



**UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO**

ESCUELA DE POSTGRADO

**ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE
ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA I.E.I.
N° 86694 FRAY MARTIN MILAGROSO, HUARAZ, ÁNCASH
2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
POLÍTICAS SOCIALES CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
PROYECTOS Y PROGRAMAS SOCIALES**

YOSSELYN ANGÉLICA FLORES MONTALVO

ASESOR:

Dr. NATIVIDAD CERNA, Luis Enrique

HUARAZ – ÁNCASH – PERÚ

2024

N° de registro: **T1011**





UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : FLORES MONTALVO YOSSELYN ANGÉLICA

Título : **LA ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA I.E.I. N° 86694 FRAY MARTIN MILAGROSO, HUARAZ – ANCASH 2021.**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

A PROBADA, con el calificativo de BIEN (36)

De conformidad con el Reglamento General de la Escuela de Postgrado y el Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **POLÍTICAS SOCIALES** con Mención en **GERENCIA DE PROYECTOS Y PROGRAMAS SOCIALES**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 23 de abril del 2024


Dr. Juan Alejandro Castro Sotelo
PRESIDENTE


Dr. Richard Demetrio Pasco Ames
SECRETARIO


Mag. Karina del Pilar Beltran Castillo
VOCAL


Dr. Luis Enrique Natividad Cerna
Asesor

ANEXO 1

INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Acceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y Satisfacción de los Beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, Áncash, 2021.

Presentado por: Flores Montalvo, Yosselyn Angélica

con DNI N°: 73309457

para optar el Grado de Maestro en:

Maestro en Políticas Sociales con Mención en Gerencia de Proyectos y Programas Sociales

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de ... 18 % de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)

Porcentaje	Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	<input type="radio"/>
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz. 07/01/2025



FIRMA

Apellidos y Nombres: Dr. Natividad Cerna, Luis Enrique

DNI N°: 31677424

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

Yosselin Angelica Flores Montalvo

ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIAR

 My Files

 My Files

 Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::8100:410508022

Fecha de entrega

29 nov 2024, 11:37 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

29 nov 2024, 11:45 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

T033_NDEDNI_M.docx

Tamaño de archivo

401.8 KB

89 Páginas

17,219 Palabras

94,599 Caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Miembros del Jurado:

Doctor Juan Alejandro Castro Sotelo

Presidente



Doctor Richard Demetrio Pasco Ames

Secretario



Magister Karina del Pilar Beltrán Castillo

Vocal



ASESOR

Doctor Luis Enrique Natividad Cerna



Dedicatoria

Dios es el principal destinatario de mi gratitud por haberme mantenido hasta este punto de mi educación y mi carrera.

Gracias a mis padres por enseñarme a ser paciente, amable y solidaria con los demás. En pocas palabras, debo buena parte de mi éxito a la orientación que me han dado.

Tú, hijo mío, eres el mejor premio que pude haber recibido de Dios, y eres la única motivación que necesito para seguir creciendo profesionalmente.



Agradecimientos:

Gracias, Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme intelectual, espiritual y profesionalmente; gracias, queridos instructores, por su paciencia, amabilidad y por ser la base sobre la cual he construido mi amor al estudio para toda la vida. A la escuela de Administración, por ser la mejor carrera, por preparar excelentes profesionales, por su calidad humana y por tener a los mejores docentes.

A mi asesor Dr. Luis Enrique Natividad Cerna, por sus ánimos, su tiempo y sus consejos mientras trabajaba en este proyecto, y por las muchas formas en que me ayudaron a lo largo del camino.

