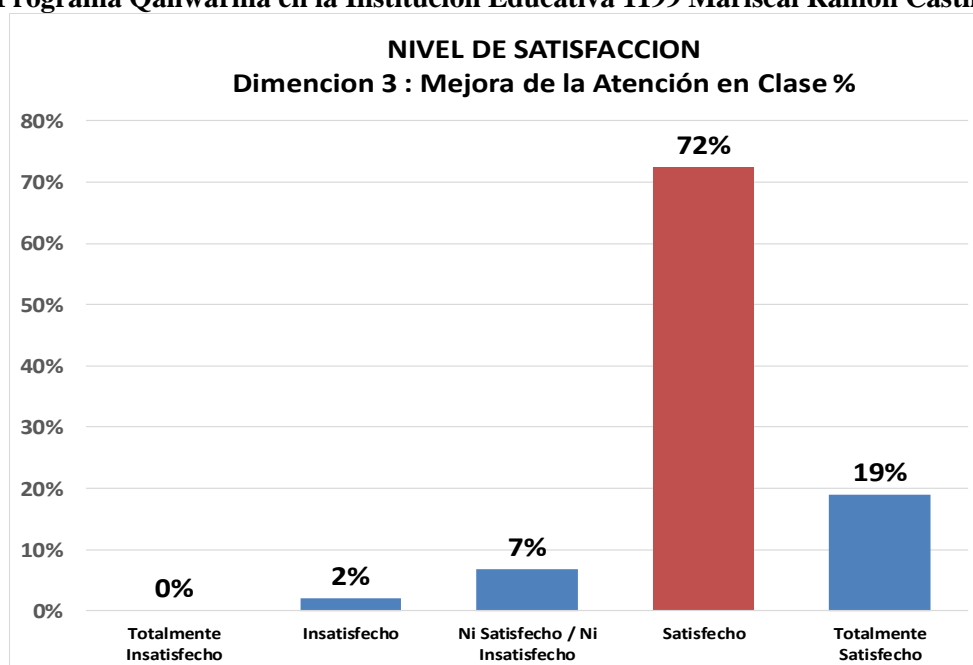
Para Item 10 para la consulta las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas el 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 27% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 14% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 10 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 55%).

**Tabla N° 14**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 3 - Mejora de la Atención del Alumno en Clase**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	5	2%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	16	7%
Satisfecho	172	72%
Totalmente Satisfecho	45	19%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 14**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 3 - Mejora de la Atención del Alumno en Clase**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 14

Para la Dimensión respecto a la Mejora de la atención del Alumno en Clase el 72% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S) con el servicio que brinda Programa Qaliwarma, mientras que el 19 % de los usuarios encuestados están Totalmente Satisfecho (TS), por lo contrario el 7% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021; por lo que podemos afirmar que para la dimensión de MEJORA DE LA ATENCION DEL ALUMNO EN CLASE la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 72%) con el servicio brindado.

Tabla N° 15

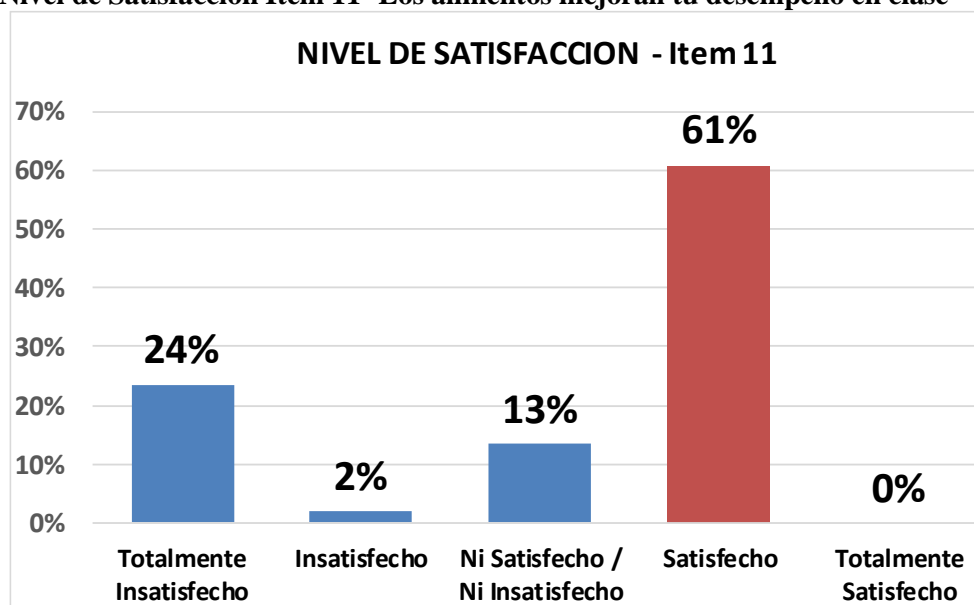
## Nivel de Satisfacción Item 11- Los alimentos mejoran tu desempeño en clase

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	56	24%
Insatisfecho	5	2%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	32	13%
Satisfecho	145	61%
Totalmente Satisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 15

## Nivel de Satisfacción Item 11- Los alimentos mejoran tu desempeño en clase



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 15

Para el Item 11 para la consulta los alimentos mejoran tu desempeño en clases el 61% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 24% de los usuarios de están Totalmente Insatisfecho (TI) y 13% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 11 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (61%).

Tabla N° 16

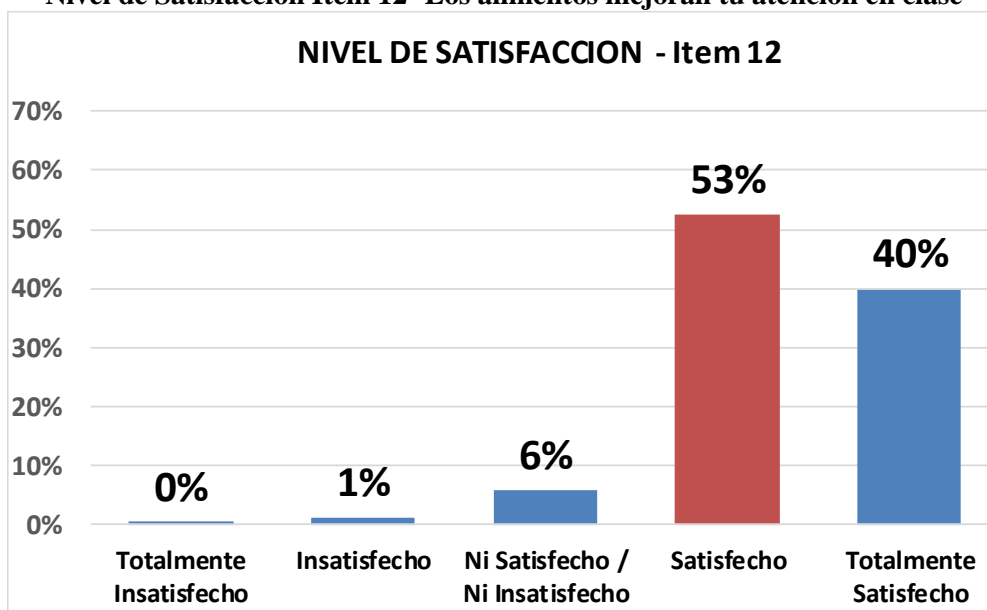
Nivel de Satisfacción Item 12- Los alimentos mejoran tu atención en clase

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	3	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	14	6%
Satisfecho	125	53%
Totalmente Satisfecho	95	40%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 16

Nivel de Satisfacción Item 12- Los alimentos mejoran tu atención en clase



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 16

Para el Item 12 para la consulta Los alimentos mejoran tu atención en clase el 53% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 40% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 16% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 12 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (53%).

Tabla N° 17

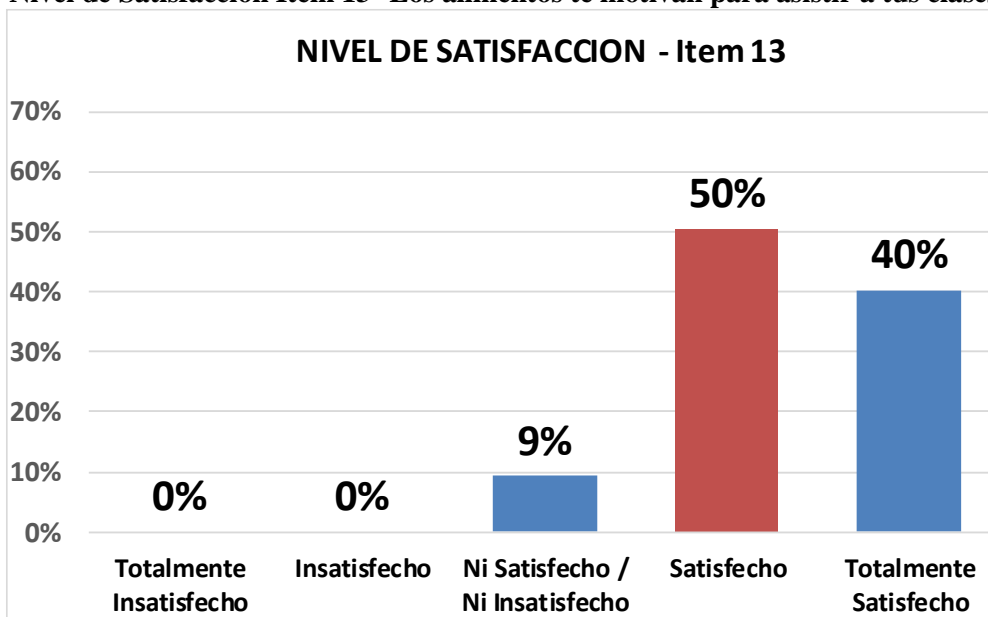
## Nivel de Satisfacción Item 13- Los alimentos te motivan para asistir a tus clases

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	22	9%
Satisfecho	120	50%
Totalmente Satisfecho	96	40%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 17

## Nivel de Satisfacción Item 13- Los alimentos te motivan para asistir a tus clases



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 17

Para el Item 13 para la consulta Los alimentos te motivan para asistir a tus clases el 50% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 40% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 9% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 13 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 50%).

Tabla N° 18

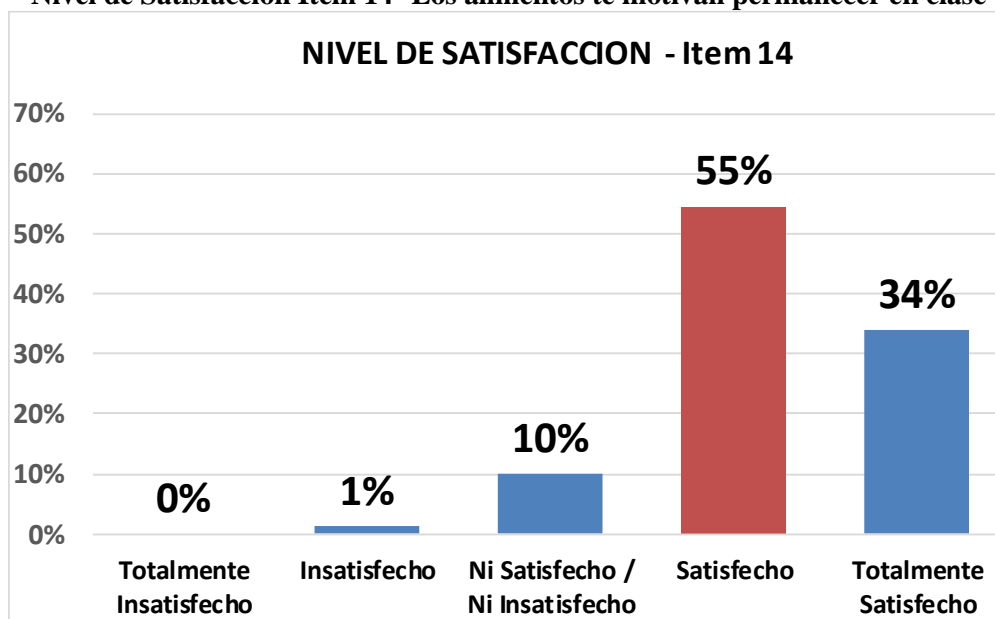
Nivel de Satisfacción Item 14- Los alimentos te motivan permanecer en clase

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	3	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	24	10%
Satisfecho	130	55%
Totalmente Satisfecho	81	34%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 18

Nivel de Satisfacción Item 14- Los alimentos te motivan permanecer en clase



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 18

Para el Item 14 para la consulta Los alimentos te motivan permanecer en clase el 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 34% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 10% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 14 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 55%).

Tabla N° 19

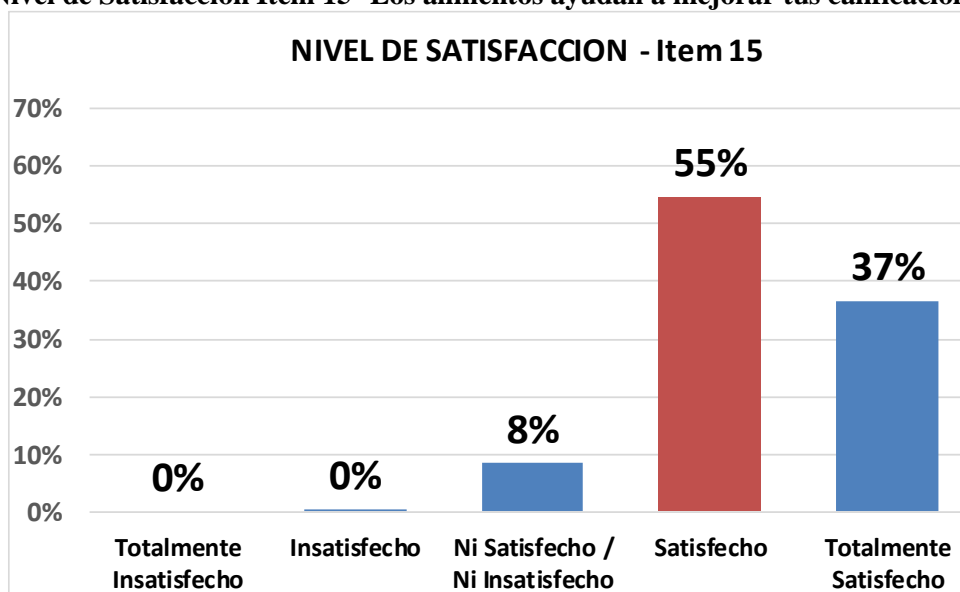
Nivel de Satisfacción Item 15- Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones

Niveles	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	20	8%
Satisfecho	130	55%
Totalmente Satisfecho	87	37%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 19

Nivel de Satisfacción Item 15- Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 19

Para el Item 15 para la consulta Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones el 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 37% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 8% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 15 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 55%).



