



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**PROGRAMA QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 82063
JESÚS, CAJAMARCA, 2022**

**PRESENTADO POR
GLADIS MARLENY CUEVA RODRIGUEZ**

**ASESOR
ERICK EDWIN URBINA LOVON**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**PROGRAMA QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
LOS USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 82063
JESÚS, CAJAMARCA, 2022**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN GESTION PUBLICA

PRESENTADO POR:

GLADIS MARLENY CUEVA RODRIGUEZ

ASESOR:

Dr. ERICK EDWIN URBINA LOVON

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ESTADO, GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

LIMA, PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres que me han dado la existencia y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, y forjar la persona que ahora soy.

A mi querido hijo Jeanpierre, quiero dejar la legacía de hacer obras constructivas, y quiero que tenga siempre en su corazón la fortaleza para luchar por sus propias convicciones.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, compañeros de la maestría por compartir sus conocimientos y orientaciones para lograr un mejor País. Mi agradecimiento también va dirigido al director de la institución educativa No 82063 – Jesús por permitirme realizar mi tesis en su prestigiosa institución educativa.

	Índice	de	contenidos	
CARÁTULA.....				i
DEDICATORIA.....				ii
AGRADECIMIENTO				iii
Índice de contenidos.....				iv
Índice de tablas y figuras				vii
RESUMEN.....				ix
ABSTRACT				x
INTRODUCCIÓN.....				1
Problema general				4
Problemas específicos				5
Objetivo general				5
Objetivos específicos				5
Hipótesis general.....				5
Hipótesis derivadas.....				6
Importancia de la investigación.....				6
Limitaciones del estudio				7
Viabilidad de la investigación				7
Enfoque y tipo de diseño metodológico, métodos, población y muestra.....				7
1.1. Antecedentes de la investigación				9
Programas sociales en el Perú				15
Tipos de programas sociales en el Perú				16
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW)				16
Línea de tiempo del PNAEQW				17
Recursos humanos				19
Prácticas saludables.....				19
Satisfacción de los usuarios.....				20

Gestión de servicios alimentarios	20
Inocuidad	21
Seguridad Alimentaria	21
Ayuda alimentaria	21
Consumo	21
Hipótesis general	22
Hipótesis derivadas	22
Variable independiente: Programa Qali Warma	22
Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios	23
Tabla 1	24
3.1. Diseño metodológico	25
Población	25
Muestra	26
Muestreo	26
Criterios de evaluación	26
3.3. Técnicas de recolección de datos	26
3.5. Aspectos éticos	27
Tabla 2	28
Tabla 3	29
Hipótesis general	30
Tabla 4	30
Tabla 5	31
Tabla 6	31
Tabla 7	32
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	33
Conclusiones	35

Recomendaciones.....	35
REFERENCIAS.....	40

Índice de tablas y figuras

Tabla 1.

Operacionalización de variable 1 y 2: Programa Qali Warma y satisfacción en los usuarios
..... 24

Tabla 2

Niveles del programa Qali Warma y sus dimensiones 28

Tabla 3

Niveles de la satisfacción de los usuarios y sus dimensiones 29

Tabla 4

Significancia y correlación entre programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los usuarios 30

Tabla 5

Significancia y correlación entre recursos humanos y nivel de satisfacción de los usuarios
..... 31

Tabla 6

Significancia y correlación entre recursos materiales y nivel de satisfacción de los usuarios
..... 31

Tabla 7

Significancia y correlación entre prácticas saludables y nivel de satisfacción de los usuarios
..... 32

Figura 1. Línea de tiempo del **PNAEQW**17

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito: identificar la relación entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022. El estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional de corte transversal, porque la información fue recolectada en un solo momento. La muestra estuvo constituida por 46 padres de familia, como técnica se empleó la encuesta y como instrumento se empleó dos cuestionarios estructurados de 14 y 15 ítems por cada variable. A través del proceso estadístico se realizaron análisis tanto descriptivos como inferenciales utilizando el coeficiente de Rho de Spearman para evaluar el nivel de relación entre las variables y constatar la hipótesis tanto principal como específicas. En la hipótesis general obteniendo una correlación positiva baja Rho de Spearman $\rho = 0.274$ y estadísticamente no significativa porque se obtuvo el valor calculado $p_valor = 0.065 > 0.05$, por la cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Llegando a la conclusión que el programa Qali Warma tiene una relación positiva baja con el nivel de satisfacción en los usuarios de la institución educativa No 82063 Jesús. Por lo tanto, si el servicio del programa Qali Warma mejora, la satisfacción en los usuarios será mejor.

Palabras clave: Qali Warma, usuarios, recursos humanos, prácticas saludables

ABSTRACT

The purpose of the study was: to identify the relationship between the Qali Warma program and the level of user satisfaction in the educational institution No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022. The study was basic, with a quantitative approach, with a non-experimental correlational design. cross-sectional, because the information was collected at a single moment. The sample was made up of 46 parents, the survey was used as a technique and two structured questionnaires of 14 and 15 items for each variable were used as an instrument. Through the statistical process, both descriptive and inferential analyzes were carried out using Spearman's Rho coefficient to evaluate the level of relationship between the variables and verify both the general and specific hypotheses. In the general hypothesis, a low positive correlation was obtained Spearman's Rho $\rho = 0.274$ and statistically not significant because the calculated value $p_value = 0.065 > 0.05$ was obtained, for which the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted. Concluding that the Qali Warma program has a low positive relationship with the level of satisfaction in the users of the educational institution No 82063 Jesús. Therefore, if the service of the Qali Warma program improves, user satisfaction will be better.

Keywords: Qali Warma, users, human resources, healthy practices

PAPER NAME
**TESIS_QALI_WARMA_TURNITIN_GMCR
FINAL.pdf**

AUTHOR
GLADIS MARLENY CUEVA RODRÍGUEZ

WORD COUNT
10313 Words

CHARACTER COUNT
54755 Characters

PAGE COUNT
37 Pages

FILE SIZE
312.5KB

SUBMISSION DATE
Nov 19, 2023 9:35 PM GMT-5

REPORT DATE
Nov 19, 2023 9:40 PM GMT-5

● **13% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Small Matches (Less than 10 words)



Prof. Erick Urbina

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

En los periodos 2013 – 2019 en base a los estudios que se realizaron sobre Evaluación Internacional de Alumnos (PISA) realizado en conjunto con la OCDE a alumnos de los 24 departamentos del Perú, ha mostrado que los estudiantes peruanos tienen un bajo desempeño escolar, evidenciando brechas importantes en comparación con otros países de igual desarrollo educativo. Los hallazgos muestran que la nutrición escolar no genera impacto apreciable en relación al aprendizaje ni en lectura ni en matemáticas, al parecer los problemas relacionados a ello, tiene mucho más que ver con la manera correcta de desarrollar las capacitaciones y talleres sobre los almuerzos escolares (Ayala, 2022). La experiencia internacional ha demostrado que los programas dietéticos también pueden llevar a comer en exceso y a la obesidad debido a ajustes inadecuados en los requisitos dietéticos, el tipo de alimentos proporcionados o el comportamiento de los comedores (niños que toman desayuno en casa y que también se benefician del programa) (Francke et al., 2019).

El sobrepeso y la obesidad se ha vuelto mucho más frecuente durante las últimas tres décadas. Según las estimaciones, en el siglo XXI se habla a nivel de todo el mundo sobre el problema de los obesos siendo considerado un problema de salud más grave, como resultado de esta prevalencia en rápido aumento y la generación de problemas en cada vida de los individuos involucrados (Organización Mundial de la Salud-OMS, 2016). Del mismo modo, se reporta sobre los infantiles obesos siendo relacionado con mayor probabilidad de esta enfermedad en países en desarrollo, prematuridad y generando discapacidades en la adultez. Por otro lado, debido a los problemas de niños con obesidad, éstos pueden estar predispuestos a dificultades como no respirar adecuadamente, problemas de tensión arterial elevadas, llegando a presentar en edad temprana enfermedades cardiovasculares, resistencia a la insulina y sobre todo afectados psicológicamente, disminuyendo su aprendizaje y desarrollo locomotor (OMS, 2021).

Por otro lado, se reporta sobre los programas que benefician a las instituciones públicas son los encargados brindar ayuda en el área de alimentos

que sea ideal que cumpla con las expectativas y cada una de las necesidades en alumnos que se encuentran cursando a nivel inicial y primaria con la finalidad de poder dar continuidad en las instituciones y del mismo modo, se deben realizar capacitaciones sobre como ser responsables en la práctica de la recepción, de preparar y sobre el consumir de los alimentos que se brindan en los centros educativos donde se brinda este servicio alimentario (Chinchayan, 2023).

La prevalencia del sobre peso en infantes, jóvenes y adultos desde su origen hasta los 19 años está aumentando a nivel mundial. Sobre los 40 millones de infantes menor a cinco años en todo el planeta presentan obesidad, lo que representa aproximadamente el 6% de este grupo de edad. Calculando que más de 340 millones de niños, o alrededor del 18%, de los que tienen entre 5 y 19 años tienen sobrepeso. Como resultado que se da por la acción mutua de factores específicos que lideran los procesos físicos en casos de obesidad, el uso de preferencias de dietas desde jóvenes, se relacionan con el sobrepeso, y un entorno propicio para los obesos que fomenta un alto consumo de energía y calorías. El bienestar físico y emocional inmediato de niños, mujeres y adolescentes se ve afectado por la obesidad. El sobrepeso es un síntoma de desnutrición. No sucede de manera aleatoria y no le sucede solo a ciertas personas o lugares. Muchas formas de desnutrición, incluido el crecimiento lento, la emaciación, falencias de ciertos micronutrientes, problemas con individuos obesos y las enfermedades afines con la otorrinolaringología, están relacionadas con la dieta, se pueden presentar en un mismo territorio, dentro de la misma familia o persona (UNICEF, 2019).