ÍNDICE

Resumen.....	12
Abstract	13
INTRODUCCIÓN.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Delimitación.....	10
1.5. Ética de la investigación.....	10
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de Investigación.....	11
2.2. Bases teóricas	18
A. Programa Qali Warma	18
B. La aceptabilidad.....	20
B.1. Definición	20
B.2. La aceptabilidad de Qali Warma	20
B.3. Dimensiones de la Aceptabilidad	21
B.4. Formas de medición.	24
B.5. Modelo de Aceptación.....	24
C. La satisfacción de los Beneficiarios.	25
C.1. Definición	25
C.2. Dimensiones de la Satisfacción de los Beneficiarios.	28
C.3. Factores situacionales o de contexto	33

C.4. Factores Personales.	34
D. Marco Legal	35
2.3. Definición de términos	36
2.4. Hipótesis.....	37
2.5. Variables	38
2.5.1. Operacionalización de Variables.....	39
METODOLOGÍA	40
3.1. Tipo de Investigación.....	40
3.2. Diseño de la investigación	40
3.3. Población y muestra	40
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	41
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos	42
Capítulo IV	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1. Presentación de Resultados	43
4.2. Prueba de normalidad.....	45
4.2. Prueba de hipótesis.....	50
4.3. Discusión.....	52
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS	61
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Fiabilidad del instrumento</i>	44
Tabla 2 <i>Prueba de Kolmogorov – Smirnov</i>	45
Tabla 3 <i>Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios</i> .46	
Tabla 4 <i>Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la calidad de servicio</i>	47
Tabla 5 <i>Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la calidad del producto</i>	48
Tabla 6 <i>Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la percepción sanitaria</i>	49
Tabla 7 <i>Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la percepción educativa</i>	50
Tabla 8 <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	50

Resumen

El objetivo principal fue determinar la relación entre la Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash, se elaboró y aplicó una encuesta a los padres de familia del I.E.I. No 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz - Ancash, para evaluar en qué medida la aceptación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma se relaciona con los niveles de satisfacción de los beneficiarios. El estudio es de diseño no experimental y transversal, los datos recolectados mediante la encuesta se analizaron con el programa informático SPSS Statistics. Se llegó a la conclusión de que existe una fuerte correlación positiva entre las variables aceptabilidad del programa y satisfacción de los beneficiarios, con un resultado de Rho de Spearman de 0,763 a un nivel de confianza del 95%. Se acepta la hipótesis del investigador de que existe una relación directa y significativa entre ambas variables en la institución mencionada, tras rechazar la hipótesis nula a un nivel de significación igual a 0.000.

Palabras claves: Aceptación, Programa Nacional de Alimentación Escolar, Qali Warma, Satisfacción, Beneficiarios.

Abstract

The main objective was to determine the relationship between the Acceptability of the National School Feeding Program Qali Warma and the satisfaction of the beneficiaries of the I.E.I. No 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz - Ancash, a survey was developed and applied to parents of the I.E.I. No 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz - Ancash, to assess to what extent the acceptance of the national school feeding program Qali Warma is related to the levels of satisfaction of the beneficiaries. The study is of non-experimental and cross-sectional design, the data collected through the survey were analyzed with SPSS Statistics software. It was concluded that there is a strong positive correlation between the variables program acceptability and beneficiary satisfaction, with a Spearman's Rho result of 0.763 at a confidence level of 95%. The researcher's hypothesis that there is a direct and significant relationship between both variables in the aforementioned institution is accepted, after rejecting the null hypothesis at a significance level equal to 0.000.

Keywords: Acceptance, National School Feeding Programme, Qali Warma, Satisfaction, Beneficiaries.

INTRODUCCIÓN

Los desayunos que brinda Qali Warma a los estudiantes de todo el país son monitoreados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuyo objetivo es "garantizar el servicio de alimentación todos los días del Año Escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y a las zonas en las que viven"; "contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia, y promoviendo el ser" (Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social, 2014).

Esperamos "comprobar la hipótesis de que la alimentación QW produce mejoras en las variables cognitivas (memoria a corto plazo)" mediante nuestra evaluación de impacto Qali Warma (QW). Los beneficiarios de este programa social tienen edades comprendidas entre los tres y los diecisiete años, y el programa utiliza indicadores como el rendimiento académico, el crecimiento cognitivo, la dieta, la salud escolar, la cualificación del profesorado, la planta física, la salud mental, la cobertura de la gestión (educación, programas) y las dificultades económicas para medir su éxito (Castillo, 2016).

El Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, que modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, dicta una medida para la determinación de la clasificación socioeconómica con criterios geográficos, y se enfoca en los niños del nivel inicial (3 años), nivel primario de las instituciones públicas. De acuerdo a este documento, las comunidades indígenas de la Amazonía peruana incluidas en la Resolución Ministerial N° 321-2014-MC de la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas del Ministerio de Cultura, tendrán acceso al Programa Nacional de

Alimentación Escolar Qali Warma en su implementación y ampliación (Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social, 2014).

El estudio contiene cinco capítulos. La introducción, el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis y las variables se presentan en el primer capítulo. Los antecedentes, la información teórica y conceptual se tratan en detalle en el segundo capítulo, donde también se ofrece la revisión bibliográfica que se utilizó para analizar y contextualizar el tema de investigación. La metodología de investigación, su instrumento y sus medios de recogida de datos, se ubica en el tercer capítulo. La presentación de resultados, la discusión, contenido el análisis descriptivo, la comprobación de hipótesis y la discusión se ubicó en el capítulo 5.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del problema

Debido al papel crucial que desempeña la educación en la formación del carácter y las habilidades de una persona, los años preescolares y escolares se encuentran entre los más formativos de la vida de una persona. Desde este punto de vista, y teniendo en cuenta las desigualdades en los sectores menos desarrollados, los programas de alimentación escolar han surgido para garantizar que todos los niños tengan los recursos que necesitan para crecer y desarrollarse durante esta época de aprendizaje, juego y socialización.

Según un informe del Programa Mundial de Alimentos (PMA) 2013, titulado "El estado de la alimentación escolar en el mundo", la alimentación escolar es una poderosa herramienta para mejorar la salud, la educación y la nutrición de los niños en todo el mundo

Según la Organización Mundial de la Salud, el problema social de la desnutrición infantil persistente ocasiona un grave riesgo para las naciones emergentes, ya que sus consecuencias retrasan el acceso de las generaciones al pleno desarrollo humano. Esto se debe a que la anemia afecta a alrededor del 9% de los lactantes en todo el mundo. Una nación con altos índices de desnutrición infantil crónica se condena al subdesarrollo y perpetúa su pobreza a lo largo de las generaciones.

En los países latinoamericanos, la desnutrición crónica es la principal causa de muerte y un importante problema de salud pública, que afecta al menos al 20% de la población rural. Se observan niveles de prevalencia similares en las

poblaciones migrantes e indígenas, y también en las regiones periurbanas, donde oscilan entre el 30% y el 50%.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) estima que en el Perú hay 2.724.620 niños menores de cinco años, lo que representa alrededor del 10% de la población total del país. Para hacer frente a esta situación, se necesitan urgentemente políticas públicas que den prioridad a la infancia. Utilizando datos de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES), podemos ver que la tasa de desnutrición crónica infantil era del 25,4% en 2000 y sólo disminuyó ligeramente al 22,6% en 2007. Los datos más recientes de la ENDES son del año 2013 sugieren que en el Perú ha mejorado en los últimos tres años, con una reducción de la tasa de pobreza del 22,6% en 2007 al 13,5% en 2013.

Cuatro de cada diez niños peruanos padecen anemia, una tasa críticamente elevada. Los niños menores de tres años de la sierra presentan la mayor prevalencia de anemia (51,8%), seguidos de los de la selva (51,7%). El 36,7% se encuentra en la costa. En cambio, las provincias de Puno, Loreto, Pasco, Huancavelica y Ucayali presentan tasas de registro superiores a la media nacional. La ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se ha centrado en estas zonas.

En este contexto, el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) (2012), "Qali Warma", garantizar que las personas que reciban ayuda en el marco de la iniciativa reciban alimentos nutritivos adaptados a sus necesidades específicas y a su situación geográfica; el programa también brinda beneficios a instituciones de educación primaria y secundaria y toma en cuenta las recomendaciones del Centro Nacional de Alimentación (CENAN) y del Programa Mundial de Alimentos.