Tabla N° 20

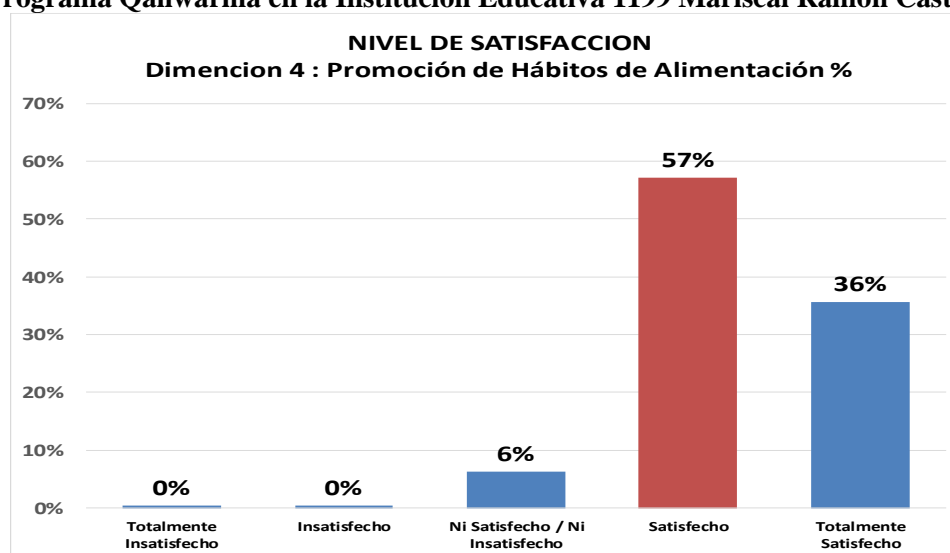
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 4 – Promoción de Hábitos de Alimentación  
Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	1	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	15	6%
Satisfecho	136	57%
Totalmente Satisfecho	85	36%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 20

**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 4 – Promoción de Hábitos de Alimentación  
Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 20

Para la Dimensión respecto a Promoción de Hábitos de Alimentación el 57% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S) con el servicio que brinda Programa Qaliwarma, mientras que el 36 % de los usuarios están Totalmente Satisfecho (TS) y por lo contrario el 6% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Por lo que podemos afirmar que para la dimensión de PROMOCION DE HABITOS DE ALIMENTACION la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (57%) con el servicio brindado.

Tabla N° 21

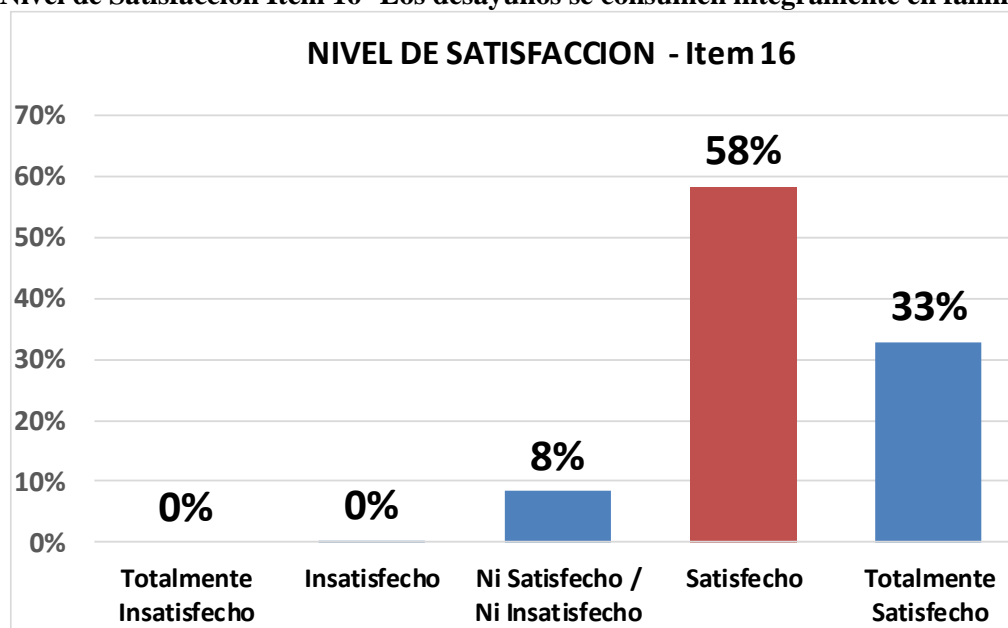
## Nivel de Satisfacción Item 16- Los desayunos se consumen íntegramente en familia

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	20	8%
Satisfecho	139	58%
Totalmente Satisfecho	78	33%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 21

## Nivel de Satisfacción Item 16- Los desayunos se consumen íntegramente en familia



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 21

Para el Item 16 para la consulta si tienen como hábito que los desayunos se consumen íntegramente en familia el 58% de los usuarios se encuentra Satisfecho (S), el 33% de los usuarios están Totalmente Satisfecho (TS) y 8% de los usuarios de Qaliwama No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 16 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (58%).

Tabla N° 22

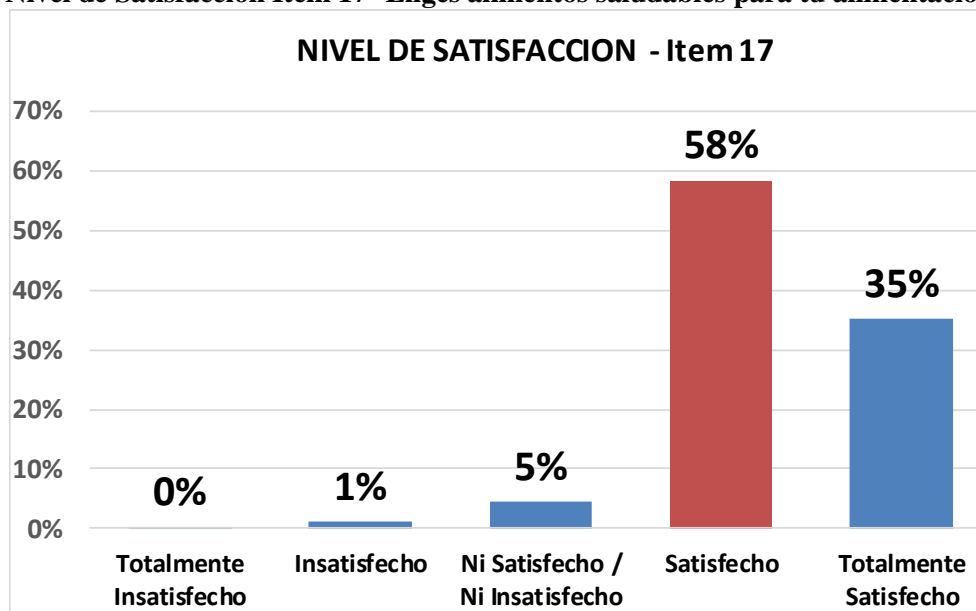
## Nivel de Satisfacción Item 17- Eliges alimentos saludables para tu alimentación

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	3	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	11	5%
Satisfecho	139	58%
Totalmente Satisfecho	84	35%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 22

## Nivel de Satisfacción Item 17- Eliges alimentos saludables para tu alimentación



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 22

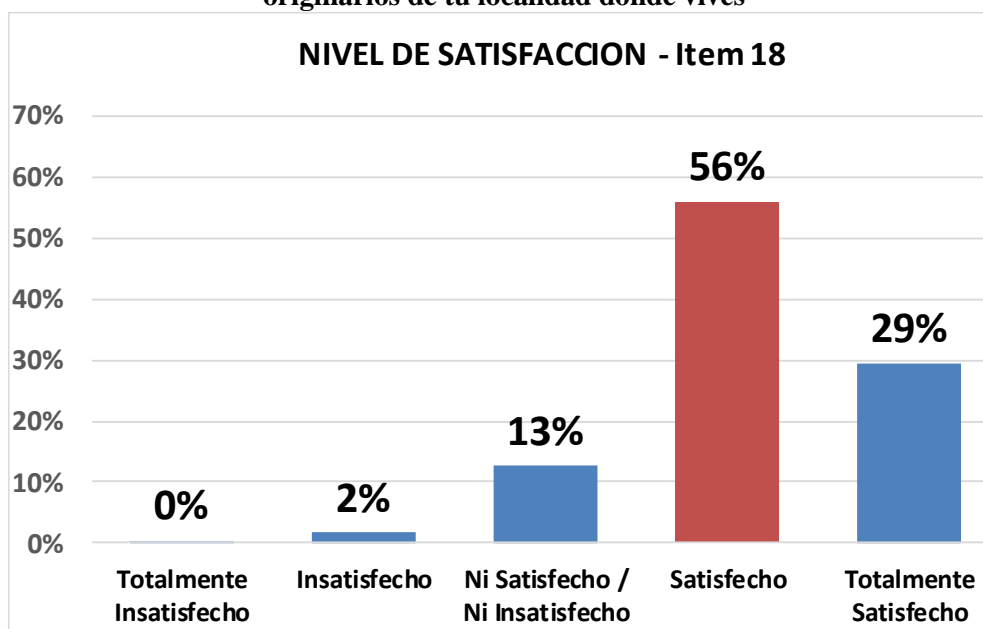
Para el Item 17 para la consulta si tienen como habito elegir alimentos saludables para su alimentación el 58% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 35% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 5% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 17 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 58%).

**Tabla N° 23**  
**Nivel de Satisfacción Item 18- Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad dónde vives**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	4	2%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	30	13%
Satisfecho	133	56%
Totalmente Satisfecho	70	29%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 23**  
**Nivel de Satisfacción Item 18- Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad dónde vives**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 23

Para el Item 18 para la consulta si tienen como hábito consumir los alimentos originarios de tu localidad donde vives el 56% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 29% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 13% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 18 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (56%).

Tabla N° 24

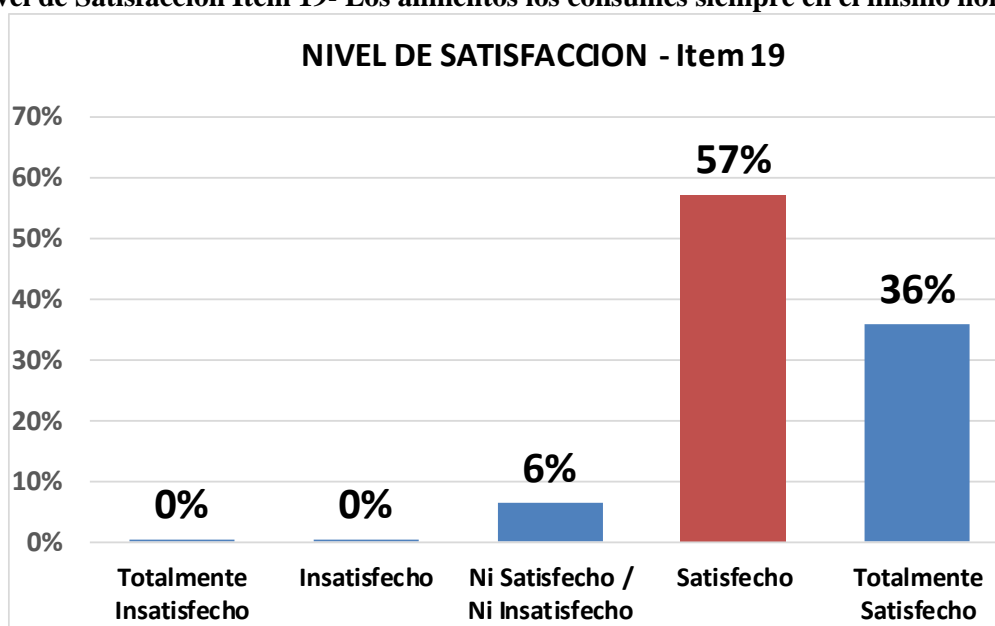
Nivel de Satisfacción Item 19- Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	1	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	15	6%
Satisfecho	136	57%
Totalmente Satisfecho	85	36%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 24

Nivel de Satisfacción Item 19- Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 24

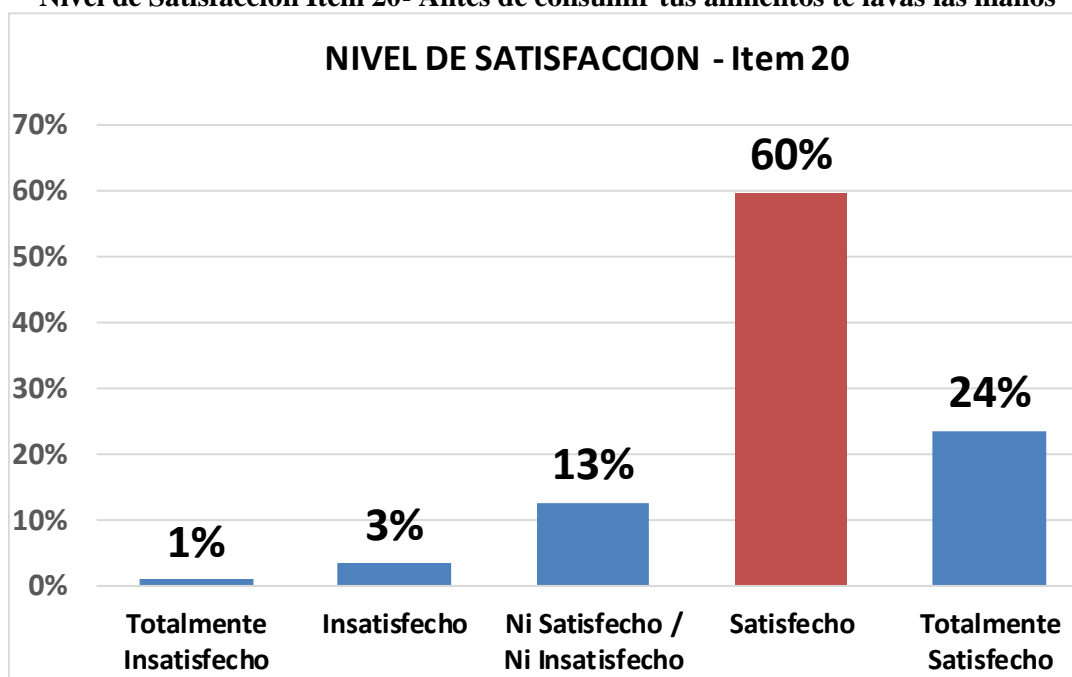
Para el Item 19 para la consulta si tienen como hábito consumir los alimentos siempre en el mismo horario el 57% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 36% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 6% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 19 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 57%).