Del mismo modo, se puede señalar que en Perú el Estado destinada apoyo con recursos con la finalidad que los alimentos puedan llegar en el tiempo establecido a cada una de las instituciones donde se benefician de dicho programa alimenticio, donde son beneficiados los alumnos que se encuentren activos con el propósito de disminuir la anemia y desnutrición crónica que afecta a todo el territorio peruano. Con ello, poder obtener una mejora en el saber de cada estudiante, cabe mencionar que a pesar de todos los beneficios y oportunidades que se brinda aún no se ha llegado a obtener una satisfacción adecuada en los beneficiarios porque aún muestran su malestar es decir se encuentran insatisfechos por motivos como la llega de los alimentos fuera de plazos establecidos, no se disponen los alimentos

en óptimas condiciones, entre otros, motivo por el cual aún no se pueden precisar que se efectúen de manera efectiva para poder constatar en relación a todo lo que brinda como servicio el Programa sea o no aprovechable por cada uno de los alumnos beneficiarios (Alegría & Rozas, 2020). Asimismo, cabe señalar que un niño que no ha recibido una nutrición adecuada tendrá un estado de salud precario, por lo tanto, las enfermedades a las que se ven expuestos no solo se han vuelto más comunes, sino que frecuentemente tienen un costo que debe asumirse por toda la comunidad, incluido el Estado que asume la responsabilidad (Davila, 2019).

A pesar de que el programa tiene entre sus características fundamentales que se encuentra ubicado en varios lugares y la consideración de ocho regiones alimentarias para asignar y elaborar los alimentos con la finalidad de seguir sus hábitos de aquellas personas beneficiadas, frecuentemente enfrenta problemas con la unidad de ejecución del programa, la unidad de supervisión y seguimiento y la unidad territorial, que tiene incidencia en la nutrición (Sánchez de la Cruz, 2017). Por la cual, la escasez de las necesidades básicas se considera un problema complicado y que debe ser urgentemente atendido tanto por el Estado como las autoridades de cada una de las instituciones según sea su ubicación geográfica, donde es necesario la exigencia que se intervenga con calidad y se realice evaluaciones constantes al programa social y en base a ello implementar mejoras en donde sea necesario y lo requiera. No obstante, conociendo ya la gran necesidad de realizar el monitoreo y ver los problemas que existan o algunas barreras que dificulten la correcta distribución y aprovechamiento para el buen desarrollo y poder implementar mejoras o modelos que se deban hacer responsables y sobre todo eficientes en el desenvolvimiento del programa por la misma complejidad que se presenta por la pobreza y extrema pobreza de nuestro país, y en base a ello poder optar por estrategias que ayuden a mejorar en el cumplimiento de los objetivos del programa y se pueda abordar de manera especial en un mejor contexto con ayuda de las entidades tanto privadas como públicas (Daher et al., 2020).

Numerosos medios de comunicación locales han revelado problemas con el programa en mención durante los años que viene funcionando. Los problemas más frecuentes se relacionan con las intoxicaciones de los usuarios causadas por los alimentos que proporciona el programa. Se han notificado casos de productos que se encontró que eran defectuosos y que esto disminuía las intoxicaciones de los

usuarios, negando la eficacia del programa y dejando a los usuarios insatisfechos (Borja, 2020). La satisfacción de los usuarios se refiere a una práctica lógica o cognitiva que resulta de la tensión entre sus deseos y el comportamiento del producto. El nivel de satisfacción del usuario está afectado por factores distintos, algunos de los cuales tienen efectos directos o indirectos. Estos factores incluyen la institución misma, las necesidades individuales, la práctica de valores y las esperanzas cifradas. Estos factores determinan que la satisfacción adquiera características distintas para muchas personas y para seres humanos idénticos en distintas situaciones (Davila, 2019).

Justificación de la investigación

En este contexto se justifica bajo lo mencionado por Fernández-Bedoya (2020) y son: teóricamente, es fundamental enfatizar el valor de las teorías y sus fundamentos para sugerir políticas adecuadas que puedan ser implementadas en esta política pública, contribuyendo a la calidad del insumo al planificar la formulación de metas y la ejecución de actividades, con objetivos que difieran según consideraciones geopolíticas, étnicas y culturales, sociales y/o prácticas, esto según las necesidades encontradas en estudios que pueden ser utilizados como base para implementar nuevas y mejores estrategias, es una plataforma donde confluyen diversas intervenciones con el objetivo de beneficiar a los más vulnerables. Por otro lado, tiene justificación metodológica, debido a que se apega a un enfoque cuantitativo que hará posible a los usuarios obtener información sobre dicho programa y su nivel de satisfacción mediante el uso de instrumentos como el cuestionario, que recogerá información útil y objetiva.

Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?

Problemas específicos

¿Existe relación entre recursos humanos del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?

¿Existe relación entre los recursos materiales del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?

¿Existe relación entre las prácticas saludables del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Identificar la relación entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Objetivos específicos

Identificar la relación entre recursos humanos del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Identificar la relación entre los recursos materiales del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Identificar la relación entre las prácticas saludables del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Hipótesis derivadas

Existe relación entre recursos humanos del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Existe relación entre los recursos materiales del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Existe relación entre las prácticas saludables del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Importancia de la investigación

En este estudio se menciona sobre la importancia de las capacitaciones que se deben dar a cada uno de los usuarios, a los docentes y de la misma manera a los padres de familia, por la cual es necesario dar a conocer los beneficios, así como las metas propuestas y los procedimientos que se realizan dentro del programa, evitando irregularidades y se observará sobre la calidad del servicio del programa. Del mismo modo, este estudio indica la importancia del servicio la cual deben ser brindados por los proveedores a dicho programa y poder realizar el acompañamiento que puedan realizar a los CAE y como resultado brindar una evaluación asertiva o negativa sobre los beneficios que brindan estos programas en beneficio de la población usuaria.

El programa Qali Warma en el distrito de Jesús, muestra su significancia por el aporte positivo que brinda en relación a las prácticas saludables que se desarrollan en dicho programa, con el fin de brindar una atención adecuada a los usuarios. En tal sentido, esta investigación contribuirá mejorando el nivel de atención que reciben los usuarios del programa alimentario, permitiendo que este se desarrolle de manera satisfactoria en cada una de las etapas. Finalmente, se logrará contar con recurso humano que garanticen una correcta preparación y distribución de los alimentos en el distrito de Jesús. Logrando aumentar el aprendizaje por parte de los estudiantes que hacen uso del programa, quedando visible la aplicación de las metas que tiene Qali Warma, siendo su propósito

contribuir a mejorar la atención a las clases, donde se debe favorecer la parte de la asistencia y su permanencia.

Limitaciones del estudio

La presente investigación cubre un vacío en la investigación científica, porque el Estado gasta en promedio el 36.9% del presupuesto en los Programas Sociales como un política asistencialista, en vez de promover el emprendimiento, por la distribución inadecuada, que en vez de ir a las mesas de la población en pobreza y extrema pobreza, la falta de una política de supervisión adecuada al programa Qali Warma en todas las regiones del país, por la cual debería llegar a las personas que en verdad tienen la necesidad de adquirir beneficios de este programa social.

Asimismo, se presentan limitaciones en las instituciones educativas en relación a los menús que se ofrecen, debido a que los encargados principalmente las madres de familia no prosiguen las recomendaciones del equipo especializado en la preparación de los alimentos y la parte de nutrición, debiendo capacitar a los encargados que preparan los alimentos para un adecuado uso de manera eficiente que brinde el programa.

Viabilidad de la investigación

En este aspecto se realizará el compromiso y la disposición de los participantes de la institución en participar y contestar el cuestionario, ayude al estudio que se desarrolle de manera eficiente, logrando con ello cumplir con los objetivos de dicho estudio.

Enfoque y tipo de diseño metodológico, métodos, población y muestra

Enfoque: cuantitativo

Tipo de investigación: básica descriptiva

Diseño metodológico: no experimental transversal

Método de análisis: hipotético deductivo

Población y muestra: 52 y una muestra de 46.

Está conformada por 5 capítulos, como se presentan:

Capítulo I. Se trabajó marco teórico

Capítulo II. Se trabajó hipótesis y variables

Capítulo III. Se trabajó metodología

Capítulo IV. Se desarrolló los resultados

Capítulo V. Se trabajó las discusiones

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Calderón (2018) realizó una investigación en un distrito perteneciente a la ciudad de Cerro de Pasco con el fin de comprender la correlación de las variables gestión de la comunicación y variable referida a la confianza de los beneficiarios que participan del programa social Qali Warma, su trabajo reunió una muestra de 76 escolares a través del muestreo discrecional, tomando como bases el 5^{to} grado del nivel de educación primaria pertenecientes al distrito de Yanacancha. Sus resultados mostraron la presencia de una fuerte correlación positiva de tipo moderada entre sus variables estudiadas, lo que indicaría que referido programa no desarrollaría la planificación necesaria que brinden la seguridad de los beneficiarios, es decir, se aplica un sistema insuficiente sin la realización de charlas o campañas que permitan entender los beneficios del programa.

Saavedra (2021) analizó el impacto del programa de alimentación para estudiantes de centros educativos públicos denominado Qali Warma para lo cual tomó en cuenta indicadores educativos y en beneficio de niños y adolescentes de 7 a 14 años de edad. Para lograr su objetivo utilizó datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) realizado en el ámbito nacional y uso dos metodologías de estimación; diferencia de diferencias y mínimos cuadrados ordinarios (MCO) con datos de panel. Sus resultados muestran un decrecimiento de 4 niveles porcentuales en lo que se refiere a la probabilidad que los individuos evaluados presenten enfermedades en el lapso de 2 años posterior al funcionamiento del programa, efecto que al parecer no resultaría significativo cuando se analiza a hogares pobres.