Ante ello, se han evidenciado problemas en la administración del programa y la falta de avance en los objetivos establecidos. Los beneficiarios están disconformes porque no se han atendido sus solicitudes de ayuda alimentaria. Los directores de las escuelas en las que se utiliza el programa son los que tienen una visión más clara del descontento que provoca (INEI, 2017).

Para determinar si los esfuerzos del Programa Qali Warma por mejorar la alimentación de los niños con anemia y/o desnutrición son realmente exitosos, era crucial evaluar el nivel de aceptación mostrado por los alumnos hacia los alimentos entregados por el programa (Vásquez, 2012). En la misma línea que la aceptabilidad, la satisfacción de los beneficiarios no recibe la atención que merece, a pesar de que se trata de un problema de toda la administración pública peruana. Esto se debe a que las opiniones de las personas, los usuarios y los beneficiarios no se incluyen en la formulación de políticas en Perú. Basta pensar en lo diferentes que serían los servicios públicos si se preguntara con frecuencia (a través de una encuesta tecnológica) a las personas que utilizan los servicios gubernamentales (como hospitales, restaurantes, transporte público, etc.) su opinión y sus comentarios (Hernández & Páramo, 2022).

La investigación sobre el programa Qali Warma se lleva a cabo en la región de Ancash, al igual que en las demás regiones del país. Estas investigaciones se centran en el efecto del programa sobre el rendimiento académico y el estado nutricional de los alumnos, así como en la satisfacción general de los padres y educadores y de la comunidad con la iniciativa. Sin embargo, sorprendentemente se han realizado pocos estudios centrados en los niños que se verían más afectados por el plan de estudios. En este contexto, es crucial hacer un seguimiento de los

índices de adopción y uso. También habría que tener en cuenta los horarios de las comidas y el tamaño de las raciones. Dicho de otro modo, existe un problema nutricional, sanitario y económico para el país si la comida o la preparación de alimentos que se ofrece no se percibe como agradable o se hace en tiempo y cantidad inadecuados, lo que lleva a una ingestión parcial o nula y, por desgracia, a su eliminación. Algunos padres de familia y docentes de la provincia de Huaraz, específicamente de las instituciones educativas nacionales beneficiarias de Qali Warma, han realizado comentarios sobre posibles motivos de agrado o desagrado de las raciones ofrecidas, ocasionando que algunas sean mal aceptadas y, como consecuencia, se deseche parte de la ración servida, perdiendo la oportunidad de que los niños se beneficien de dichos nutrientes.

En la Institución Educativa Inicial N° 86694 Fray Martin Milagroso en la ciudad de Huaraz – Ancash, para el año 2021, se puede apreciar que, a pesar que está dentro de la misma ciudad hubo problemas para la selección de empresas abastecedoras de alimentos, así como el incumplimiento de los mismos proveedores en la entrega oportuna de los productos, generando un desabastecimiento de alimentos y por ende la falta de desayunos escolares para los niños de educación inicial oportunamente, eso contribuye a la falta de alimentación y nutrientes necesarios para la buena alimentación de ellos, generando como resultado el mantenimiento de anemia en la provincia de Huaraz para niños menores de 5 años.

Para el año 2018, la anemia en los niños y niñas menores de 3 años en el distrito capital de Huaraz es de 63.0%, Cochabamba 49.0%, Colcabamba 100.0 %, Huanchay 36.7%, Independencia 67.2%, Jangas 54.7%, La Libertad 68.2%, Olleros

49.2%, Pampas Grande 75.0%, Pariacoto 64.1%, Pira 50.7 %, Taricá 66.4%.
(CEPLAN, 2018).

El apoyo de los padres en la preparación de los alimentos no tiene la higiene necesaria coadyubando a generar mayores índices de parásitos que contribuye a incrementar el nivel de anemia local.