**Tabla N° 25**  
**Nivel de Satisfacción Item 20- Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	2	1%
Insatisfecho	8	3%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	30	13%
Satisfecho	142	60%
Totalmente Satisfecho	56	24%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 25**  
**Nivel de Satisfacción Item 20- Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 25

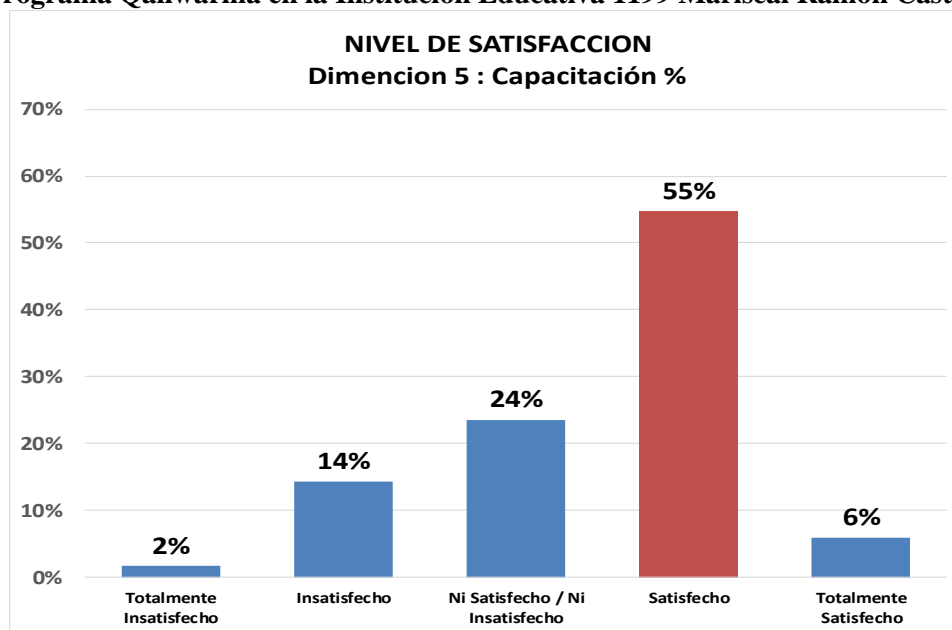
Para el Item 20 para la consulta si tienen como hábito para consumir los alimentos siempre te lavas la mano el 60% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 24% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 13% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 20 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 60%).

**Tabla N° 26**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 5 – Capacitación**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	4	2%
Insatisfecho	34	14%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	56	24%
Satisfecho	130	55%
Totalmente Satisfecho	14	6%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 26**  
**Nivel de Satisfacción en la Dimensión 5 – Capacitación**  
**Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 26

Para la Dimensión respecto a la Capacitación el 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S) con el servicio que brinda Programa Qaliwarma, mientras que el 6% usuarios encuestados están Totalmente Satisfecho (TS), por lo contrario el 24% de los usuarios No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, el 14 % de los usuarios están Insatisfecho (I); Por lo que podemos afirmar que para la dimensión CAPACITACION la mayoría de encuestados de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramon Castilla se encuentran Satisfechos (55%) con el servicio brindado.

Tabla N° 27

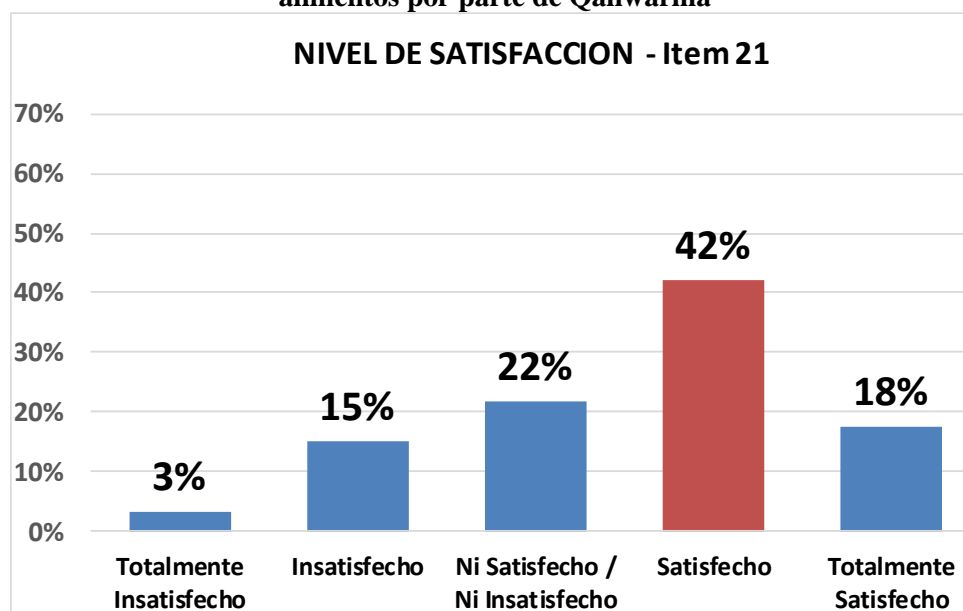
Nivel de Satisfacción Item 21- Tú y tus padres recibe capacitación para preparar los alimentos por parte de Qaliwarma

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	8	3%
Insatisfecho	36	15%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	52	22%
Satisfecho	100	42%
Totalmente Satisfecho	42	18%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 27

Nivel de Satisfacción Item 21- Tu y tus padres recibe capacitación para preparar los alimentos por parte de Qaliwarma



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 27

Para el Item 21 para la consulta realizada si Tu y tus padres reciben capacitación para preparar los alimentos 42% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), 22% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho y el 18% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 21 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (42%).

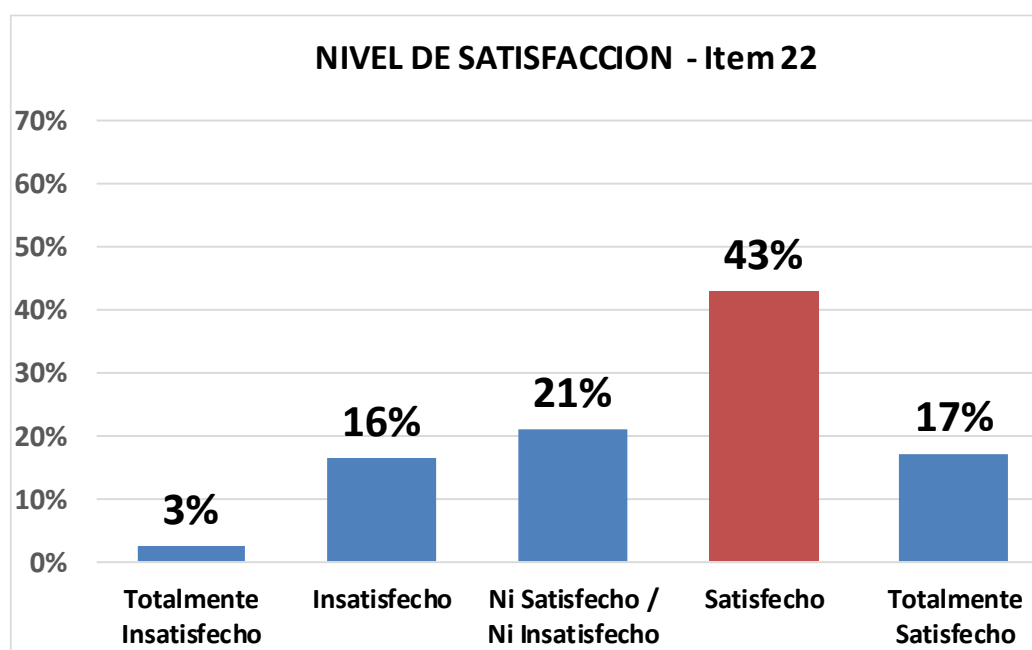


**Tabla N° 28**  
**Nivel de Satisfacción Item 22 - Tú y tus padres recibe capacitación en conservación de alimentos por parte de Qaliwarma**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	6	3%
Insatisfecho	39	16%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	50	21%
Satisfecho	102	43%
Totalmente Satisfecho	41	17%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 28**  
**Nivel de Satisfacción Item 22- Tu y tus padres recibe capacitación en conservación de alimentos por parte de Qaliwarma**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 28

Para el Item 22 para la consulta realizada si Tu y tus padres recibe capacitación para conservación de los alimentos 43% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), 21% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho y el 17% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 22 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 43%).

Tabla N° 29

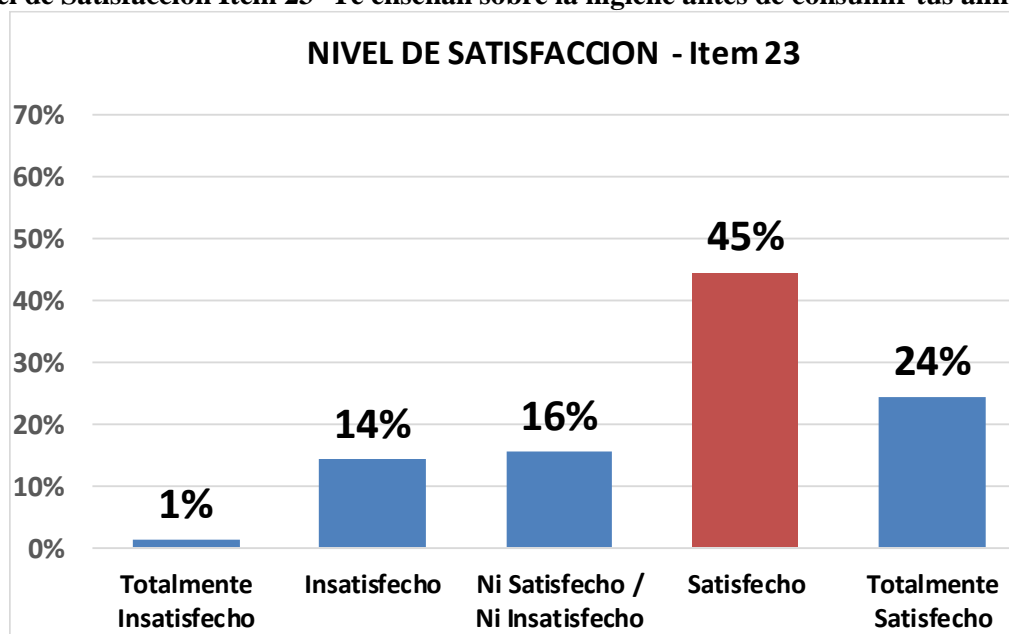
Nivel de Satisfacción Item 23- Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	3	1%
Insatisfecho	34	14%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	37	16%
Satisfecho	106	45%
Totalmente Satisfecho	58	24%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

Figura N° 29

Nivel de Satisfacción Item 23- Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 29

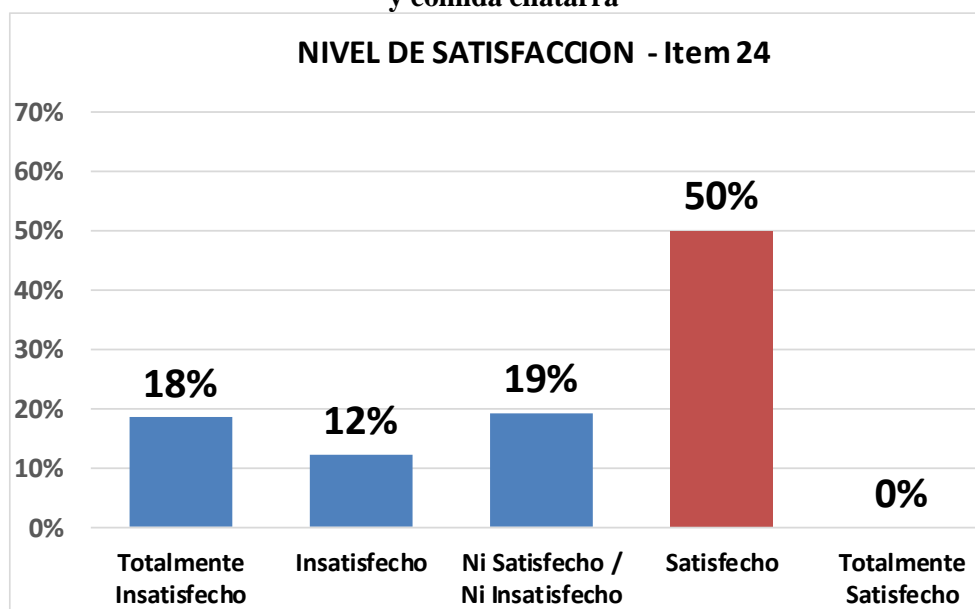
Para el Item 23 para la consulta Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos el 45% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), el 24% de los usuarios de están Totalmente Satisfecho (TS) y 16% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 23 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 45%).