Oliveros (2021) realizó una investigación para establecer el nivel de influencia que tienen programas sociales como el denominado Qali Warma, que se presenta con una modalidad de brindar productos en la salud y educación de los alumnos en una institución en Huaraz durante el 2018, con una población de 83 alumnos beneficiarios que presentaron una edad de entre 4 a 6, los cuales fueron escogidos de manera aleatoria a los cuales se les realizó un cuestionario con el fin de valorar la implementación de hábitos alimenticios buenos, por otro lado, también fueron utilizados las encuestas correspondientes a salud familiar y la encuesta demográfica. Luego analizar los datos obtenidos haciendo uso del software SPSS, sus resultados indicaron que los indicadores correspondientes a los aspectos nutricionales y a los hábitos de alimentación brindados por dicho programa tiene efectos positivos en los estudiantes beneficiarios.

Sagástegui (2019) realizó un estudio enfocado en el propósito de explicar el nivel de satisfacción por los consumidores del programa Qali Warma habitantes del distrito Cáceres del Perú, basándose en puntos como los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad, y seguridad, sus resultados reportaron altos grados de beneficiarios satisfechos y satisfechos totalmente en el siguiente orden; para elementos tangibles un 96,98 %, para capacidad de respuesta un 99,62 %, para confiabilidad un 99,25 %, para empatía un 97,74 % y para seguridad un 89,06 %, concluyendo que en el distrito estudiado el programa de alimentación se encuentra brindando un buen servicio en el año 2018 por lo que los principales consumidores se encuentran muy satisfechos.

Díaz (2021) realizó una investigación con el propósito de definir la calidad del servicio del PNAE hacia los estudiantes usuarios de una institución educativa la Libertad, Chachapoyas, en el año 2019; presentando como diseño descriptivo, debido a que se realizó una manipulación de las variables estudiadas, por otro lado, la población y muestra estuvieron formadas por tres componentes principales, es decir, alumnos, padrones de papás y maestros de la institución, a los cuales fueron entrevistados, además se realizó una valoración mediante análisis de tipo interno y externo sobre los servicios brindados, la información recuperada sirvió para proponer medidas que permitieran mejorar dichos servicios, una vez culminado el estudio se concluyó que los beneficiarios del programa se encontraron satisfechos con dicho servicio.

Otra investigación fue realizada por Ortiz (2021) quién mediante un estudio de tipo descriptivo aplicando el cuestionario con muestra conformada por 78 alumnos en una institución ubicada en Chincha, en esta se propuso explicar cuál sería el nivel de relación existente entre la calidad del servicio del programa Qali Warma y el grado de satisfacción por parte de los alumnos que reciben dicho beneficio. A partir de los análisis realizados este investigador menciona una relación significativa entre las variables en estudio, esto se demuestra mediante una significativa correlación estadística la cual ascendió a 0,891. Además, indica también que si se tiene en cuenta el valor del coeficiente de variabilidad ($r^2 = 0,741$) se llega a la conclusión la satisfacción percibida por parte de los usuarios se encuentra en 74,1% debido a la calidad del servicio que brinda el programa alimenticio Qali Warma.

Quispe (2016) realizó un estudio con el propósito de valorar la calidad del servicio brindado por el programa Qali Warma a nivel nacional, este estudio fue realizado en una institución educativa perteneciente a Puerto Maldonado. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, correlacional realizada mediante un corte de tipo transversal. Para llevar a cabo el mencionado estudio se trabajó con una muestra de 80 escolares a los cuales se le aplicó una encuesta. A partir de los resultados obtenidos determinaron que, en cuanto a sabor, frescura, temperatura y cocción, los usuarios de encuentran con altos grados de satisfacción, en comparación otras variables; con respecto a la variedad de los alimentos, los que presentaron mayor satisfacción refiere a postres, mismos que son de gusto general, por último, los niveles de satisfacción respecto a las porciones servidas también se encuentran altos. No obstante, los beneficiarios indicaron encontrarse menos satisfechos con respecto a la porción del postre, y además recalcan esta satisfechos con las porciones de ensalada.

Wang (2021) realizó una investigación mediante una intervención rigurosamente diseñada sobre la alimentación escolar en los resultados nutricionales y de salud de los niños y adolescentes de los niveles de educación primaria y secundaria en países con bajos y medianos ingresos, se tuvo como objetivo evaluar los impactos de los programas que prestan servicios de alimentación dentro del ámbito educativo y de salud. Como fuentes de información utilizaron estudios relevantes publicados como no publicados de bases como

MEDLINE, EMBASE, CINAHL, la biblioteca Cochrane y sitios web gubernamentales u organización. Sus resultados evidencian una necesidad de fortalecimiento sobre la base de evidencia de los beneficios potenciales de la alimentación escolar, concluyen que no existen modelos únicos en este tipo de programas dado que cada país tiene diferentes objetivos.

Cuellar (2017) realizó una investigación sobre la desnutrición como uno de las principales dificultades de salud pública. En ella se tuvo como objetivo estudiar la evolución nutricional en niños con una edad menor a 5 años y que son usuarios del programa Qali Warma. Para realizar este estudio se hizo una investigación retrospectiva, descriptiva y observacional que incluye componentes analíticos de casos consecutivos, los mismos que fueron evaluados en los meses de setiembre de 2016 hasta marzo de 2017. Al final de la investigación, fueron evaluados 40 pacientes, de ambos sexos; masculino (n=21) y femenino (n = 19), mismos que se encontraban en un promedio de edad de entre 13.606 ± 14.52 meses. Entre los resultados se encontraron niveles de desnutrición en un 15 % al ingreso al programa, un 10 % a los 3 meses de recibir el beneficio y un 0 % a los 6 meses, no detectándose desnutrición. Concluyeron que los beneficiarios se encontraron con un 85 % de presentar peligro de desnutrición al ingreso, un 45 % a 3 meses de recibir el beneficio y finalmente un 16 % a 6 meses de ser beneficiarios.

Casanello et al. (2020) el estudio de Satisfacción Usuaría del PAE es un estudio cuantitativo que se lleva a cabo periódicamente, siendo su última versión el año 2016, el cual tiene el fin de “evaluar el nivel de satisfacción global de los usuarios del servicio entregado por el Programa de Alimentación Escolar (PAE)”. Este año 2019, con el objetivo de poder indagar más aún en las razones y contextos en que se desarrolla la satisfacción de beneficiarios(as), se decide agregar el objetivo “Evaluar los hábitos saludables de los usuarios del servicio entregado por el PAE”, las dimensiones del estudio fueron: satisfacción usuaria del PAE es medida a través de las dimensiones: satisfacción de la comida (sabor, presentación, olor, frescura, temperatura, cocción, variedad y cantidad), satisfacción con la infraestructura (limpieza e higiene del comedor), orden y organización del comedor (comodidad y estado del mobiliario), satisfacción con el servicio (calidad de atención, limpieza y presentación del personal y experiencia de comer en el PAE), nivel de importancia de las comidas entregadas y satisfacción general. Todas estas

dimensiones conforman una ponderación, que en total delimitan el nivel de satisfacción de beneficiarios, además, este año a raíz del análisis estratégico del PAE (2019), se realizan cambios en torno a la redacción y especificación de algunos aspectos, respecto a la dimensión referida a hábitos saludables, refiere a 16 preguntas referidas a tres puntos: hábitos de sueño, actividad física y alimentación. En específico, para su desarrollo siendo respaldado por el Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos (INTA) Chile, decidiendo en conjunto preguntas relevantes para las dimensiones propuestas. La metodología lo conformó el cuestionario realizado de 61 preguntas, las cuales son auto aplicadas en las salas de clases. Este año, además, se buscó el que sean asociadas al RUN de los beneficiarios y beneficiarias, en tanto se podrían agregar y cruzar con variables nutricionales y de vulnerabilidad que tienen a su disposición, se realizó entre los meses octubre y diciembre, perjudicado debido a los acontecimientos enmarcados en el estallido social desde el 18 de octubre. En ese sentido, la muestra definida para este estudio fue de 17.303 encuestas para el segundo ciclo básico y de 16.339 encuestas para la enseñanza media, sin embargo, se logró una muestra válida de 21.919 encuestas, distribuidas en 11.800 en segundo ciclo básico y 10.119 en enseñanza media. En un principio, la muestra buscaba ser representativa por empresas prestadoras en la región y, por la contingencia, en tres regiones no se pudo llevar a cabo ese objetivo: Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. Durante marzo-abril 2020, se espera poder efectuar las encuestas previstas para estas regiones que quedaron pendientes y así tener la evaluación completa del país. Se llegaron a los resultados: en términos de caracterizaciones, es importante mencionar que debido al momento en el que el estudio fue realizado y en conjunto con las problemáticas anteriormente nombradas, la enseñanza media tuvo importantes variaciones porcentuales, donde beneficiarios y beneficiarias de cuarto medio solo representan un 1,7% de la muestra, en tanto ya habrían terminado su año escolar.

En otros países, como es el ejemplo de Colombia Niño-Bautista et al. (2019) ejecutaron un análisis sobre el Programa de Alimentación Escolar (PAE); con el objetivo de evaluar la prevalencia en la percepción de satisfacción de los beneficiarios de dicho programa, para ello se planificó un estudio basado en un enfoque cuantitativo y de corte transversal, ejecutado en 2017 de un total de 31.230 escolares, a partir del cual se obtuvo una muestra de 401 escolares, misma

que fue dividida por edad en dos grupos: el primero 1 conformado por niños de 5 a 8 y el grupo 2 conformado por niños de 9 a 17 años. Una vez obtenida toda la base de datos requerida, se prosiguió a efectuar un análisis descriptivo, para ello y con el fin de reafirmar la existencia de diferencias estadísticamente significativas se usó la prueba de Chi cuadrado y T de Student, además se hizo uso de análisis bivariados y multivariados entre las características de interés y la percepción de satisfacción con el uso de una regresión lineal simple y múltiple. Obteniendo como resultado, un nivel alto en cuanto a la percepción de satisfacción frente a las raciones recibidas. Como conclusión, se menciona que existe la necesidad de aumentar la rigurosidad en cuanto a la focalización de los beneficiarios del programa con el fin de ampliar la calidad del servicio.

Rodríguez-Pallares et al. (2021) tuvieron como finalidad evaluar la apreciación de satisfacción de beneficiarios de las cajas alimentarias distribuidas por el Gobierno en Chile en la pandemia del Covid-19. Esta se realizó mediante un enfoque transversal descriptivo y observacional, obteniendo una muestra de 485 distribuidos en 365 mujeres y 120 hombres que habitaban la ciudad de Santiago de Chile. Para recolectar los datos necesarios se hizo uso de un cuestionario de manera virtual. Los resultados obtenidos mostraron una aceptabilidad buena con un promedio de un 5,1 de 7 puntos, asimismo, el 85,5% de los participantes menciona que efectivamente las cajas contienen alimentos de primera necesidad. Además, el 31,9% indicó que los alimentos entregados fueron de gran apoyo para sus hogares, por otro lado, un 20,7 % considera que la caja de alimentos ayudó a ir con menos frecuencia al supermercado, por último, solo el 14,2 % mencionó que se encuentran muy de acuerdo con las cajas, cubren las necesidades nutricionales. Finalmente, concluyen que tener conocimiento de la percepción de los usuarios respecto a la ayuda alimentaria brinda información que permite encontrar mejoras para futuras crisis sanitarias.

1.2. Bases teóricas

Programas sociales en el Perú

Estos programas vienen a ser un conjunto de estrategias por parte de los gobiernos para mitigar carencias o para mejorar las capacidades de un grupo determinado de una población, con el propósito de incrementar un mejor estilo de vida de dicho grupo al que se dirigen los programas. La institución a cargo de promover y asegurando que las políticas y programas en beneficio de la sociedad actúen coordinadamente con el MIDIS (MIDIS-2021) el cual desde el 2011 viene trabajando para aumentar las condiciones de vivir de los individuos considerada en posición de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema. Por otro lado, estos programas apoyados por organismos internacionales Banco Mundial, entre otros. Por ello, con el fin de ofrecer ayuda eficaz y ver la satisfacción de las áreas usuarias, se deben realizar evaluaciones y ver la realidad de cada entidad beneficiaria porque sus problemáticas pueden ser distintas, todo estos, con el propósito dar un mejor servicio, permitiendo optar por mejores acciones y estrategias que se den de forma oportuna, donde puedan ayudar a posibilitar la realización o se adecuen las actividades que se estén desarrollado (BadajozRamos & Pérez-Márquez, 2022).

En la actualidad en nuestro país se cuenta con una serie de programas que ayudan a la sociedad a cubrir de manera primordial las necesidades de sectores vulnerables, dentro de estos programas se encuentran; Pensión 65 de apoyo a individuos sobre los 65 años que presenten situaciones de pobreza, Beca 18 para financiar estudios universitaria a alumnos de colegios estatales que tengan excelentes calificaciones, por otro lado, también se encuentra el programa Qali Warma, el cual ofrece desayunos a niños en las escuelas (Ministerio de Salud, 2021; Quispe, 2017). Por ello es importante mencionar que, los programas mencionados vienen hacer elementos primordiales de las políticas de estado que se dirige a poder dar cumplimiento a distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que son enfocados como la base fundamental de la sociedad de forma principal el objetivo 1 poner fin a la pobreza en todas sus formas a nivel mundial, el Objetivo 8 y 10 (Comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL, 2019).

Tipos de programas sociales en el Perú

El Estado peruano desarrolla diferentes programas sociales, y estos se clasifican de la siguiente manera, según el MEF (2022):

1. Programas de naturaleza universal o focalizada:
 - 1.1. Programa universal: dentro de ellos se encuentra la educación en sus tres niveles y el servicio básico de salud, mismos que se encuentran disponibles en todo el territorio nacional.
 - 1.2. Programa focalizado: Atiende a grupos o problemas determinados, se basa en una focalización de tipo geográfica y dentro de estos se encuentran el SIS, el programa de vaso de leche, los comedores populares, así como programas del PRONAA, JUNTOS, FONCODES, AGRORURAL, entre otro.
2. Programas que otorgan beneficios individuales o colectivos:
 - 2.2. Beneficios individuales: La entrega de la prestación se realiza de manera directa al beneficiario, en lo que se incluye lo relacionado a educación y salud general.
 - 2.3. Beneficios colectivos: Este tipo de programas beneficia una comunidad o región, y como ejemplo podemos mencionar al programa PROVIAS.

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW)

Encargado de alimentar a nivel nacional a los usuarios, creado por Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS que tiene por objetivo brindar servicio de alimentos a niñas y niños y adolescentes desde los tres años hasta el nivel primario de instituciones educativas del sector público, con el fin de que los mismos puedan mejorar la atención en clases, así como sus hábitos alimenticios, además fomenta la participación de otras entidades. Además, dentro de sus objetivos específicos se encuentran el asegurar el servicio de alimentación a los participantes del programa durante todo el año escolar en función de sus características y de las zonas en las que viven, contribuyendo a la mejora de la asistencia y retención de participantes del programa y, finalmente, creando buenos hábitos alimentarios en los

participantes (Hinojosa, 2020; MIDIS, 2017). Por otro lado, basándose en la oportunidad que la alimentación representa de manera determinante un elemento que ayude mejorando su educación y calidad de retener y asimilar el contenido de la información de los alumnos que son beneficiados con el Programa y considerando que se realizan actualizaciones cada año (El Peruano, 2019).

Línea de tiempo del PNAEQW



Figura 1. Línea de tiempo del PNAEQW (Congreso de la República, 2020).

Sus objetivos principales son: poder brindar garantía al servicio de alimentación cada uno de los días del año académico; apoyar a la mejora en la atención de los beneficiarios de dicho Programa durante el desarrollo de las clases; apoyar en beneficio de que los alumnos puedan tener su asistencia de manera no interrumpida y sean permanentes, con lo cual, se ayuda a promover mejores hábitos alimenticios de los beneficiarios (Congreso de la República, 2020).

Desde que fue creado el Programa hasta la fecha, se han logrado implementar diferentes dispositivos de manera legal que han ayudado a ampliar su cobertura de dar atención a los alumnos de nivel secundaria de las Instituciones Educativas Públicas ubicadas en las áreas habitadas con indígenas dentro del territorio de la Amazonia, escolares de educación secundaria de Instituciones Educativas Públicas bajo las modalidades de Jornada Escolar Completa (JEC) y Formas de Atención Diversificada (FAD). Con Decreto Supremo No 008-2019-MIDIS que modifica el artículo 2° “Vigencia y Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, del Decreto Supremo No 008-2012-MIDIS, se amplía la vigencia del Programa hasta el 31 de diciembre de 2022. Durante el año 2021, en el marco del Decreto Legislativo N.º 1472, que faculta al PNAEQW a proporcionar excepcionalmente alimentos para personas en situación de vulnerabilidad, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID-19, el PNAEQW ha desarrollado acciones orientadas a la atención alimentaria

complementaria de las personas en situación de vulnerabilidad desde el mes de febrero (MIDIS, 2022)

Organización. En el primer nivel se encuentra la dirección ejecutiva; seguida de la unidad de control enmarcada en el órgano de control institucional; en el tercer nivel de encuentran las unidades de administración internas, que son, las unidades de apoyo y las unidades de asesoramiento, dentro de la primera se encuentran la unidad de administración, la unidad de RR.HH., la unidad de tecnología de la información y la unidad de comunicación e imagen, y como parte de la segunda, unidad de planeamiento y presupuesto, y unidad de asesoría jurídica; por último, en el cuarto nivel de la organización de encuentran las unidades técnicas, clasificadas en; la unidad de organización de las prestaciones, la unidad de gestión de contrataciones y transferencia de recursos y la unidad de supervisión, monitores y evaluación (MIDIS, 2017).

Funciones generales (MIDIS, 2017):

- a. Promover un servicio de alimentación diverso y de calidad, articulando a todo el alumnado, involucrados parte privada y gobiernos locales, mejorando estrategias de manejo adecuadas a las características del entorno y de los usuarios.
- b. Incrementar el desarrollo de habilidades para el manejo de los suministros, así como la agudeza y valorización del patrimonio alimentario regional y local, compuesto por costumbres, productos de las mismas zonas y hábitos en consumirlos.
- c. Fomentar la intervención gubernamental coordinada entre sectores y niveles, así como organizaciones y entidades que colaboren en lograr las metas programadas.
- d. Elevar la colaboración y el involucramiento de toda la comunidad en general, así como de las organizaciones sociales, mejorando la gestión y prestación de servicios.
- e. Seguimiento continuo de los servicios mediante los diferentes procesos de gestión.

Recursos humanos

La Unidad de Recursos Humanos es encargada de liderar las técnicas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y hacer supervisión de la adecuada aplicación de la normatividad vigente sobre la materia (PNAEQW, 2020). A cargo de la Unidad de Recursos Humanos (URH) sienta el encargado y ente de llevar a cabo los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y monitorear la adecuada ejecución de las distintas normativas que se encuentren vigentes (MIDIS, 2022).

Prácticas saludables

El PNAEQW, del MIDIS, además de dar servicio de alimentos oportuno y de calidad con alimentos inocuos y nutritivos, promueve la práctica de hábitos saludables que puedan ayudar a contribuir en mejorar el buen desarrollo físico, mental, entre otros de los estudiantes en las diferentes instituciones del norte de la región Cajamarca. Es así que las niñas y niños, diariamente, realizan el lavado de manos antes de ingresar a las aulas, antes y después de consumir sus alimentos. Además, se practica el cepillado de dientes, selección y reciclaje de residuos sólidos, actividades que apoyen en velar por una buena salud de todos los miembros beneficiarios del Programa y del mismo modo, se debe ser amigable con el medio ambiente en la cual se debe evitar seguir contaminando (PNAEQW, 2022).