**Tabla N° 30**  
**Nivel de Satisfacción Item 24- Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	44	18%
Insatisfecho	29	12%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	46	19%
Satisfecho	119	50%
Totalmente Satisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 30**  
**Nivel de Satisfacción Item 24- Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 30

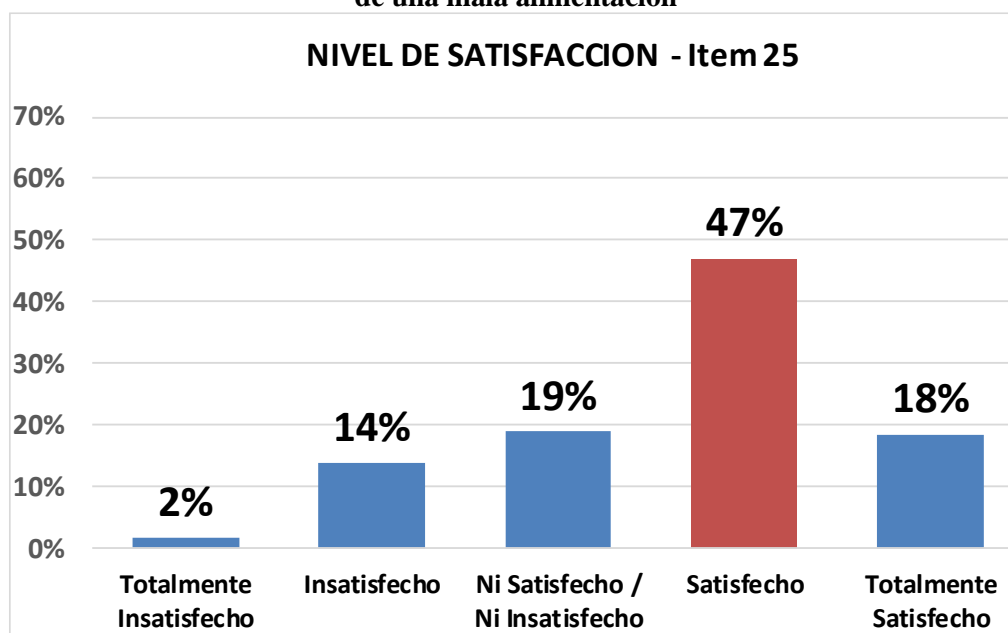
Para el Item 24 para la consulta Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra el 50% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), 19% de los usuarios de Qaliwarma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho y el 18% de los usuarios están Totalmente Insatisfecho (TI) en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 24 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos (50%).

**Tabla N° 31**  
**Nivel de Satisfacción Item 25- Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación**

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	4	2%
Insatisfecho	33	14%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	45	19%
Satisfecho	112	47%
Totalmente Satisfecho	44	18%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción

**Figura N° 31**  
**Nivel de Satisfacción Item 25- Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 31

Para el Item 25 para la consulta Te enseñan sobre la prevención de las consecuencias de una mala alimentación el 47% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), 19% de los usuarios de Qali warma No se encuentra Ni Satisfecho Ni Insatisfecho y el 18% de los usuarios están Totalmente Insatisfecho (TI) en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021. Podemos afirmar que para el Item 25 la mayoría de encuestados se encuentran Satisfechos ( 47%).

## 5.2 Contrastación de Hipótesis

### PLANTEAMIENTO:

#### Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** El nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es ineficiente.

**H<sub>1</sub>:** El nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es eficiente.

Niveles de Satisfacción	Frecuencia <i>f</i>	Porcentaje %
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	24	10%
Satisfecho	142	60%
Totalmente Satisfecho	70	29%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

El nivel de satisfacción según la prueba estadística de Frecuencia absoluta y relativa indican que es eficiente en vista que el 89% de los usuarios están por lo menos Satisfechos con el servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, **por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis interviniente (H<sub>1</sub>).**

**Hipótesis Específicas:**

**Ho:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D1:Calidad Alimentos** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es ineficiente.

**H1:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D1:Calidad Alimentos** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es eficiente.

<b>D1 : Niveles de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia <i>f</i></b>	<b>Porcentaje %</b>
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	2	1%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	26	11%
Satisfecho	127	53%
Totalmente Satisfecho	82	34%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

El nivel de satisfacción según la prueba estadística de Frecuencia absoluta y relativa indican que es **eficiente** en vista que el 87% de los usuarios están por lo menos Satisfechos con el servicio respecto a la **Calidad Alimentos** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis interviniente (H1).

**Ho:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D2:Entrega de Alimentos** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es ineficiente.

**H1:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D2:Entrega de Alimentos** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es eficiente.

<b>D2: Niveles de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia <i>f</i></b>	<b>Porcentaje %</b>
Totalmente Insatisfecho	2	1%
Insatisfecho	1	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	33	14%
Satisfecho	132	55%
Totalmente Satisfecho	70	29%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

El nivel de satisfacción según la prueba estadística de Frecuencia absoluta y relativa indican que es **eficiente** en vista que el 84% de los usuarios están por lo menos Satisfechos con el servicio respecto a la **Entrega de Alimentos** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis interviniente (H1).

**Ho:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D3:Mejora de la Atención del Alumno en Clase** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es ineficiente.

**H1:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D3:Mejora de la Atención del Alumno en Clase** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es eficiente.

<b>D3: Niveles de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
Totalmente Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	5	2%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	16	7%
Satisfecho	172	72%
Totalmente Satisfecho	45	19%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

El nivel de satisfacción según la prueba estadística de Frecuencia absoluta y relativa indican que es **eficiente** en vista que el 91% de los usuarios están por lo menos Satisfechos con el servicio respecto a la **Mejora de la Atención del Alumno en Clase** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis interviniente (H1).

**Ho:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D4: Promoción de Hábitos de Alimentación** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es ineficiente.

**H1:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D4: Promoción de Hábitos de Alimentación** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es eficiente.

<b>D4: Niveles de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
Totalmente Insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	1	0%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	15	6%
Satisfecho	136	57%
Totalmente Satisfecho	85	36%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>



El nivel de satisfacción según la prueba estadística de Frecuencia absoluta y relativa indican que es **eficiente** en vista que el 83% de los usuarios están por lo menos Satisfechos con el servicio respecto a la **Promoción de Hábitos de Alimentación** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis interviniente (H1).

**Ho:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D5: Capacitación** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es ineficiente.

**H1:** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la **D5: Capacitación** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, es eficiente.

<b>D5: Niveles de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia f</b>	<b>Porcentaje %</b>
Totalmente Insatisfecho	4	2%
Insatisfecho	34	14%
Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho	56	24%
Satisfecho	130	55%
Totalmente Satisfecho	14	6%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

El nivel de satisfacción según la prueba estadística de Frecuencia absoluta y relativa indican que es **eficiente** en vista que el 61% de los usuarios están por lo menos Satisfechos con el servicio respecto a la **Capacitación** del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis interviniente (H1).

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada fue con el objetivo de identificar el Nivel de Satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla-Chaclacayo 2021, para el estudio se analizaron como objetivos específicos cinco dimensiones, considerando que la satisfacción indica un equilibrio entre la percepción y las expectativas de los usuarios de algún servicio y las dimensiones que se han sido evaluados son han sido respecto a la Calidad de alimentos, Entrega de alimentos, Mejora de la atención de los alumnos en clase, Promoción de los hábitos de alimentación y Capacitación.

Los resultados para el Objetivo General para la presente investigación al analizar el nivel de satisfacción total de los usuarios de Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021 en la Tabla N° 01 y la Figura N° 01 respecto al nivel de satisfacción los resultados fueron: se encuentran Satisfecho (S) 60% con el servicio brindado por el Programa Qaliwarma, mientras que se encuentran Totalmente Satisfecho (TS) representa el 29% de los encuestados y por lo contrario el 10% de los usuarios indican que están Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho (NS/NI), Insatisfecho 1% y Totalmente Insatisfecho (TI) 0 %.

Los Resultados satisfactorios obtenidos guardan relación con investigaciones realizadas por los Ayala D. (2021) en la investigación de tesis titulada "La nutrición y el aprendizaje en los estudiantes de segundo de básica en la unidad educativa San Pablo en el periodo 2020-2021" donde los resultados indicaron que los padres de los niños tienen ausencia de conocimiento acerca de alimentación nutricional y que también en la investigación se determina que los factores influyentes en el lento aprendizaje es la ausencia de la

alimentación correcta, y la alimentación que no cuenta con las normas de bioseguridad y la alimentación en grasas saturadas.

Asimismo, la investigación guarda relación con los resultados obtenidos con la tesis desarrollada por Dimar Díaz (2019) de la U.N Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en su Tesis titulada “Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas”, Se concluyó que los estudiantes (beneficiarios de QaliWarma) se sintieron satisfechos con los servicios de catering ya que el catering fue adecuado y la comida recibida fue adecuada y limpia, Investigaciones Similares se desarrollaron como Luna Japan Eli (2018) de la escuela de postgrado de la Universidad Privada Cesar Vallejo en su investigación Titulada “Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qaliwarma, Huánuco, 2018” y Xiomí Ramos Lopez (2018) de la Universidad Nacional del Altiplano en su trabajo de investigación de la Tesis titulado “Evaluación sobre el proceso de gestión del Programa Qaliwarma en madres de familia de la Ciudad de Puno”; en ambas investigaciones se concluye que los usuarios se encuentran satisfecho con el programa Qaliwarma.

Los resultados obtenidos confirman que el Programa Qaliwarma está cumpliendo con los objetivos específicos establecidos durante su creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma (D.S N° 008-2012-MIDIS) las cuales están orientadas a Garantizar el servicio alimentario escolar a los alumnos, Contribuir a la atención de los alumnos en clase, Favorecer la asistencia de los alumnos, Favorecer la permanencia de los alumnos, Promover los mejores hábitos de alimentación a los alumnos lo que se logra a través de sus dos componentes: a) Componente del Servicio Alimentario y b) Componente educativos.

Los resultados respecto a los Objetivos Específicos expresadas mediante las 05 dimensiones indicadas reflejan la percepción de los usuarios que son los alumnos que valoran sus percepciones y expectativas, las cuales se han evaluado en la presente investigación.

Al evaluar los resultados de la dimensión **Calidad de alimentos**, Tabla N° 02 y Figura N° 02 se identificaron altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios de Qaliwarma, representando el 53% de usuarios con nivel de Satisfecho (S) y un 34% en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), trasladando al nivel intermedio con 11% de los usuarios que se sienten Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI) y al Nivel Insatisfecho con 1% y usuarios con el niveles de Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %).

Esta dimensión también es considerada importante por los diferentes autores como un componente muy importante para el aprendizaje de los alumnos, La UNICEF (2019) en su publicación ¡Para ellos y con ellos! Alimentación en la etapa escolar Para niños y niñas de 3 a 12 años, indica que la calidad de alimentación es sumamente importante para el desarrollo físico y mental de los niños en edad escolar, ya que aporta los nutrientes necesarios para su crecimiento, condiciona su salud y tiene impacto sobre el desarrollo del cerebro y de la función cognitiva, necesario para afrontar con éxito la etapa escolar.

Los resultados confirman que se están dando cumplimiento al requerimiento de Calidad de alimentos establecido como parte de los objetivos específicos de la creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma (D.S N° 008-2012-MIDIS).

También se evidencia entre los ítems (P1 - P5), representadas en las tablas y figuras del N° 03 al N° 07, de la dimensión Calidad de Alimentos, para el Item 1 (tabla y figura N° 03), si los desayunos cumplen las expectativas de alimentación y no te hacen daño, sumando el nivel Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 86% la percepción dada por los usuarios; en el ítem 2 (tabla y figura N° 04) respecto a la textura de los alimentos es agradable, sumadlos el nivel Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 87% la percepción dada por los usuarios; en el ítem 3, (tabla y figura N° 05) respecto al sabor de los alimentos es apetecible, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 87% la percepción dada por los usuarios; en el ítem 4 (tabla y figura N° 06 ) si los alimentos que reciben son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas, sumandos los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 88% la percepción dada por los usuarios; y en el ítem 5 (tabla y figura N° 07) respecto si los alimentos que recibe son variados, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 83% la percepción de los usuarios; indicando para todos los casos un alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma.

Considerando que el Nivel de Satisfacción de la Calidad de Alimentos, es parte fundamental del servicio de alimentación y que está relacionado a las expectativas del desayuno, la textura, el sabor, los nutrientes y la variedad respecto a los alimentos y siendo determinantes para la evaluación de percepción que realiza el usuario, en este dimensión **no se evidencia situación de conflicto**, ya que la gran mayoría de los usuarios responden a que el servicio que brindar Qaliwarma tiene un alto nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos nos indican que los usuarios se satisfacen con esta dimensión.

Al evaluar los resultados para la dimensión **Entrega de alimentos**, en la Tabla N° 08 y Figura N° 08 se evidenciaron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma, representando el 55% de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 29% en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 14% de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI) y al Nivel Insatisfecho con 0% y en general no se encontraron usuarios en los niveles de Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %).