Qali Warma promueve estas buenas prácticas y fortalece las capacidades de los integrantes de los Comités de Alimentación Escolar (CAE), madres y padres de familia a través de los monitores de gestión local. Ellos brindan asistencia técnica y sesiones demostrativas en temas como buenas prácticas de alimentación, correcto aseo de manos, manejo de residuos sólidos, entre otros. Es importante mencionar que el programa social del MIDIS promueve la implementación de biohuertos escolares con la siembra de verduras, hortalizas y frutas. Estos alimentos frescos complementan los desayunos y almuerzos que se preparan con los productos que entrega Qali Warma, contribuyendo en la alimentación saludable de los escolares (PNAEQW, 2022).

El Programa, a través de la Unidad Territorial Cajamarca, brinda el servicio alimentario a 138 478 niñas, niños y adolescentes de 3965 instituciones de los de todos los niveles en las provincias de Santa Cruz, Chota, Cutervo, Jaén y San Ignacio de la región Cajamarca (PNAEQW, 2022).

Satisfacción de los usuarios

La satisfacción se define como algo que se desea o se espera como resultado de un proceso que comienza en un sujeto concreto y real y termina en ese sujeto, por lo que es un fenómeno fundamentalmente subjetivo, desde sus orígenes hasta el autodiagnóstico e interpretación de su presencia o ausencia. También menciona que para que esta exista es necesaria la intención de alguien de realizar una acción que cause el resultado, el cual pueda ser valorado como satisfactorio o insatisfactorio (Salazar et al., 2007).

Por otro lado, Oliver (1980) menciona que la satisfacción viene a ser una respuesta positiva resultado del encuentro con un bien o servicio. Westbrook (1987) indica también que esta se trata más de un estado emocional producto de la evaluación del mismo. Por su parte, Casidy (2014) indica que esta es empleada como una actitud a corto plazo derivada de la valoración de una determinada experiencia educativa por parte del estudiante.

Gestión de servicios alimentarios

Se define como un conjunto de metodología y/o técnicas que permitan organizar, administrar, evaluar, dirigir e inspeccionar las acciones, los recursos humanos y los procesos que sirven para dar un mejor servicio de nutrición, con el propósito de dar provisiones de alta calidad, asegurando satisfacer las insuficiencias de los consumidores que utilizan el servicio (Pino & Bejar, 2008).

Definición de términos básicos

Inocuidad

La inocuidad es la ausencia de riesgos asociados con los alimentos que puedan implicar una marca grave en el bienestar de los individuos, en los cuales se incluyen tanto riesgos naturales como los causados por contaminantes, brotes de patógenos entre otros factores que puedan incrementar el peligro de padecimientos crónicos como el cáncer, sufrimientos del corazón etc. (FAO, 2022).

Seguridad Alimentaria

Situación en la cual todo individuo perteneciente a un grupo cuente con acceso tanto físico como económico a suministros que sean inofensivos y alimenticios, además satisfagan sus insuficiencias y/o predilecciones dietéticas, con el fin de que estos desarrollen una vida saludable (FAO, 2022).

Ayuda alimentaria

Esta se refiere a la entrega de recursos alimenticios hacia una determinada población desfavorecida. La gestión de los mismos debe ser abordada con cautela evitando impactar de forma negativa la producción local, enmarcándose principalmente a cuestiones de asistencia en estados de emergencia. Es de vital importancia señalar que recibir alimentos mediante donación no representa que se encuentre en situación de inseguridad alimentaria; más bien, se depende de la asistencia externa (FAO, 2022).

Consumo

Este se refiere a que la cantidad de alimentos en los núcleos familiares y que responde a necesidades básicas de nutrición, diversidad, cultura, así como de preferencias dietéticas, considera además la limpieza, dignidad, y las condiciones sanitarias, así como la distribución equitativa dentro de los mismos hogares (FAO, 2022).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.2. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Hipótesis derivadas

Existe relación entre recursos humanos del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Existe relación entre los recursos materiales del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Existe relación entre las prácticas saludables del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

2.2. Variables y definición conceptual

Variable independiente: Programa Qali Warma

Definición conceptual: Programa del MIDIS encargado de brindar una comida diversa y sustanciosa a niños en todos sus niveles de enseñanza en el Perú, en donde se incluyen de igual manera a los lugares nativos que se encuentran en nuestra amazonia (MIDIS, 2021).

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: Este se define como un indicativo de la calidad de un determinado servicio, y se refleja cuando se cumplen o mejoran las expectativas del beneficiario (Hernández-Vergel, 2021).

Tabla 1

Operacionalización de variable 1 y 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Programa Qali Warma	Programa del MIDIS encargado de ofrecer una alimentación diversa y nutritiva a niños de todos los niveles en el Perú, así como a comunidades nativas de nuestra Amazonía (MIDIS, 2021).	Cuenta con 3 objetivos fundamentales: velar por una buena atención alimentaria, colaborar con la mejora de dicha atención con el fin de fortalecer el uso del programa por parte de los estudiantes, y por último, impulsa la generación de mejores hábitos durante la ingestión de alimentos.	Recursos humanos	Garantiza servicio alimentario	Ordinal
			Recursos materiales	Mejora la atención de los usuarios en las clases	
Satisfacción en los usuarios	Este se define como un indicador de la calidad del servicio recibido, y se refleja cuando se cumplen o superan las expectativas del beneficiario (Hernández-Vergel, 2021).	La satisfacción de los usuarios será medida según los indicadores mediante un cuestionario.	Prácticas saludables	Promueve mejores hábitos de alimentación	Ordinal
			Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones Comodidad Condiciones del ambiente durante el servicio Apariencia de los que brindan el servicio Horario de servicio Rapidez Puntualidad	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Disponibilidad de los alimentos Utilidad de los alimentos Cumplimiento de lo esperado Peticiones atendidas Durabilidad y calidad de lo recibido	
			Confiabilidad	Asistencia al usuario	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

Enfoque cuantitativo, de tipo no experimental-transversal. Fue básica debido al énfasis en la problemática y poder describir la realidad, generando conocimiento para poder con ello generar o crear nuevas teorías científicas. Porque se recolectó la información en un solo momento determinado. El enfoque cuantitativo está definido como una serie de procesos ordenados de manera rigurosa, y parte de una situación problemática, del cual derivan los objetivos que permitirán medir las variables mediante la parte de la estadística (Hernández et al., 2014). Los resultados fueron evaluados y tabulados a través de las herramientas de la estadística, se buscó estudiar de manera eficiente y analizando cada uno de los datos correspondiente a cada una de las variables y sus dimensiones.

3.2. Diseño muestral

Población

Esta se define como la agrupación o totalidad en la que sus individuos concuerdan con determinadas características (Hernández & Mendoza, 2018). Referido al total de un fenómeno de estudio, unidades de análisis y se calcula de manera matemática para un definitivo estudio completando un conjunto X de individuos que tienen la misma característica (Tamayo, 2012). La población fue de 52 usuarios que estuvieron conformados por los padres de familia.

Muestra

En esencia se refiere al subgrupo obtenido de la población, el tamaño depende del tamaño y la heterogeneidad de la población. La cantidad perteneciente a la muestra es determinada a partir de fórmulas (Hernández & Mendoza, 2018). En el caso de la presente, la muestra fue dada de tipo probabilístico y se obtuvo mediante un cálculo trabajando con 46 individuos (ver anexo 1).

Muestreo

Es el método del cual se hace uso para elegir a los individuos de la muestra total pertenecientes a determinada población (López, 2004). Para el caso de esta investigación el muestreo fue de tipo probabilístico, y se realizó cálculo de muestra.

Criterios de evaluación

Inclusión: padres de familia que se encuentran en el padrón de la institución educativa.

Exclusión: padres de familia que no participan en las actividades de la institución, por motivos de salud, viaje.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, misma que implica el uso de un cuestionario como instrumento. Se estimó la población en un inicio, conformado por 52 usuarios de la institución educativa No 82063 Jesús, conformado por padres de familia. Seguido se calculó la muestra mediante fórmula, quedando conformada por 46 usuarios (Ver anexo 1), asimismo se aplicó el instrumento que fue el cuestionario en relación a las variables del estudio. Finalmente, los datos fueron ordenados después de aplicar cada uno de los cuestionarios, se analizaron en Excel y el programa IBM. SPSS.27.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En esta parte de la metodología se trabajó de la siguiente manera:

- i. Se determinó la muestra a la que se aplicará los cuestionarios.

- ii. Se creó una base de datos en el software SPSS con el fin de realizar el procesamiento de los datos.

3.5. Aspectos éticos

Se consideró: el respeto hacia las fuentes consultadas mediante la respectiva citación según lo disponen las normas APA 7^{ma} edición. Asimismo, se detalló de manera adecuada el consentimiento informado a cada participante, siendo utilizada la información recolectada netamente para el campo de la investigación y respetando el anonimato de cada participante. Se solicitó la carta de autorización en coordinación con la universidad USMP para el empleo de los instrumentos dentro de la institución educativa.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Programa Qali Warma

Tabla 2

Niveles del programa Qali Warma y sus dimensiones

	V1. Programa Qali Warma		D1. Recursos humanos		D2. Recursos materiales		D3. Prácticas saludables	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	15	30.4	14	30.4	16	34.8	16	34.8
Medio	6	19.6	8	17.4	5	10.9	5	10.9
Deseable	13	34.8	14	30.4	15	32.6	14	30.4
Excelente	12	15.2	10	21.7	10	21.7	11	23.9
Total	46	100.0	46	100.0	46	100.0	46	100.0

En la tabla 2 se muestra los niveles de aceptación al Programa y cada una de sus dimensiones en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca. A partir de ello, se obtuvo que para la mayoría de participante el Programa se encuentra en un nivel deseable (34.8%), además fue calificado con un nivel bajo por un 30.4% de encuestados, por otro lado, fue calificado con un nivel medio por un 19.6% y solo un 15.2% indicó que se encuentra en un nivel excelente. Por otro lado, en cuanto a los recursos humanos de dicho programa el 30.4% de participantes los califica como deseable y bajo, el 17.4% lo califica con un nivel medio y un 21.7% lo califica como excelente. En cuanto a los recursos materiales la mayoría de los participantes (34.8%) a calificado a este programa en un nivel bajo, seguido de un 32.6% en un nivel deseable, y el 10.9% lo reporta en un nivel medio, mientras que un 21.7% lo

califica como excelente. Por último, con respecto a las practicas saludables, de igual manera un 34.8% califica al programa con un nivel bajo, seguido de un 30.4% que reportan en un nivel deseable, con un 10.9% en un nivel medio y un 23.9% con un nivel excelente.