La dimensión Entrega de alimentos tal como lo manifiesta Xiomi Ramos Lopez (2018) de la U.N del Altiplano en su trabajo de investigación de la Tesis titulado “Evaluación sobre el proceso de gestión del Programa Qaliwarma en madres de familia de la Ciudad de Puno” es muy importante su evaluación para disminuir el riesgo relacionado a la planificación, selección y la inclusión de productos.

Los resultados confirman que se están dando cumplimiento satisfactorio al requerimiento de Entrega alimentos establecido en el Modelo Operacional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma.

También se evidencia entre las ítem (P6 – P10), representadas en las tablas y figuras del N° 09 al N° 13, de la dimensión Entrega de Alimentos, para el ítem 6 (tabla y figura N° 09), si los alimentos se entregan con la cantidad suficiente, sumados el nivel Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 92% de los usuarios; en la ítem 7 (tabla y figura N° 10) respecto si se entregaron los alimentos puntualmente en los colegios, sumados el nivel Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio están en el orden del 70% de los usuarios; en el ítem 8, (tabla y figura N° 11) Se entregan los alimentos mensualmente, sumados los niveles Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio están en el orden del 89% de los usuarios; en el ítem 9 (tabla y figura N° 12 ) si se entregan los alimentos con

salubridad adecuada, sumados los niveles Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio están en el orden del 83% de los usuarios; y en el ítem 10 (tabla y figura N° 13) si las personas que entregan los alimentos están correctamente identificados, sumados los niveles Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio están en el orden del 83% de los usuarios; indicando para todos los casos un alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma.

Considerando que la Entrega de Alimentos, es parte fundamental del servicio de alimentación y que está relacionado a la duración de alimentos, la cantidad, la asistencia, la identificación de personas y recepción de alimentos y siendo determinantes para la evaluación de percepción que realiza el usuario, en esta dimensión **no se evidencia situación de conflicto**, ya que la gran mayoría de los usuarios responden a que el servicio que brindar Qaliwarma tiene un alto nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos nos indican que los usuarios se satisfacen con esta dimensión.

Al evaluar los resultados para la dimensión **Mejora de la Atención de los Alumnos en Clase**, en la Tabla 14 y Figura 14, se evidenciaron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma, figurando el 72% de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 19% en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), trasladando al nivel intermedio con 7% de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI) y se encontrando un mínimo porcentaje de usuarios en los niveles de Insatisfecho (I) (2%) y Totalmente Insatisfecho (TI) (0%).

Los resultados se contrasta con las Investigaciones realizadas por la La FAO y UNESCO que también indicaron que los alimentos mejoran la asistencia, permanencia e interés en el aprendizaje de los educandos, algunos autores como Jakubowicz, indican en su trabajo

de investigación “La tesis sobre la productividad del aprendizaje logrado a través de una alimentación adecuada”, Se explica que el hombre debe tener una alimentación adecuada ya que favorece sus reflejos y se vuelve importante para potenciar la inteligencia y la receptividad del individuo.

Los resultados confirman que se están dando cumplimiento de manera satisfactoria al requerimiento de contribuir a la mejora de la atención de los usuarios del Programa en clase favoreciendo su asistencia y permanencia establecido como parte de los objetivos específicos de la creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma (D.S N° 008-2012-MIDIS).

Asimismo se evidencia entre los ítem (P11 – P15), representadas en las figuras y tablas del N° 15 al N° 19, de la dimensión Mejora de la Atención de los Alumnos en Clase, para el ítem 11 (tabla y figura N° 15), si los alimentos mejoran tu desempeño en clase, el nivel Satisfecho está en el orden 61%, también es necesario indicar que en este ítem el nivel Totalmente Insatisfecho está en un 24%, en el ítem 12 (tabla y figura N° 16) respecto que los alimentos mejoran tu atención clase, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 93% de los usuarios; en el ítem 13 (tabla y figura N° 17) los alimentos te motivan para asistir a tus clases, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 90% de los usuarios; en el 14 (tabla y figura N° 18 ) los alimentos te motivan permanecer en clase, sumados los niveles Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio están en el orden del 89% de los usuarios; y en el ítem 15 (tabla y figura N° 19) los alimentos te ayudan a mejorar tus calificaciones, sumados los niveles Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio están en el orden del 92% de los usuarios; indicando para todos los casos un alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma.



Considerando que la Mejora de Atención de los Alumnos en Clase, es un indicador fundamental para evaluar los beneficios del servicio de alimentación y que está relacionado a los beneficios para el desempeño, la atención en el aula, motiva la asistencia, permanencia en clase y el mejora las calificaciones y siendo estas determinantes para la evaluación de percepción que realiza el usuario, en esta dimensión **no se evidencia situación de conflicto**, ya que la gran mayoría de los usuarios responden a que el servicio que brindar Qaliwarma tiene un alto nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos nos indican que los usuarios se satisfacen con esta dimensión.

Al evaluar los resultados para la dimensión **Promoción de Hábitos de Alimentación**, en la Tabla 20 y Figura 20, se evidenciaron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma, representando el 57% de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 36% en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), trasladando al nivel intermedio con 6% de los usuarios que se indican que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI) y de Insatisfecho (I) en 0% y usuarios en los niveles de Totalmente Insatisfecho (TI) (0%) no se encontraron.

De igual manera los resultados confirman que se están dando cumplimiento de forma satisfactoria al requerimiento Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa Qaliwarma establecido como parte de los objetivos específicos de la creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma (D.S N° 008-2012-MIDIS).

También se evidencia entre los ítems (P16 – P20), representadas en las tablas y figuras del N° 21 al N° 25, de la dimensión Promoción de Hábitos de Alimentación, para el ítem 16 (tabla y figura N° 21), si se promocionan los hábitos de consumir los desayunos íntegramente con la familia sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 91% de los usuarios; en el ítem 17 (tabla y figura N° 22) respecto a que si eligen alimentos saludables para tu alimentación, sumados el nivel Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 93% de los usuarios; en el ítem 18, (tabla y figura N° 23) los alimentos que se consumes son originarios de tu localidad, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 85% de los usuarios; en el ítem 19 (tabla y figura N° 24 ) respecto que si los alimentos que consumes siempre en el mismo horario, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 93% de los usuarios; y en el ítem 20 (tabla y figura N° 25) del hábito de antes de consumir tus alimentos te lavas las manos, sumados los niveles Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio están en el orden del 84% de los usuarios; indicando para todos los casos un alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma.

Considerando que la Promoción de los Hábitos de Alimentación, es un indicador fundamental para evaluar los beneficios del servicio de alimentación y que está relacionado a crear hábitos saludables, entender beneficios consumir los alimentos en íntegramente en familia, elegir alimentación saludable, reconocer los alimentos nutritivos de la localidad, establecer lugar y hora para los desayunos y afianzar los hábitos de higiene y siendo estas determinantes para la evaluación de percepción que realiza el usuario, en este dimensión **no se evidencia situación de conflicto**, ya que la gran mayoría de los usuarios responden a que el servicio que brindar Qaliwarma tiene un alto nivel de

satisfacción. Los resultados obtenidos nos indican que los usuarios se satisfacen con esta dimensión.

Finalmente, al evaluar los resultados para la dimensión de **Capacitación**, en la tabla 26 y figura 26 se encontraron niveles de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma, representando el 55% de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 24% de los usuarios en el nivel intermedio Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), el 14% usuarios calificaron de nivel de Insatisfecho (I) y para esta ítem se encontraron 2% de usuarios que valoraron en los niveles de Totalmente Insatisfecho (TI).

Los resultados obtenidos confirman que se están dando cumplimiento de forma satisfactoria al requerimiento del Componente de Educativo en la cual el requerimiento es capacitar a los usuarios y al Comité de Alimentación para un mejor aprovechamiento del Programa de alimentación establecido en el Modelo Operacional del Programa Qaliwarma.

También se evidencia entre los ítems (P21 – P25), representadas en las tablas y figuras del N° 27 al N° 31, de la dimensión Capacitación, para el ítem 21 (tabla y figura N° 27), si el apoderado o padres reciben capacitación para preparar alimentos, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 60% de los usuarios; es importante indicar que sumados los niveles Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho están en el orden de 18%, en la ítem 22 (tabla y figura N° 28) respecto a que el apoderado recibe capacitación en conservación de alimentos, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 60% de los usuarios; es importante indicar que sumados los niveles Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho están en el orden de 19%; en el ítem 23, (tabla y figura N° 29) capacitación sobre higiene para consumir alimentos, sumados

los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 69% de los usuarios; es importante indicar sumados los niveles de Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho están en el orden de 15%, en el ítem 24 (tabla y figura N° 30 ) capacitación del apoderado para reconocer los tipos de alimentos saludables, el nivel Satisfecho está en el orden del 50% de usuarios, el nivel Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho está en el orden de 19%, y la suma de los niveles Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho están en el orden del 30% de usuarios siendo un valor muy importante para tomar en consideración, y por ultimo no se ha encontrado ningún usuario para Totalmente Satisfecho 0%; en el ítem 25 (tabla y figura N° 31) capacitación sobre consecuencias de la mala alimentación, sumados los niveles Satisfecho y Totalmente Satisfecho están en el orden del 65% de los usuarios; indicando para todos los casos un alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qaliwarma, es importante indicar que sumados los niveles Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho están en el orden de 16%.

Considerando que la Capacitación, es un indicador fundamental para evaluar el servicio de alimentación de manera holística y que está relacionado a capacitar a los apoderados, padres y alumnos en preparación de alimentos, conservación de alimentos, higiene en la alimentación, tipos de alimentos saludables y las consecuencias de la mala alimentación, siendo estas determinantes para la evaluación de percepción que realiza el usuario, en esta dimensión **no se evidencia situación de conflicto**, ya que la gran mayoría de los usuarios responden a que el servicio que brindar Qaliwarma tiene un alto nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos nos indican que los usuarios se satisfacen con esta dimensión, sin embargo, se puede indicar que en esta dimensión algunos usuarios han indicado que están insatisfechos con el servicio.

## CONCLUSIONES

En general, los usuarios de Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo 2021, indicaron un nivel de satisfacción alto que sumados en forma general usuarios Satisfechos (S) y Totalmente Satisfechos (TS) representan el nivel de satisfacción al 89%.

- De la evaluación realiza para el Objetivo General se ha logrado identificar el nivel de satisfacción general de los usuarios del Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, lográndose identificar un alto nivel de satisfacción al 89% de los usuarios que calificaron como Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio, lo cual evidencia que el programa de Qaliwarma vienen haciendo los esfuerzos necesarios para mantener y mejorar el nivel de servicio propuesto en sus documentos de gestión institucional y también el Comité de Alimentación Escolar viene cumpliendo de la mejor manera sus actividades encargadas como es la recepción, verificación y distribución de los alimentos dentro de la Institución Educativa.

Evaluado a nivel de Dimensiones los niveles acumulados de Satisfecho están entre 53% y 72% y para el Nivel Totalmente Satisfecho están entre el 6% y 36% de los usuarios.

- Para **dimensión Calidad de Alimentos**, los resultados de las respuestas muestran el 0% Totalmente Insatisfecho (TI), 1% Insatisfechos (I), 11% de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 53% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 34 % de los usuarios de Qaliwarma están Totalmente Satisfecho (TS).

De la evaluación realiza al Objetivo Especifico 1 se ha logrado identificar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de alimentos, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, lográndose identificar un alto nivel de satisfacción al 87% de los usuarios que calificaron como Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio; estos resultados confirman que los alimentos tienen buena presentación, textura adecuada, sabor agradable, es nutritivo y se presenta de manera variada que facilitan su consumo.

- Para **dimensión Entrega de Alimentos**, los resultados de las respuestas muestran el 1% Totalmente Insatisfecho (TI), 0% Insatisfechos (I), 14% de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 29% de los usuarios de Qaliwarma están Totalmente Satisfecho (TS).

De la evaluación realiza al Objetivo Especifico 2 se ha logrado identificar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de alimentos, de los usuarios del Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, lográndose identificar un alto nivel de satisfacción al 84% de los usuarios que calificaron como Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio; estos resultados confirman que los alimentos se entregan en la cantidad adecuada, con la puntualidad indicada, con la frecuencia es permanente, los alimentos son entregados con salubridad y las personas que entregan los alimentos son confiables.

- Para **dimensión Mejora de la Atención del Alumno en Clase**, los resultados de las respuestas **muestran** el 0% Totalmente Insatisfecho (TI), 2% Insatisfechos (I), 7% de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 72% de los usuarios

se encuentran Satisfecho (S), y un 19% de los usuarios de Qaliwarma están Totalmente Satisfecho (TS).

De la evaluación realiza al Objetivo Especifico 3 se ha logrado identificar el nivel de satisfacción con respecto a la Mejora de la Atención del Alumno en Clase, de los usuarios del Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, lográndose identificar un alto nivel de satisfacción al 91% de los usuarios que calificaron como Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio; los resultados obtenidos confirma que se mejora en el desempeños de los alumnos, la atención en clase es mejor, la asistencia de los alumnos mejora, ayuda a la permeancia en clase y se logra mejores calificaciones.

- Para **dimensión Promoción de los hábitos de alimentación**, los resultados de las respuestas muestran el 0% Totalmente Insatisfecho (TI), 0% Insatisfechos (I), 6% de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 57% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 36% de los usuarios de Qaliwarma están Totalmente Satisfecho (TS).

De la evaluación realiza al Objetivo Especifico 4 se ha logrado identificar el nivel de satisfacción con respecto a la Promoción de los hábitos de alimentación, de los usuarios del Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, lográndose identificar un alto nivel de satisfacción al 93% de los usuarios que calificaron como Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio; los resultados positivos confirman que se han mejorado los hábitos de alimentación como es la integración familiar, seleccionar los alimentos adecuados, consumir alimentos de la localidad, así como practicar los hábitos de horario e higiene para consumir los alimentos.