Satisfacción de los usuarios

Tabla 3

Niveles de la satisfacción de los usuarios y sus dimensiones

	V2. Satisfacción de los usuarios		D1. Elementos tangibles		D2. Capacidad de respuesta		D3. Confiabilidad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	5	10.9	7	15.2	8	17.4	4	8.7
Medio	15	32.6	11	23.9	13	28.3	17	37.0
Deseable	21	45.7	20	43.5	17	37	20	43.5
Excelente	5	10.9	8	17.4	8	17.4	5	10.9
Total	46	100.0	46	100.0	46	100.0	46	100.0

En la tabla 3 se especifican los resultados en relación a la satisfacción de los usuarios y sus diferentes dimensiones en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca. En ese sentido, un 45.7% de participante consideran que sus niveles de satisfacción son deseables con respecto al programa Qali Warma, seguido de un 32.6% en un nivel medio, mientras que un 10.9% en un nivel bajo y solo un 10.9% lo califica como excelente. Asimismo, en cuanto a las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y la confiabilidad fueron en su mayoría calificados como deseables con un 43.5%, 37% y un 43.5%, respectivamente; en el nivel medio con un 23.9%, 28.3% y un 37%, respectivamente, en el nivel bajo con un 15.2%, 17,4% y un 8.7%, respectivamente y finalmente en el nivel excelente con un 17.4%,

17.4% y 10.9%, respectivamente.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H0= No existe relación significativa entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

H1= Sí existe relación significativa entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.

Tabla 4

Significancia y correlación entre programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios
	Coefficiente de correlación	,274
Programa Qali Warma	Sig. (bilateral)	,065
	N	46

En la tabla 4 se observa que “p” tiene un valor de 0,065 > 0,05 en tal sentido, se procede a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, asimismo el coeficiente de Spearman es igual a 0,274, lo que indicaría la presencia de una relación positiva baja entre Programa y satisfacción de los usuarios.

Primera hipótesis específica

Tabla 5

Significancia y correlación entre recursos humanos y nivel de satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios
Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,182
	Sig. (bilateral)	,225
	N	46

En la tabla 5 se observa que "p" tiene un valor de $0,225 > 0,05$ en tal sentido, la hipótesis nula se acepta y rechazamos la hipótesis alterna, asimismo el coeficiente Rho de Spearman Rho es igual a $0,225$, lo que indica la existencia de una relación positiva muy baja entre recursos humanos y satisfacción de los usuarios.

Segunda hipótesis específica

Tabla 6

Significancia y correlación entre recursos materiales y nivel de satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios
Recursos materiales	Coeficiente de correlación	,218
	Sig. (bilateral)	,146
	N	46

En la tabla 6 se observa que "p" tiene un valor de $0,146 > 0,05$ en tal sentido, la hipótesis nula sería aceptada y por ende la hipótesis alterna se rechazaría, asimismo el coeficiente Rho de Spearman fue igual a $0,218$, concluyendo que existen una relación positiva baja entre recursos materiales y satisfacción de los usuarios.

Tercera hipótesis específica

Tabla 7

Significancia y correlación entre prácticas saludables y nivel de satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios
	Coeficiente de correlación	,199
Prácticas saludables	Sig. (bilateral)	,186
	N	46

En la tabla 7 se observa que "p" tiene un valor de $0,186 > 0,05$ en tal sentido, la hipótesis nula es aceptada y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna, asimismo el coeficiente Rho de Spearman fue igual a $0,199$, lo que indicaría de presencia de una relación positiva muy baja entre prácticas saludables y satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

En lo que refiere al objetivo general, el resultado obtenido luego del análisis estadístico se da a conocer en tabla 4, a partir de ello se aprecia la existencia de una correlación positiva baja entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual es apreciable en el valor obtenido en la prueba Rho de Spearman $\rho = 0.274$, además, estadísticamente no significativa porque se obtuvo el valor calculado $p_valor = 0.065 > 0.05$, que permite rechazar la hipótesis alterna. Por otro lado, los resultados descriptivos en relación a la variable referida al programa Qali Warma es considerada que el 30,4% de los usuarios encuestados lo calificaron con un nivel bajo, el 34,8% con un nivel deseable, el 15,2% con un nivel excelente y un 19,6% con un nivel medio. Y para la variable satisfacción de los usuarios mencionaron que el 32,6% de los usuarios encuestados lo calificaron con un nivel deseable, el 10,9% con un nivel excelente, 45,7% con un nivel bueno, un 10,9% con un nivel bajo. Concordando con Saavedra (2021) quien reporta que no fue significativo el impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la educación y salud de los niños y adolescentes de 7 a 14 años de edad. Estos resultados difieren con Calderón (2021) la cual menciona que se encontró una correlación positiva moderada entre sus variables de estudio, la gestión de la comunicación y la confianza de los beneficiarios de Qali Warma.

En relación al objetivo identificar la relación entre recursos humanos del programa en mención y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No

82063 Jesús, Cajamarca, 2022, obteniendo como resultado Rho de Spearman $\rho = 0.182$, mencionando que es una correlación positiva muy baja y estadísticamente no significativa porque se obtuvo el valor calculado $p_valor = 0.225 > 0.05$, por lo tanto, se rechazar la hipótesis alterna. Asimismo, los resultados descriptivos de la dimensión recursos humanos fue calificado como bajo en un 30.4%, medio en un 17.4%, como excelente con 21.7% y deseable con un 30.4%. Discrepando con Sagástegui (2019) que reporta una alta satisfacción en los usuarios. Asimismo, Ortiz (2021) concluye de igual manera sobre la satisfacción por parte de los beneficiarios del programa en mención.

Asimismo, el objetivo identificar la relación entre los recursos materiales del programa en estudio y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022, obteniendo como resultado Rho de Spearman $\rho = 0.218$, evidenciando la presencia de una correlación positiva baja y estadísticamente no significativa porque se obtuvo el valor calculado $p_valor = 0.146 > 0.05$, que permite rechazar la hipótesis alterna. Los resultados descriptivos para la dimensión recursos materiales fueron calificados como bajo en un 34.8%, deseable con un 32.6 y excelente con un 21.7% y finalmente con un 10.9% como medio. Discrepando con el estudio de Niño-Bautista et al. (2019) que mencionan quienes hallaron un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios de este tipo de programas, en ese sentido indican que igualmente aún existe una sutil necesidad de mejorar la focalización de beneficiarios, con el fin de que este beneficio llegue hacia lo que en realidad lo necesitan con el fin de perfeccionar el funcionamiento y monitoreo de los programas.

Finalmente, en referencia al último objetivo, obteniendo como resultado Rho de Spearman $\rho = 0.199$, mencionando que es una correlación positiva muy baja y estadísticamente no significativa porque se obtuvo el valor calculado $p_valor = 0.186 > 0.05$, que permite rechazar la hipótesis alterna. Los resultados descriptivos dan a conocer que calificaron a la dimensión prácticas saludables con un 34.8% como bajo, 23.9% como excelente, 30.4% como deseable y finalmente con 10.9% como medio. Estando relacionado con lo que reporta el MIDIS (2021) los programas que brindan servicios a la sociedad como lo hace Qali Warma, vienen a ser una serie de estrategias por parte de los gobiernos para mitigar carencias o para mejorar las capacidades de un grupo determinado de una población, con el objetivo de incrementar la calidad de vida de dicho grupo al que se dirigen los programas.

Conclusiones

Primera: se concluye que existe relación positiva baja entre el Programa y el nivel de satisfacción de los usuarios, porque se obtuvo como resultado el Rho de Spearman $\rho = 0.274$; $p_valor = 0.065 > 0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis alterna. En ese sentido, se deduce mientras mejor sea el servicio brindado por el Programa, la satisfacción de los usuarios será mejor.

Segunda: se estableció la existencia de una relación positiva muy baja entre los recursos humanos del Programa y la satisfacción de los usuarios porque se tuvo como resultado el Rho de Spearman $\rho = 0.182$; $p_valor = 0.225 > 0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, si se mejora la dimensión de recursos humanos en relación al programa estudiado, estos resultados se verán reflejados en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tercera: se estableció la existencia relación positiva baja entre los recursos materiales del Programa y la satisfacción en los usuarios porque se tuvo como resultado el Rho de Spearman $\rho = 0.218$; $p_valor = 0.146 > 0.05$. Lo que implica, que los recursos materiales tienen una relación positiva baja con el nivel de satisfacción en los usuarios, en este sentido, se deduce mientras mejor sean los recursos materiales del Programa la satisfacción en los usuarios será mejor.

Cuarta: se estableció la existencia de una relación positiva muy baja entre la dimensión prácticas saludables del Programa y la satisfacción en los usuarios porque se tuvo como resultado el Rho de Spearman $\rho = 0.199$; $p_valor = 0.186 > 0.05$. Lo que implica, que las prácticas saludables tienen una relación positiva muy baja con el nivel de satisfacción en los usuarios, en este sentido, se deduce mientras mejor sea el servicio del programa en mención la satisfacción en los usuarios será mejor.

Recomendaciones

Primera: monitorear a los encargados de dejar los alimentos del Programa en las instituciones lo hagan de manera oportuna y correcta, con ello la satisfacción de los

usuarios será eficiente, desarrollando todas las actividades en los tiempos establecidos y programados con anticipación.

Segunda: al personal docente, padres de familia y administrativos de la IE No 82063 Jesús, ayudar en la colaboración en el eficiente desarrollo de cada una de las acciones que desarrolla el Programa y como resultado los beneficiarios puedan adquirir e ingerir alimentos inocuos, sigan siendo nutritivos, se den de manera diversificada y así mismo, sean en todo el tiempo que el Programa brinda dicho servicio, a manera que se mejora el encaminamiento del mejor aprendizaje en los estudiantes brindando la posibilidad de continuar en sus asistencias a clases diarias, con ello se evita la deserción escolar y propiciando las prácticas alimenticias sanas y saludables.

Tercera: en las instituciones del Estado, en este caso en el programa Qali Warma debe existir recursos como insumos de calidad, donde sean aprovechados por los usuarios y sigan cumpliendo los estándares de calidad, brindando alimentación a los estudiantes, obteniendo como resultado niños con mayor capacidad de aprendizaje y desempeño académico en todas las materias desarrolladas, en ese sentido se estaría dando cumplimiento a los objetivos de hambre cero; salud y bienestar; y una educación de calidad, correspondientes a los objetivos 2, 3 y 4 respectivamente de desarrollo sostenible.

Cuarta: seguir brindando capacitaciones al personal encargado de preparar los alimentos para que desarrollen las prácticas de manera saludable dichos procedimientos con el fin de que lleguen inocuos a cada uno de los estudiantes para ser consumidos, con ello se dará cumplimiento a los objetivos de desarrollo sostenible 12, mismo que se refiere a la producción y consumo responsable.

COMPARACIÓN Y ANÁLISIS CON LA INVESTIGACIÓN SATISFACCIÓN DE PADRES DE USUARIOS BENEFICIARIOS Y SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA QALIWARMA DURANTE PANDEMIA COVID 19 IE DE ABANCAY 2022

Analizando con el estudio mencionado líneas arriba, realizado por Chipa (2022) en sus resultados obtuvieron que al menos 60.6% de padres de familia de alumnos en la Institución San Juan Bautista, consideran que el servicio alimentario es bueno en cuanto a cantidad, calidad, variedad e integridad, por lo tanto, están satisfechos. Por otro lado, el 39.4% califican dicho servicio como regular, esto debido a que no conocen cuales son los objetivos del mencionado programa, causado por una baja asistencia técnica, pues mencionan que esta se enfoca principalmente en los comités de alimentación (CAE) y no en los padres de familia en general. En cuanto a la calidad del servicio que se recibe y la formación hacia los órganos del comité, el 87.9% de los padres de familia mencionan estar muy satisfechos, así como con la entrega de dichos insumos, indicando que los procedimientos de recepción, almacenamiento y entrega de productos se realizan de manera correcta, no obstante, un 3.0% de padres califica como regular los talleres a los miembros del CAE y el 9.1% de los padres están altamente satisfechos con el servicio. En otro sentido, aproximadamente el 69.7 % de padres indica encontrarse muy satisfecho en cuanto a la recepción de productos, y califica a estos últimos como de calidad buena, pues notan que son de buenas marcas y tiene una adecuada presentación, asimismo, conocen que los productos pasan por un control de calidad muy bueno y que las fechas de vencimiento se encuentran lejanas a las fechas de recepción de productos, no obstante, en cuanto a estos mismos indicadores existe un 3.0 % de padres que dan su opinión de regular. Por último, un 78.8% de progenitores de estudiantes beneficiarios del programa se encontraron muy satisfechos los productos y calificándolos como buena la variabilidad de productos entregados, sin embargo, un 6.1% califica como regular este mismo indicador. En conclusión, la satisfacción por parte de los padres de familia de los usuarios de dicho programa se encuentra altamente relacionada con la satisfacción que perciben de este servicio lo que se demuestra en los siguientes valores; $Rho=0.235$; $p=0.001 < 0.05$. Además, se reveló la existencia de un alto nivel de relación entre satisfacción de padres de usuarios beneficiarios del programa en mención frente a calidad del

servicio y capacitación a miembros CAE, y sobre todo mencionar de la entrega de productos alimentarios mientras se encontraban en medio de pandemia COVID 19 por el año 2022, demostrándose así mediante los siguientes valores; $Rho=0.209$; $p=0.024 < 0.05$.

Donde se detalla que dicho programa tiene sus políticas del sistema de calidad, es una institución que su finalidad es ofrecer un servicio alimentario con la suficiente calidad hacia los estudiantes que sean usuarios de dicho programa, por su ubicación, características y sobre todo zonas rurales donde viven, la cual ayuda a la contribución de una mejor atención en las clases de cada una de las materias que se desarrollan en las instituciones, con ello se promueve los hábitos de buena alimentación y salud.

Dicho programa realiza la liberación de distintos productos que son destinadas a asegurar el brindar alimentación de calidad, oportuna y transparente, con el fin de.

- Conseguir colaboradores con capacidades altamente fortalecidas en temas de sistemas de gestión de calidad.
- Incrementar el alcance del sistema de gestión de calidad del programa en mención.
- Fomentar de manera continua un adecuado proceso presentando servicios en la alimentación que puedan dar adecuadamente dicho programa.
- Incrementar el manejo de la gestión de riesgos dentro de los procesos que conlleva dicho programa.
- Brindar una oportuna atención en cuanto a las solicitudes de pago y que están se gestionen en los plazos correspondiente.
- Realizar mejoras en la entrega de alimentos para que estos lleguen de manera oportuna hasta la población objetivo.
- Aumentar los niveles de satisfacción de los proveedores que brindan sus servicios al programa Qali Warma.

Conociendo que:

Este es un programa del MIDIS que asegura una buena alimentación en estudiantes de distintas entidades públicas en nuestro territorio durante todo el año escolar, en concordancia con las costumbres de las zonas en las que habitan. Además, permiten que los estudiantes mejoren sus niveles de aprendizaje, y sus hábitos alimenticios y por último, promueve la participación y la responsabilidad conjunta de las comunidades.

Finalmente, es importante conocer que dicho programa reporta que si se brinda un servicio de calidad a los usuarios la satisfacción será mejor, mencionando que realizar capacitaciones a los usuarios es tarea primordial y como lo indica Chipa (2022) brindar a todos en general no solo a los CAE, sino a todos los usuarios, se han incrementado los niveles de aprendizaje en todas las materias que se realizan en todas las instituciones y sobre todo en las zonas rurales, donde los accesos a la tecnología aún es deficiente, pero están en mejora, con eso se da cumplimiento al objetivo 2 de desarrollo sostenible, mismo que consiste en tener un país con hambre cero.

REFERENCIAS

- Alegría, C., & Rozas, C. (2020). *El efecto de los desayunos escolares sobre los aprendizajes* [Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2646/Gershy-DametKevin_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1
- Ayala, S. R. (2022). Efecto del programa de alimentación escolar Qali Warma en los logros de aprendizaje en Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 29–41. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.669>
- Badajoz, J. A., & Pérez, L. A. (2022). Los programas sociales y la efectividad de sus resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2041–2060. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3229
- Borja, G. N. (2020). *Eficiencia del Programa Qali Warma y satisfacción de los usuarios de la Institución Educativa N° 81032 La Integrada – Guadalupe 2020*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Calderón, W. (2018). *Gestión de la comunicación del programa “Qali Warma” y su relación con la confianza de los beneficiarios del distrito de Yanacancha - 2018*.
- Casanello, M. A., Zapata, N. B., Silva, A. F., & Alvarado, G. D. (2020). *ESTUDIO DE SATISFACCIÓN USUARIA DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR 2019*. <https://www.junaeb.cl/wp-content/uploads/2018/12/Estudio-de-Satisfacción-Usuarial-del-Programa-de-Alimentación-Escolar-2019.pdf>
- Casidy, R. (2014). Linking Brand Orientation with Service Quality, Satisfaction, and Positive Word-of-Mouth: Evidence from the Higher Education Sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142–161.
<https://doi.org/10.1080/10495142.2014.901004>
- Chinchayan, I. R. (2023). *Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en una Institución Educativa del Distrito de Yamango*. UNiversidad César Vallejo.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL. (2019). Programas sociales , superación de la pobreza e inclusión laboral Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL. In *Desarrollo Social* (155th ed.).
<https://biblat.unam.mx/hevila/Tabularasa/2019/no30/8.pdf>

Congreso de la República. (2020). Perú: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma-Servicio Alimentario-Ollas Comunes. In *Plataforma De Seguridad Alimentaria Y Nutricional*.
https://plataformacelac.org/programa/185%0Ahttps://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/presentaciones_ppt/qaliwarma.pdf

Cuellar Velázquez, F. D. (2017). *EVOLUCIÓN DEL ESTADO NUTRICIONAL EN NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS BENEFICIARIOS DE UN PROGRAMA ALIMENTARIO, AL INGRESO, A LOS 3 Y 6 MESES DE TRATAMIENTO QUE ACUDEN AL HOSPITAL DISTRITAL DE LA CIUDAD DE CORONEL BOGADO*. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/09/914096/fatima-cuellarbvs-ro_X3zsDeQ.pdf

Daher, M., Jaramillo, A., & Rosati, A. (2020). Avances en la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Revista de Estudios Sociales*, 74, 84–98. <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>

Davila Tavera, N. E. (2019). Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Diaz Vasquez, D. (2021). *Nivel De Satisfacción De La Prestación Del Servicio Alimentario Que Brinda El Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma a Los Usuarios De La Institución Educativa Emblemática San Juan De La Libertad, Chachapoyas, 2019*. [Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2259>

- El Peruano. (2019). Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. *Decreto Supremo Que Modifica El Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS*, 14–15.
- Fernández-Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica Víctor. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Francke, P., Quispe, D., & Acosta, G. (2019). En el otro extremo: ¿El Programa Qaliwarma del sobrepeso y la obesidad en niños y niñas de 3 a 5 años? *CIES*, 1–154. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682022000100029&script=sci_arttext
- Hernández-Vergel, L.-R.-G. R. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería.*, 37(4), 2–23. <https://orcid.org/0000-0002-0718-5509>
- Hernández, R., Feránadez, C., & Baptizta, M. D. P. (2014). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Hinojosa Angulo, F. (2020). Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. *Congreso de La República*, 1.
- López, P. L. (2004). MUESTREO. *Punto Cero*, 9(8), 69–74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- MIDIS. (2017). *Il reformulación del pran operativo institucional 2017-Qali Warma*.
- MIDIS. (2021). *Programa de alimentación escolar Qali Warma*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *¿Qué programas sociales desarrolla el Estado y cómo se clasifican?*