- Para **dimensión de Capacitación**, los resultados de las respuestas muestran el 2% Totalmente Insatisfecho (TI), 14% Insatisfechos (I), 24% de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 55% de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 6% de los usuarios de Qaliwarma están Totalmente Satisfecho (TS).

De la evaluación realiza al Objetivo Especifico 4 se ha logrado identificar el nivel de satisfacción con respecto a la Capacitación, de los usuarios del Programa Qaliwarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021, lográndose identificar un alto nivel de satisfacción al 61% de los usuarios que calificaron como Satisfactorio y Totalmente Satisfactorio; los resultados indican que se ha progresado favorablemente en la capacitación relacionado a la preparación de alimentos, conservación, higiene en la manipulación de los alimentos.



## RECOMENDACIONES

- A los Directivos del Programa Qaliwarma y las autoridades de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo se recomienda mantener e incrementar el alto Nivel de Satisfacción logrado de los Usuarios del programa Qaliwarma, para lo cual debe prestar máxima atención y apoyo a las actividades que se desarrollan para el cumplimiento satisfactorio de cada una de las dimensiones como son Calidad de Alimentos, Entrega de Alimentos, Mejorar de la Atención en Clases, la Promoción de los Hábitos de alimentación y la capacitación permanente a cada uno de los actores como son el Comité de Alimentación Escolar, Docentes, Padres de Familia y Usuarios.
  
- A los Directivos del Programa Qaliwarma y las autoridades de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo se recomienda mantener e incrementar el nivel de Satisfacción de los usuarios relacionado a la Calidad de los alimentos, para lo cual se debe garantizar que los alimentos cumplan con los requisitos mínimos respecto a la Presentación del producto, Textura, Sabor, que sea nutritivo y mantener la variedad.
  
- A los Directivos del Programa Qaliwarma y las autoridades de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo se recomienda mantener e incrementar el nivel de Satisfacción de los usuarios relacionado a la Entrega de los alimentos, para lo cual se debe garantizar que se continúe con la vigilancia que los alimentos lleguen con la cantidad establecida, con la puntualidad indicada, la frecuencia programada, con la salubridad adecuada y a través de las personas

adecuadas, esta vigilancia permanente debe realizarse fortaleciendo y apoyando a los comités de Alimentación Escolar de la Institución educativa.

- A los Directivos del Programa Qaliwarma y las autoridades de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo se recomienda mantener e incrementar el nivel de Satisfacción de los usuarios relacionado a la Mejora de la Atención Clase de los Alumnos, para lo cual se debe monitorear a través de los docentes de aula la permanentemente la mejora en el desempeño de los alumnos, vigilar su atención, monitorear su asistencia y permanencia de los alumnos y evaluar constantemente sus calificaciones de los usuarios del programa Qaliwarma.
  
- A los Directivos del Programa Qaliwarma y las autoridades de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo se recomienda mantener e incrementar el nivel de Satisfacción de los usuarios relacionado a la Promoción de Hábitos de Alimentación para lograr la Integración familiar, mejor elección de alimentos, consumir productos originarios de la localidad, y el consumo de los alimentos en el horario establecido y con la higiene respectiva, se debe lograr fortaleciendo y apoyando a los Comités de Alimentación Escolar de la Institución educativa y la participación activa de padres de familia.
  
- A los Directivos del Programa Qaliwarma y las autoridades de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo se recomienda mantener e incrementar el nivel de Satisfacción de los usuarios relacionado a la Capacitación relacionado a la preparación de los alimentos, la conservación de los alimentos, higiene y los tipos de alimentos, mediante programas de capacitación orientado a los Comités de Alimentación Escolar, Docentes, Padres de Familia y los usuarios de la Institución educativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Portal WEB colegio Mariscal Cáceres (2021)** información institucional, <https://sites.google.com/site/mariscalrc/mision>.
- Portal WEB Qaliwarma (2021)** Información de usuario Qaliwarma por colegios, <https://app.qaliwarma.gob.pe/Maestroproveedoresqw/Consultariiees.aspx>.
- El Peruano Normas Legales (2012)** Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS Crean el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Memoria Anual Qaliwarma 2020 (2021)**  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1962491/Memoria%20Institucional.pdf>
- López, Daniela (2013)** Programas sociales e inclusión social. Vigilar y desarrollar: la importancia de los Planes de Evaluación y Monitoreo a largo plazo en los programas sociales” Gestión Pública y Desarrollo. Marzo 2013
- INEI (2017)** Encuesta Nacional de Hogares INEI
- INEI (2013)** “Niños (as) menores de 5 años afectados por enfermedades diarreicas agudas, según departamento”. <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ sociales/>, 2015.
- Orbe Castro Daniela Orbe (2018)** Tesis Titulada “Consumo y aceptación de los alimentos del Programa Alimentación Escolar de la Unidad Educativa, Tulcán 2016-2017”.
- Pinilla Jiménez Beatriz (2020)** : Estudio de la línea de investigación “Aporte de la Percepción Social al Análisis del Programa Alimentación Escolar en la Ciudadela del Norte, Municipio de Manizales”
- Aledy & Ríos (2020)** Tesis título “Análisis de la línea de estilos de vida saludables del Programa de Alimentación al Estudiante en los estudiantes de primaria del Colegio San Pedro Claver IED en el 2019”.
- Maslow H. Abraham, (1991)** Motivación y personalidad. Madrid – España. Ediciones: Díaz de Santos.
- Mendoza Medina Alma (2020):** Artículo Científico titulada “Fundamentos teóricos que sustentan el desarrollo de un protocolo de investigación dirigido al favorecimiento de una buena nutrición y su impacto en el rendimiento escolar de los alumnos del 2do grado de la escuela primaria Ignacio Ramírez de Cocula, Guerrero.

**Ayala Martínez Daniela Jhoanna (2021):** Tesis “La nutrición y el aprendizaje en los estudiantes de segundo de básica en la unidad educativa San Pablo en el periodo 2020-2021”

**Diccionario de la lengua española (2023).** <https://dle.rae.es/presentacion?m=form>

**Xiomí Ramos López (2018):** Tesis titulado “Evaluación sobre el proceso de gestión del Programa Qali Warma en madres de familia de la Ciudad de Puno”.

**Olinda Sagastegui Zavala (2019):** en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú”.

**Dimar Díaz Vásquez (2019):** Investigación titulada “Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas”.

**Luna Japan Eli Armand (2018)** Investigación Tesis Titulada “Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.

**Claudia Verónica Vilca Salazar y Iriz Paula de la Cruz Cruzado (2019):** Tesis Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes.

**Omar Ernesto Terán-Varela • Ranulfo Pérez-Garcés • Luis Brunett-Pérez • Luis Adrián Mejía-Quintanar Revista Científica (2011)** La responsabilidad social de las instituciones de salud pública (caso centro de rehabilitación e integración social zona oriente del estado de México).

**Manual de Operaciones Qaliwarma (2017)**

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/304577/RM\\_283\\_2017MIDIS.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/304577/RM_283_2017MIDIS.pdf)

**Sachún Bustinza Solange Eliana (2019)** Investigación titulado Impacto del servicio alimentario del Programa Qali Warma en el rendimiento escolar de los alumnos del nivel primario de las Instituciones Educativas de la Provincia de Pacasmayo del 2013 al 2017.

**Romina, Bajaña-Núñez, María-Fernanda, Quimis-Zambrano, Miguel, Sevilla Alarcón, ; Lissett, Vicuña-Monar, Juan, Calderón-Cisneros (2018)** Artículo Científico Alimentación saludable como factor influyente en el rendimiento escolar de los estudiantes de instituciones educativas en Ecuador - FACSALUD Volumen 1, N° 1.

- Quichua Cabana, Wilson (2018)** Tesis Postgrado Impacto del programa Qali Warma en el desarrollo integral de estudiantes de instituciones educativas de Pueblo Nuevo-Ica.
- UNICEF (2019)** Publicación ¡Para ellos y con ellos! Alimentación en la etapa escolar Para niños y niñas de 3 a 12 años,
- Michael E. Porter y Mark R. Kramer,** Artículo Estrategia y sociedad, Libro, Administración estratégica Un enfoque integral, 2006
- Charles W. L. Hill y Gareth R. Jones (2011)** Administración Estratégica – Un enfoque Integral.
- Marcia Pardo (2003)** Estudios estadísticos y prospectivos, Reseña de programas sociales para la superación de la pobreza en América Latina, 2003.
- América-Latina-y-el-Caribe (2017)** Publicación Activos-con América-Latina y el Caribe 2017. <https://www.oecd.org/latin-america/Activos-con-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014)** Metodología de la Investigación (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Alvarado, L. (2013)** Estadística para la Administración y Economía con Aplicación en Excel. Piura, Perú: Editorial San Marcos.
- Hevia, O. (2011)** Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias Sociales. Venezuela: Ediciones Tropycos.
- FAO (2015)** Desnutrición, sobrepeso y obesidad. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <http://www.fao.org/nutrition/es/>
- Zacarias, I. (2013).** Evaluación de la frecuencia de consumo de alimentos obtenido de: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/010/ah833s/AH833S05.pdf>
- Quispe G. et al. (2016)** Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo [internet]. [consultado el 31 Diciembre 2021]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/3cuLfjL>
- Elegba E. et al. (2015)** Satisfaction [internet]. [consultado el 31 Diciembre 2021]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/341UqUO>
- Ograjensek I. et al. (2012)** The concept and assessment of customer satisfaction. En: Kenett R. y Salini S., editores. Modern análisis of customer surveys: with applications using. 1 ed. Eslovenia: John Wiley & Sons; p. 107-127.
- Dos Santos M. (2016)** Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén.

Revista de la Educación Superior; 45(178): 79–95.

**Sachún B. Solange (2019)** Impacto Del Servicio Alimentario Del Programa Qali Warma En El Rendimiento Escolar De Los Alumnos Del Nivel Primario De Las Instituciones Educativas De La Provincia De Pacasmayo Del 2013 Al 2017.

## **ANEXOS**



## Matriz de Consistencia

### Nivel de Satisfacción del Programa QALI WARMA en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Metodología de Investigación	Variables, Dimensiones e Indicadores
Problema General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del programa Qaliwarma en la institución educativa 1199 mariscal ramón castilla-Chaclacayo 2021?	Objetivo General: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa QaliWarma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.	Hipótesis General: Existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021	Tipo: Investigación Descriptiva Métodos General: Hipotético-deductivo -Cuantitativo Nivel: Observacional, Descriptivo, Transversal Diseño no experimental de corte transversal descriptivo  Población: 625 estudiantes de la institución educativa Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo.  Muestra: N=238  Técnica: Encuesta Cuestionario	<b>VARIABLE 1:</b> <b>NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIO</b>  <b>DIMENSIONES:</b> <b>D1. Calidad de Alimentos</b>  <b>D2. Entrega de Alimentos</b>  <b>D3. Mejora de Atención de Alumnos en Clase</b>  <b>D4. Promoción de hábitos de Alimentación</b>  <b>D5. Capacitación</b>
Problema Especifico ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la calidad alimentos, del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021?	Objetivo Especifico Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de alimentos, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.	Hipótesis Especifico Existe un alto nivel de satisfacción con respecto a la Calidad Alimentos, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.		
Problema Especifico ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la Entrega de Alimentos del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021?	Objetivo Especifico Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la Entrega de Alimentos, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.	Hipótesis Especifico Existe un alto nivel de satisfacción con respecto a la Entrega de Alimentos, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.		



<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la Mejora de la Atención de Alumno en Clase del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla – Chaclacayo 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la Mejora de la Atención del Alumno en Clase, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021</p>	<p>Existe un alto nivel de satisfacción con respecto a la Mejora de la Atención del Alumno en Clase, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la Promoción de Hábitos de Alimentación del Programa Escolar Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción de la promoción de hábitos de alimentación, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.</p>	<p>Existe un alto nivel de satisfacción en la promoción de hábitos de alimentación, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla – Chaclacayo 2021.</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la Capacitación, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción de la capacitación, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.</p>	<p>Existe un alto nivel de satisfacción de la capacitación, de los usuarios del Programa Qali Warma en la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla - Chaclacayo 2021.</p>		

### Matriz Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION	ESCALA
<b>NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Es una jerarquía de necesidades, las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacerse en orden descendente. Los niveles inferiores de la pirámide representan necesidades básicas, como la comida, el agua y la seguridad. Los niveles superiores representan necesidades más complejas, como el amor, el respeto y la autorrealización. (Maslow, 1991)	El Nivel de Satisfacción de Usuario será evaluado a través de las siguientes dimensiones: Calidad de Alimentos, Entrega de Alimentos, Mejora de la atención de los alumnos en clase, Promoción de los hábitos de alimentación y la Capacitación	<b>CALIDAD DE ALIMENTOS</b>	- Presentación - Textura - Sabor - Nutritivo - Variado	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>ORDINAL</b>  <b>1. Totalmente Insatisfecho</b> <b>2. Satisfecho</b> <b>3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho</b> <b>4. Satisfecho</b> <b>5. Totalmente Satisfecho</b>  Escala de medición nominal del tipo Likert con 5 niveles
			<b>ENTREGA DE ALIMENTOS</b>	- Cantidad - Puntualidad - Frecuencia - Salubridad - Personas		
			<b>MEJORA DE LA ATENCION EN CLASE</b>	- Desempeño - Atención - Asistencia - Permanencia - Calificación		
			<b>PROMOCION DE HABITOS DE ALIMENTACION</b>	- Integración - Elección - Originario - Horario - Higiene		
			<b>CAPACITACION</b>	- Preparación - Conservación - Higiene - Tipos alimentos - Preventiva		

### Matriz Operacionalización del Instrumento de Investigación

NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
<b>NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>CALIDAD DE ALIMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación</li> <li>- Textura</li> <li>- Sabor</li> <li>- Nutritivo</li> <li>- Variado</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no hacen daño.</li> <li>2. La textura de los alimentos es agradable.</li> <li>3. Considera que el sabor de los alimentos es apetecible.</li> <li>4. Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas.</li> <li>5. Los alimentos que recibes son variados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente Insatisfecho</li> <li>2. Satisfecho</li> <li>3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho</li> <li>4. Satisfecho</li> <li>5. Totalmente Satisfecho</li> </ol>	<b>CUESTIONARIO DE ENCUESTA</b>
	<b>ENTREGA DE ALIMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Frecuencia</li> <li>- Salubridad</li> <li>- Personas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente</li> <li>7. Se entregan los alimentos en el horario puntual en el colegio</li> <li>8. Se entregan los alimentos mensualmente</li> <li>9. Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada</li> <li>10. Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas</li> </ol>		
	<b>MEJORA DE LA ATENCION EN CLASE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño</li> <li>- Atención</li> <li>- Asistencia</li> <li>- Permanencia</li> <li>- Calificación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Los alimentos mejoran tu desempeño en clase</li> <li>12. Los alimentos mejoran tu atención en clase</li> <li>13. Los alimentos te motivan para asistir a tus clases</li> <li>14. Los alimentos te motivan permanecer en clase</li> <li>15. Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones</li> </ol>		
	<b>PROMOCION DE HABITOS DE ALIMENTACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración</li> <li>- Elección</li> <li>- Originario</li> <li>- Horario</li> <li>- Higiene</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Los desayunos lo consumes íntegramente en familia</li> <li>17. Eliges alimentos saludables para tu alimentación</li> <li>18. Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad donde vives</li> <li>19. Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario</li> <li>20. Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos</li> </ol>		
	<b>CAPACITACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación</li> <li>- Conservación</li> <li>- Higiene</li> <li>- Tipos alimentos</li> <li>- Preventiva</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. Tu y tus padres reciben capacitación para preparar los alimentos por parte de qaliwarma.</li> <li>22. Tu y padres recibe capacitación en conservación de alimentos por parte de qaliwarma.</li> <li>23. Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos por parte de qaliwarma.</li> <li>24. Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra por parte de qaliwarma.</li> <li>25. Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación por parte de qaliwarma.</li> </ol>		

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

#### INSTRUMENTO ( CUESTIONARIO )

**Autor : Jenny María Roca Galindo**

**Indicaciones:** Estimado Estudiante presento esta encuesta con la finalidad de solicitarte su apoyo, para ello, es imprescindible que lea con calma las instrucciones, marque la alternativa y responda las preguntas con total seriedad y sinceridad puesto que tus respuestas son importantes para el estudio programado.

**Instrucciones:** Te recordamos que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimas. Lee atentamente cada uno de los enunciados siguientes y luego califica de 1 a 5, marcando con una **(X)** la alternativa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>TOTALMENTE INSATISFECHO</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>TOTALMENTE SATISFECHO</b>

	COMPONENTE / INDICADORES	Nivel de Satisfacción				
		1	2	3	4	5
	<b>CALIDAD DE ALIMENTOS</b>					
01	La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño					
02	La textura de los alimentos es agradable					
03	Considera que el sabor de los alimentos es apetecible					
04	Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas					
05	Los alimentos que recibes son variados					
	<b>ENTREGA DE ALIMENTOS</b>					
06	Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente					
07	Se entregan los alimentos puntualmente en los colegios					
08	Se entregan los alimentos mensualmente					
09	Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada					
10	Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas?					

	<b>MEJORA DE LA ATENCION DEL ALUMNO EN CLASE</b>					
11	Los alimentos mejoran tu desempeño en clase					
12	Los alimentos mejoran tu atención en clase					
13	Los alimentos te motivan para asistir a tus clases					
14	Los alimentos te motivan permanecer en clase					
15	Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones					
	<b>PROMOCIÓN DE HÁBITOS DE ALIMENTACIÓN</b>					
16	Los desayunos se consumen íntegramente en familia					
17	Eliges alimentos saludables para tu alimentación					
18	Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad dónde vives					
19	Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario					
20	Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos					
	<b>CAPACITACION</b>					
21	Tu y tus padres recibe capacitación para preparar los alimentos por parte de Qaliwarma					
22	Tu y tus padres recibe capacitación en conservación de alimentos por parte de Qaliwarma					
23	Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos por parte de Qaliwarma					
24	Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra por parte de Qaliwarma					
25	Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación por parte de Qaliwarma					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

### Carta de presentación

**Dr. Jesús Ulloa Ninahuamán**  
**Dr. Felimon Ángel Damián Chumbe**  
**Mg. María Teresa Gálvez Antón**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

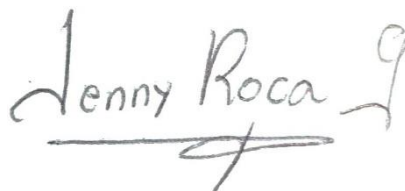
Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como Bachiller, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de Administración y Sistemas, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe el instrumentos de única variable de la investigación que lleva por título "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA - CHACLACAYO 2021", para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Instrumento de Investigación
- e) Anexo 5 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



Firma:

Nombre y apellidos: Jenny María Roca Galindo

DNI: 09570779

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Nivel de Satisfacción del Programa Qali Warma**” que hace parte de la investigación: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA-CHACLACAYO 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Dr. Jesús Ulloa Ninahuamán**  
 Formación académica : **Doctor en Ingeniería de Sistemas**  
 Áreas de experiencia profesional : **Docencia Universitario e Investigador**  
 Tiempo : **30 años**  
 Cargo actual : **Docente universitario**  
 Institución : **Universidad Nacional del Centro del Perú**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: Título “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA-CHACLACAYO 2021”

#### Variable 1: Nivel de Satisfacción

Dimensión	Item	Suficie ncia	Coher encia	Relev ancia	Clari dad	Evaluac ion Cualitat iva Por Ítems	Obser- Vacione s
<b>D1. Calidad de Alimentos</b>	1. ¿La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño ?	4	4	4	4	4	
	2. ¿La textura de los alimentos es agradable?	4	4	4	3	4	
	3. ¿Considera que el sabor de los alimentos es apetecible?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas?	4	4	3	4	4	
	5. ¿Los alimentos que recibes son variados?	4	4	4	3	4	
<b>D2. Entrega de Alimentos</b>	6. ¿Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente?	4	4	3	4	4	
	7. ¿Se entregan los alimentos puntualmente en los colegios ?	4	4	3	4	4	
	8. ¿Se entregan los alimentos mensualmente?	4	4	3	3	3 y 4	
	9. ¿Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada?	3	4	4	4	4	
	10. ¿Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas?	4	4	3	4	4	
<b>D3. Atención del Alumno en Clase</b>	11. ¿Los alimentos mejoran tu desempeño en clase?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Los alimentos mejoran tu atención en clase?	4	3	3	4	3	
	13. ¿Los alimentos te motiva para asistir a tus clases?	3	4	4	3	3 y 4	
	14. ¿Los alimentos te motivan permanecer en clase?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones?	4	3	3	4	3 y 4	
<b>D4. Promoción de Hábitos de Alimentación</b>	16. ¿ Los desayunos se consumen íntegramente en familia ?	4	3	4	4	4	
	17. ¿ Eliges alimentos saludables para tu alimentación ?	4	4	4	4	4	
	18. ¿ Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad dónde vives ?	3	4	4	3	3 y 4	
	19. ¿ Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario ?	4	3	4	4	4	
	20. ¿ Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos ?	4	4	3	4	4	
<b>D5. Capacitación</b>	21. ¿Tus padres recibe capacitación para preparar los alimentos?	3	4	4	3	3 y 4	
	22. ¿Tus padres recibe capacitación en conservación de alimentos?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos?	4	4	3	4	4	
	24. ¿ Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra por parte de Qaliwarma ?	3	4	4	4	4	
	25. ¿ Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación por parte de Qaliwarma ?	4	3	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.



<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Jesus Ulloa Ninahuaman	Doctor	Del 1 al 25	Promedio Final <b>4</b>



-----  
 Dr. Jesús Ulloa Ninahuamán  
 DNI : 21061159

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Nivel de Satisfacción del Programa Qali Warma**” que hace parte de la investigación: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA-CHACLACAYO 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **Dr. Felimon Ángel Damián Chumbe**  
 Formación académica : **Doctor en Administración de la Educación**  
 Áreas de experiencia profesional : **Docencia Universitario y Metodólogo**  
 Tiempo : **14 años**  
 Cargo actual : **Docente universitario**  
 Institución : **Universidad Norbert Wiener**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. <u>Los ítems son suficientes</u>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El <u>ítem</u> no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: Título “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA-CHAACLACAYO 2021”

#### Variable 1: Nivel de Satisfacción

Dimensión	Item	Suficie ncia	Coher encia	Relev ancia	Clari dad	Evaluac ion Cualitat iva Por Ítems	Obser vaciones
<b>D1. Calidad de Alimentos</b>	1. ¿La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño ?	4	4	4	4	4	
	2. ¿La textura de los alimentos es agradable?	4	4	4	3	4	
	3. ¿Considera que el sabor de los alimentos es apetecible?	4	4	3	4	4	
	4. ¿Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas?	4	4	3	4	4	
	5. ¿Los alimentos que recibes son variados?	4	3	4	3	3 y 4	
<b>D2. Entrega de Alimentos</b>	6. ¿Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente?	4	4	3	4	4	
	7. ¿Se entregan los alimentos puntualmente en los colegios ?	4	4	3	4	4	
	8. ¿Se entregan los alimentos mensualmente?	4	4	3	3	3 y 4	
	9. ¿Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada?	3	4	4	4	4	
	10. ¿Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas?	4	4	3	4	4	
<b>D3. Atención del Alumno en Clase</b>	11. ¿Los alimentos mejoran tu desempeño en clase?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Los alimentos mejoran tu atención en clase?	4	3	3	4	3 y 4	
	13. ¿Los alimentos te motiva para asistir a tus clases?	3	4	4	3	3 y 4	
	14. ¿Los alimentos te motivan permanecer en clase?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones?	4	3	3	4	3 y 4	
<b>D4. Promoción de Hábitos de Alimentación</b>	16. ¿ Los desayunos se consumen íntegramente en familia ?	4	3	4	4	4	
	17. ¿ Eliges alimentos saludables para tu alimentación ?	4	3	4	4	4	
	18. ¿ Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad dónde vives ?	3	4	4	3	3 y 4	
	19. ¿ Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario ?	4	3	4	4	4	
	20. ¿ Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos ?	4	4	3	4	4	
<b>D5. Capacitación</b>	21. ¿Tus padres recibe capacitación para preparar los alimentos?	3	4	4	3	3 y 4	
	22. ¿Tus padres recibe capacitación en conservación de alimentos?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos?	4	4	3	4	4	
	24. ¿ Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra por parte de Qaliwarma ?	3	4	4	4	4	
	25. ¿ Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación por parte de Qaliwarma ?	4	3	4	3	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

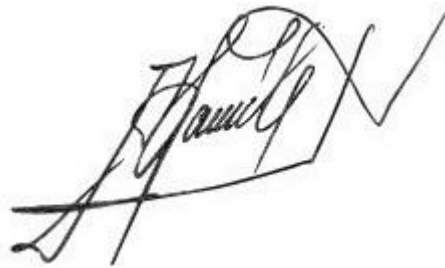
<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

### Validez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Felimon Ángel Damián Chumbe	Doctor	Del 1 al 25	Promedio Final <b>4</b>



Dr. Felimon Ángel Damián Chumbe  
DNI : 09332301

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Nivel de Satisfacción del Programa Qali Warma** “que hace parte de la investigación: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA - CHACLACAYO 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : **María Teresa Gálvez Antón**  
 Formación académica : CPC / Master en Gestión Pública  
 Áreas de experiencia profesional : Contabilidad - Auditoria- Gestión Publica  
 Tiempo : 30 Años  
 Cargo actual : Especialista en Auditoria Gubernamental  
 Institución : SENAMHI

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: Título “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA - CHACLACAYO 2021”

#### Variable 1: Nivel de Satisfacción

Dimensión	Item	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Evaluación Cualitativa Por Ítems	Observaciones
<b>D1. Calidad de Alimentos</b>	1. ¿La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño ?	4	3	4	4	4	
	2. ¿La textura de los alimentos es agradable?	3	3	4	3	3	
	3. ¿Considera que el sabor de los alimentos es apetecible?	4	3	3	3	3	
	4. ¿Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas?	4	3	4	4	4	
	5. ¿Los alimentos que recibes son variados?	3	3	4	3	3	
<b>D2. Entrega de Alimentos</b>	6. ¿Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente?	4	4	4	3	4	
	7. ¿Se entregan los alimentos puntualmente en los colegios ?	4	3	3	3	3	
	8. ¿Se entregan los alimentos mensualmente?	4	4	3	4	4	
	9. ¿Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada?	3	4	4	4	4	
	10. ¿Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas?	3	4	4	4	4	
<b>D3. Atención del Alumno en Clase</b>	11. ¿Los alimentos mejoran tu desempeño en clase?	4	3	4	4	4	
	12. ¿Los alimentos mejoran tu atención en clase?	4	3	3	3	3	
	13. ¿Los alimentos te motiva para asistir a tus clases?	3	4	3	3	3	
	14. ¿Los alimentos te motivan permanecer en clase?	4	4	3	4	4	
	15. ¿Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones?	4	3	4	4	4	
<b>D4. Promoción de Hábitos de Alimentación</b>	16. ¿ Los desayunos se consumen íntegramente en familia ?	4	3	4	4	4	
	17. ¿ Eliges alimentos saludables para tu alimentación ?	3	3	4	3	3	
	18. ¿ Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad dónde vives ?	3	4	4	4	4	
	19. ¿ Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario ?	4	3	4	4	4	
	20. ¿ Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos ?	4	3	4	4	4	
<b>D5. Capacitación</b>	21. ¿Tus padres recibe capacitación para preparar los alimentos?	3	4	4	4	4	
	22. ¿Tus padres recibe capacitación en conservación de alimentos?	4	4	4	3	4	
	23. ¿Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos?	4	3	3	3	3	
	24. ¿ Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra por parte de Qaliwarma ?	3	4	4	4	4	
	25. ¿ Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación por parte de Qaliwarma ?	3	3	3	4	3	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

### Validez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. María Teresa Gálvez Antón	Master en Gestión Pública	Del 1 al 25	Promedio Final 4



-----  
Mg. María Teresa Gálvez Antón  
DNI : 08785842

### Consentimiento Informado

#### Información:

La presente investigación es conducida por: Jenny María Roca Galindo, Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA, CHACLACAYO 2021” Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

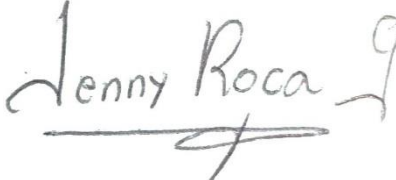
Desde ya le agradecemos su participación.

#### Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Jenny María Roca Galindo, He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación que consiste medir el NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1199 MARISCAL RAMÓN CASTILLA - CHACLACAYO 2021.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador.

Firma: . 

Nombres y apellidos: Jenny María Roca Galindo  
Lugar y Fecha: Lima 01 de Diciembre del 2021



**Solicito: AUTORIZACIÓN PARA  
APLICACIÓN DE ENCUESTAS**

Señor  
**Lic. William Jaime Galarza Gilian**  
Director de la I.E N° 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo  
S.D.

Yo, Jenny María Roca Galindo, identificada con DNI N° 09570779, con domicilio en Jr. Nevado Ausangate 230 San Juan de Lurigancho, bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, ante usted me presento y expongo:

Que, debiendo desarrollar la tesis titulada: **"Nivel de Satisfacción de la Prestación del Servicio Alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA a los Usuarios de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo, 2021"**, se requiere la aplicación de encuestas a los estudiantes de nivel primaria de su institución.

Al respecto, solicito a usted tenga a bien autorizarme realizar la encuesta para la investigación, la cual permitirá conocer la percepción de los estudiantes sobre el servicio de alimentación que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qaliwarma. Los resultados de la investigación serán compartidos con su institución.

La aplicación de la encuesta se realizaría de manera virtual, mediante la herramienta Google Forms, para su ejecución se enviará por washapp y/o correo electrónico el link: <https://forms.gle/B1zFtTbB8gCbfxY8>, a los alumnos del nivel primaria, previa coordinación.

Para las coordinaciones y absolución de consultas mi Teléfono/wasapp es: 983584588 y email: jenny\_m\_roca@hotmail.com.

Agradeciéndole a usted, por la atención que se sirva brindar al presente documento, me despido cordialmente.

Lima, 01 de Diciembre del 2021

Atentamente,

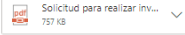


Jenny María Roca Galindo  
DNI N° 09570779

## COORDINACIONES CON EL DIRECTOR DE LA II.EE MARISCAL RAMÓN CASTILLA, CHACLACAYO 2021 PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

RV: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR **ENCUESTA** PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - TESIS.

Jenny Roca Galindo  
Jue 9/12/2021, 19:05  
Para: Jenny.m.roca@gmail.com



reenvío carta

JENNY M. ROCA GALINDO  
Email: [jenny\\_m\\_roca@hotmail.com](mailto:jenny_m_roca@hotmail.com)

*Que tenga un bonito día  
Siempre hay un comenzar, valoremos lo que tenemos*

---

De: Jenny Roca Galindo  
Enviado: sábado, 4 de diciembre de 2021 22:56  
Para: le1199mrcmesadepartesvirtual@gmail.com <le1199mrcmesadepartesvirtual@gmail.com>  
Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR **ENCUESTA** PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - TESIS.

Buenas tardes,  
Señor Lic. William Jaime Galarza Gillan  
Director de la I.E N°1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo

La suscrita, bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas, presento mi solicitud a fin de que se me brinde las facilidades para realizar la **encuesta** virtual para el desarrollo de la tesis titulada: "Nivel de Satisfacción de la Prestación del Servicio Alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA a los Usuarios de la Institución Educativa 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo, 2021".

La aplicación de la **encuesta** será a los estudiantes de nivel primaria de su institución.

Los resultados de la investigación serán compartidos con su institución.

Para las coordinaciones y absolución de consultas mi Teléfono/wasapp es: 983584588 y email: [jenny\\_m\\_roca@hotmail.com](mailto:jenny_m_roca@hotmail.com).

Agradezco anticipadamente la atención que se sirva brindar al presente documento que se adjunta.

JENNY M. ROCA GALINDO  
DNI 09570779

[Responder](#) | [Reenviar](#)

**Dante Espinoza Subdirector**  
Últ. vez hoy a la(s) 3:14 p. m.

9/12/2021

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Haz clic para obtener más información.

**GUIA PARA RESOLVER LA ENCUESTA**  
**ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA**  
LINK DE LA ENCUESTA:  
<https://forms.gle/xiCNmwwGohGEPy4k9>  
**PDF** GUIA SOBRE ENCUESTA DE SATI...  
2 páginas - PDF - 201 kB  
4:39 p. m. ✓

**ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA**  
Dirigido a los Alumnos de nivel Primaria de la I.E 1199 "Mariscal Ramón Castilla", Chaclacayo, 2021 para medir el nivel de satisfacción del servicio [forms.gle](https://forms.gle)

Buenas tardes, Prof. Dante Enrique Espinoza Ramos  
Subdirector del I.E. 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo, 2021

Previa a la comunicación formal y verbal realizada, estoy remitiendo el link de la encuesta sobre el "Nivel de Satisfacción del Servicio Alimentario que brinda QALIWARMA", para ser respondida por los alumnos del nivel primaria del I.E. 1199 Mariscal Ramón Castilla, Chaclacayo.

**PROCEDIMIENTO DE LA ENCUESTA VIRTUAL:**  
1.- Fecha de Ejecución : Del 13-12-2021 al 17-12-2021.  
2.- DIRIGIDO A: Estudiantes de nivel primaria (de ser necesario podrían resolverlo con ayuda de sus padres).  
3.- Los Docentes deberán enviar el siguiente LINK (Enlace) de la ENCUESTA VIRTUAL al correo electrónico ó WATHS AAP de los estudiantes del nivel primaria.

Muc... [Leer más](#)  
4:39 p. m. ✓

Ok. 4:42 p. m.

Estimado Subdirector Dante Espinoza, en caso ser necesario le envío la guía en formato jpg., también le envíe a su correo la encuesta y el procedimiento, muchas gracias por su atención.  
4:43 p. m. ✓

**PDF** GUIA 1 ENCUESTA DE SATISFAC...  
JPG - 249 kB  
4:43 p. m. ✓

**PDF** GUIA 2 SOBRE ENCUESTA DE SA...  
JPG - 65 kB  
4:43 p. m. ✓

## APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO QALIWARMA  
II.EE MARISCAL RAMÓN CASTILLA, CHACLACAYO 2021

### Formulario Google Forms

URL : <https://forms.gle/znhDjW7Tv71Mm68e7>

The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The browser address bar shows the URL: [docs.google.com/forms/d/13BvsfQs\\_CwJEFsGydjePgTVjXwSSq233Qiq8JObCvIA/edit](https://docs.google.com/forms/d/13BvsfQs_CwJEFsGydjePgTVjXwSSq233Qiq8JObCvIA/edit). The page title is "ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA". The navigation tabs at the top are "Preguntas", "Respuestas" (with 371 responses), and "Configuración". The survey is titled "Sección 2 de 6" and "CALIDAD DE ALIMENTOS". It contains three questions with radio button options:

**Sección 2 de 6**

**CALIDAD DE ALIMENTOS**

Descripción (opcional)

1.-La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño \*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, Ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

2.- La textura de los alimentos es agradable \*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

3.-Considera que el sabor de los alimentos es apetecible \*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho



# ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

Dirigido a los Alumnos de nivel Primaria de la I.E 1199 "Mariscal Ramón Castilla", Chaclacayo, 2021 para medir el nivel de satisfacción del servicio alimentario que reciben del programa QALIWARMA.

Instrucción: Lee atentamente las siguientes preguntas y marca una a la vez, según tu posición a cada una de las interrogantes. Si tiene alguna duda consulte a su apoderado o padre de familia.

**\*Obligatorio**

## 1. GRADO \*

*Marca solo un óvalo.*

3° Primaria

4° Primaria

5° Primaria

6° Primaria

## 2. EDAD \*

\_\_\_\_\_

## 3. SEXO \*

*Marca solo un óvalo.*

Masculino

Femenino

## CALIDAD DE ALIMENTOS

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

4. 1.-La presentación de los desayunos cumple sus expectativas de alimentación y no te hacen daño \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, Ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

5. 2.- La textura de los alimentos es agradable \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

6. 3.-Considera que el sabor de los alimentos es apetecible \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

7. 4.-Los alimentos que recibes son nutritivos con vitaminas, minerales, carbohidratos y proteínas \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

8. 5.-Los alimentos que recibes son variados \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

#### ENTREGA DE ALIMENTOS

9. 6.-Se entregan los alimentos con la cantidad suficiente \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

10. 7.-Se entregan los alimentos puntualmente en el colegio \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

11. 8.-Se entregan los alimentos mensualmente \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

12. 9.-Se entregan los alimentos con la higiene y salubridad adecuada \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho



29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

13. 10.-Las personas que entregan los alimentos están correctamente identificadas \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

#### MEJORA DE ATENCIÓN DEL ALUMNO EN CLASE

14. 11.-Los alimentos mejoran tu desempeño en clase \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente Insatisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

15. 12.-Los alimentos mejoran tu atención en clase \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

16. 13.-Los alimentos te motivan para asistir a tus clases \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

17. 14.-Los alimentos te motivan permanecer en clase \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

18. 15.-Los alimentos ayudan a mejorar tus calificaciones \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

PROMOCIÓN DE HÁBITOS DE ALIMENTACIÓN

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

19. 16.-Los desayunos se consumen íntegramente en familia \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

20. 17.-Eliges alimentos saludables para tu alimentación \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

21. 18.-Los alimentos que consumes son originarios de tu localidad dónde vives \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

22. 19. Los alimentos los consumes siempre en el mismo horario \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

23. 20. Antes de consumir tus alimentos te lavas las manos \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

#### CAPACITACIÓN

24. 21. Tu y tus padres recibe capacitación para preparar los alimentos por parte de Qaliwarma \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

25. 22. Tu y tus padres recibe capacitación en conservación de alimentos por parte de Qaliwarma \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

26. 23. Te enseñan sobre la higiene antes de consumir tus alimentos por parte de Qaliwarma \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

27. 24. Te enseñan sobre tipos de alimentos saludables y comida chatarra por parte de Qaliwarma \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente Insatisfecho  
 Satisfecho  
 Ni satisfecho, ni insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Totalmente insatisfecho

29/10/22, 22:30

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO QALIWARMA

28. 25. Te previenen sobre las consecuencias de una mala alimentación por parte \*  
de Qaliwarma

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

# Procesamiento de Datos

N°	NIVEL	SEXO	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL	T	D1	D18	D2	D28	D3	D38	D4	D48	D5	D58
E17001	Primaria	Femenino	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	2	2	2	98	5	21	5	22	15	20	5	24	15	11	5	
E17002	Primaria	Masculino	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	97	5	21	5	22	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17003	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17004	Primaria	Femenino	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	NS-NI	16	NS-NI	15	NS-NI	20	5	18	5	15	NS-NI	
E17005	Primaria	Masculino	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17006	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17007	Primaria	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17008	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17009	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17010	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	10	24	15	22	15	20	5	20	5	20	5	
E17011	Primaria	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17012	Primaria	Femenino	3	4	4	3	4	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	5	18	5	18	5	15	NS-NI	21	5	21	5	
E17013	Primaria	Femenino	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	5	21	5	21	5	18	5	21	5	21	5	
E17014	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17015	Primaria	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17016	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17017	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17018	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17019	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17020	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17021	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17022	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17023	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17024	Primaria	Masculino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17025	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17026	Primaria	Masculino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17027	Primaria	Masculino	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	5	18	NS-NI	19	5	18	NS-NI	20	5	19	5	
E17028	Primaria	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	NS-NI	15	NS-NI	15	NS-NI	15	NS-NI	15	NS-NI	15	NS-NI	
E17029	Primaria	Masculino	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	5	20	5	19	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17030	Primaria	Femenino	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	10	25	15	25	15	24	15	25	15	25	5	
E17031	Primaria	Femenino	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17032	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17033	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17034	Primaria	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17035	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17036	Primaria	Femenino	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	10	25	15	25	15	24	15	25	15	25	5	
E17037	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17038	Primaria	Masculino	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	5	20	5	21	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17039	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17040	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17041	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17042	Primaria	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17043	Primaria	Masculino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	10	25	15	25	15	24	15	25	15	25	5	
E17044	Primaria	Femenino	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	5	18	5	18	5	18	5	21	5	21	5	
E17045	Primaria	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	5	20	5	20	5	20	5	20	5	15	NS-NI	
E17046	Primaria	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	10	25	15	25	15	25	5	25	15	25	5	
E17047	Primaria	Masculino	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	5	21	5	20	5							