- Ministerio de Salud. (2021). Principales Programas y Servicios Sociales que brinda el Estado Peruano. *Cartilla Informativa Para La Persona Afectada Por Tuberculosis*.
- Nacional, P., & Warma, E. Q. (2022). *Qali Warma promueve hábitos saludables en escolares de instituciones educativas del norte de (/) Cajamarca*.
- Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, E. M., & Serrano-Mantilla, T. (2019). Perception of satisfaction among beneficiaries of the school food program of Bucaramanga-Colombia. *Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 240–250.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 14(4), 460–469.
- Oliveros, C. C. (2021). *Influencia Del Programa Social Qali Warma Bajo La Modalidad Productos En La Mejora De La Salud Y La Educación Del Alumnado De La Institución Educativa Inicial N° 122 Huarupampa – Huaraz Año 2018*. 1–48.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Establecimiento de áreas de acción prioritarias para la prevención de la obesidad infantil. *Biblioteca, OMS*, 88. <https://www.who.int/dietphysicalactivity/childhood/tools/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Obesidad y Sobrepeso. Datos y Cifras. In *Organización Mundial de la Salud* (Issue Imc). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight>
- Ortiz, G. B. (2021). *Calidad del servicio del programa Qaly Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6498>
- Saavedra. (2021). Efectos del programa Qali Warma sobre la salud y la educación de los niños. *Repositorio de La Universidad de Piura*, 1–64.
- Pino, L., & Bejar, S. (2008). Aspectos generales de la gestión en un servicio de

alimentación. *ReNut*, 2, 248–255.

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, P. (2020). *Sistema nacional de planeamiento estratégico*.

Quispe, Y. (2016). “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA EN LA I.E. FERMIN FIZTACARRALD DE PUERTO MALDONADO, 2016” [Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8737/Tesis_Evaluacion_Calidad_Servicio_Alimentacion_Escolar_Qaliwarma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, M. R. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1), 65.
<https://doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>

Rodríguez-Pallares, X., Baltierra-Reyes, F., & González-Muñoz, F. (2021). Estudio transversal: Satisfacción de usuarios del programa Cajas de alimentos del Gobierno de Chile por Covid-19. *Revista Peruana de Investigación En Salud*, 5(3), 165–172. <https://doi.org/10.35839/repis.5.3.919>

Sagástegui, O. S. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36000/Sagástegui_ZOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, F. V., Ard, N., & Navarro, J. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Salud*, 6(13), 139–168.

Sánchez De La Cruz, E. A. (2017). Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabayllo 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12935/Sanchez_DE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Social-MIDIS, M. de D. e I. (2022). *PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2021 01456 Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.*

UNICEF. (2019). Guía programática de UNICEF. Prevención del sobrepeso y la obesidad en niños, niñas y adolescentes. *Presidencia de La Nación*, 1–2.
<https://www.unicef.org/media/96096/file/Overweight-Guidance-2020-ES.pdf>

Wang, D., Shinde, S., Young, T., & Fawzi, W. W. (2021). Impacts of school feeding on educational and health outcomes of school-age children and adolescents in low- and middle-income countries: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Global Health*, 11, 1–27.
<https://doi.org/10.7189/jogh.11.04051>

Westbrook, R. A. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258–270.

ANEXOS

Anexo 1. Cálculo de la muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Población:

52

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 52

Tamaño de muestra: 46

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Anexo 2. CUESTIONARIO DE PROGRAMA QALI WARMA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito **Bach. Cueva Rodríguez, Gladis Marleny**, con Nro. DNI 42283683, de la Universidad San Martín de Porres. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: **“Programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022”**, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

SEXO

FEMENINO ()

MASCULINO ()

VARIABLE 1

Programa Qali Warma

Escala valorativa

CATEGORIA	PUNTAJE
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera que el personal que brinda el servicio en el Programa Qali Warma tiene las competencias para atender de manera adecuada.					
2	Las competencias del personal que atiende en el Programa Qali Warma cumplen con sus expectativas.					
3	El personal que labora en el Programa Qali Warma presenta habilidades sociales para atender a los usuarios.					

4	Las habilidades sociales de las personas que laboran en el Programa Qali Warma asegura un trato adecuado a los usuarios.					
5	Los productos que entrega el Programa Qali Warma son de calidad.					
6	Los productos que entrega el Programa Qali Warma atienden las necesidades nutricionales de los beneficiados.					
7	Los beneficiados se sienten satisfechos con la calidad del producto entregado por el Programa Qali Warma.					
8	El Programa Qali Warma asegura dotar de dietas locales a los beneficiados					
9	Las dietas locales que entrega el Programa Qali Warma considera alimentos de la zona					
10	Las dietas locales que entrega el Programa Qali Warma, asegura su valor nutricional.					
11	Es una práctica institucional la higiene en todos los procesos que considera el Programa Qali Warma.					
12	Las actividades recreativas que promueve el Programa Qali Warma, tiene acogida en los beneficiados					
13	El Programa Qali Warma promueve la vida saludable de todos los beneficiados.					
14	La promoción de vida saludable por parte del Programa Qali Warma, encuentra acogida en los beneficiados.					

Anexo 3. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito **Bach. Cueva Rodríguez, Gladis Marleny**, con Nro. DNI 42283683, de la Universidad San Martín de Porres. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: **“Programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022”**, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

SEXO

FEMENINO ()

MASCULINO ()

VARIABLE 2

Satisfacción de los usuarios

Escala valorativa

CATEGORIA	PUNTAJE
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿El lugar donde sus hijos toman desayuno escolar es adecuado?					
2	¿Considera que es adecuado el lugar donde se consume el desayuno en dicha Institución Educativa?					
3	¿El lugar donde toman desayuno se encuentra limpio?					
4	¿En el ambiente donde se toma el desayuno hay tachos de basura señalados?					
5	¿Las personas que dan los alimentos están vestidos de manera correcta?					
6	¿El horario en el que consumen los alimentos es el mejor?					

7	¿El desayuno es servido de manera rápida?					
8	¿El desayuno es servido de manera puntual?					
9	¿El tiempo que se espera para tomar el desayuno es el adecuado?					
10	¿El desayuno satisface las necesidades del consumidor?					
11	¿Considera que los desayunos que se consume son útiles para un buen desarrollo?					
12	¿Cree que los desayunos cumplen sus expectativas?					
13	¿Observas que todos reciben sus desayunos?					
14	¿Considera que los desayunos presentan una buena durabilidad?					
15	¿Recibe asistencia para un buen consumo de los desayunos?					

Anexo 4. Matriz de consistencia

Programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa no 82063 Jesús, Cajamarca, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p>General</p> <p>¿Existe relación entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?</p>	<p>General</p> <p>Identificar la relación entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre el programa Qali Warma y nivel de satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Variable I</p> <p>Programa Qali Warma Dimensiones: Recursos humanos Recursos materiales Prácticas saludables</p>	<p>Tipo de investigación: básica Enfoque: cuantitativa Diseño de Investigación: No experimental Nivel: Correlacional y descriptivo</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Existe relación entre recursos humanos del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre los recursos materiales del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre las prácticas saludables del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>Identificar la relación entre recursos humanos del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre los recursos materiales del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre las prácticas saludables del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Específicos</p> <p>Existe relación entre recursos humanos del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p> <p>Existe relación entre los recursos materiales del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p> <p>Existe relación entre las prácticas saludables del programa Qali Warma y la satisfacción en los usuarios en la institución educativa No 82063 Jesús, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Variable II</p> <p>Satisfacción en los usuarios Dimensiones: - Elementos tangibles - Capacidad de respuesta - Confiabilidad</p>	<p>POBLACIÓN – MUESTRA</p> <p>Población: 52 usuarios (padres de familia) de la institución educativa No 82063 Jesús Muestra: 46 padres de familia</p>

Anexo 5. Carta de validación para la aplicación de los instrumentos



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Lima, 29 de Setiembre de 2022

CARTA N°097-2022-IGGP-USMP

Señor
DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 82063 JESUS - CAJAMARCA
Jirón Bolívar S/N Jesús, Cajamarca - Cajamarca
Presente. -

Asunto: AUTORIZACION PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO PARA LA TESIS DE MAESTRIA

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente con la finalidad de presentarle a **GLADIS MARLENY CUEVA RODRIGUEZ**, identificado con DNI N°42283683, quien es egresada de la Maestría en Gestión Pública del Instituto de Gobierno de la Universidad de San Martín de Porres en convenio con la EUCIM Business School de Madrid; la alumna en mención se encuentra realizando su Tesis para obtener el grado de Magister en la especialidad de Gestión Pública.

Al respecto, es preciso indicar que el trabajo de Tesis que se encuentran elaborando está referido al **PROGRAMA QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 82063, JESUS CAJAMARCA 2022**. En ese sentido, a fin de obtener los resultados finales de la investigación se encuentra en la etapa de recabar información.

En virtud a lo expuesto, es que tengo a bien solicitarle su autorización para que pueda obtener la información necesaria a fin de avanzar en su investigación.

Del mismo modo, en el caso pueda conceder una cita a fin de coordinación, agradeceré contactar a la alumna: **GLADIS MARLENY CUEVA RODRIGUEZ** al número siguiente: **927277040** y/o correo electrónico gladiscr230123@gmail.com respectivamente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Dr. Luis Carranza Ugarte
Director

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública
Calle Martín Dúlanto N° 101 San Antonio - Miraflores
Telf: 241-4273 / 241-4274 / 241-4275
igpp@gobiernoygestionpublica.edu.pe
www.gobiernoygestionpublica.edu.pe