Es por ello importante plantearse la siguiente interrogante:

Problema General:

¿Qué relación existe entre la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma y la Satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, Ancash 2021?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la calidad de servicio beneficiarios de la I.E.I. N°86694 Fray Martin Milagroso, Huara, Ancash 2021?

¿Qué relación existe entre la Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Calidad del producto de los Beneficiarios de la I.E.I. N°86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, Ancash 2021?

¿Qué relación existe entre la Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, Ancash 2021?

1.2. Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, Ancash 2021.

Objetivos Específicos:

Establecer la relación entre la Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Calidad de Servicio de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, Ancash 2021.

Establecer la relación entre la Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Calidad del Producto de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.

Establecer la relación entre la Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Percepción Sanitaria de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, Ancash 2021.

Establecer la relación entre la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.

1.3. Justificación

Justificación Teórica

La justificación teórica de este estudio se basa en que, además de describir e indicar la relación entre aceptación y satisfacción, también proporcionará información muy relevante sobre la importancia de los programas sociales del gobierno, incluidos los objetivos del Programa Qali Warma, las metas asistenciales y el proceso de aplicación. Estos datos se pondrán a disposición de los funcionarios de sanidad y educación para que puedan considerar los efectos de la asistencia social en los niños. Por último, pero no por ello menos importante, tratará de ofrecer resultados cuantificables basados en parámetros supervisados a nivel del proyecto Qali Warma, el sector sanitario y el sector educativo.

Justificación Metodológica

Cuando un esfuerzo de investigación ofrece un enfoque novedoso para la generación de información válida y fidedigna, se habla de "justificación metodológica", como explica Mitacc (2013). Existe justificación metodológica de un estudio si ofrece explorar nuevas formas de investigar o generar nueva información. La justificación de una investigación o proyecto ofrece una explicación convincente de sus motivos y resultados previstos.

Se medirá la aceptación del programa y la satisfacción de los beneficiarios mediante un cuestionario con escala de Likert, y la metodología del estudio será sólida porque se pretende conocer ambas variables y cómo interactúan entre sí. Los cuestionarios serán distribuidos a los padres de familia de los alumnos de la escuela primaria N° 86694 Fray Martín Milagroso del distrito de Huaraz y de la provincia de Huaraz.

1.4. Delimitación

El estudio propuesto abarca diversas disciplinas y tiene como límite el año 2021, fecha prevista para la culminación del proyecto.

El ámbito geográfico del estudio se circunscribe a la Institución Educativa Inicial Fray Martín Milagroso N° 86694 del municipio de Huaraz, provincia de Huaraz, departamento de Ancash.

1.5. Ética de la investigación

- **Confidencialidad**

Todos los resultados del estudio se mantendrán en estricto secreto y no se utilizarán de ninguna manera que pueda considerarse perjudicial para la universidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

A Nivel Internacional:

Mendoza, (2014), en su estudio: implicancias para el programa Becas Chile”. Clio Dinámic Consulting para medir la satisfacción del cliente para la Junta Nacional de Auxilio y Becas sobre el Programa de Alimentación Escolar JUNAEB arribo a lo siguiente:

Su objetivo principal era evaluar el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de entrega de comidas del Programa de Alimentación Escolar. En esta investigación se utilizaron métodos descriptivos, transversales y prospectivos. La población nacional total del estudio incluía 981.842 niños de primaria (de 5 a 8 años) y 370.275 de secundaria; la muestra incluía 19.837 niños de primaria y 9.951 de secundaria. En comparación con las demás características evaluadas, el grado de satisfacción con la diversidad y la calidad del menú fue el más bajo (66% en total). En general, el 54% de los encuestados estaban satisfechos con la comida que recibían, el 59% con el lugar donde se les entregaban las raciones, el 69% con la calidad del servicio

recibido, el 66% con la forma en que se manipulaba la comida y el 55% con la organización y las instalaciones en general.

León (2010) aplicó el Índice Mexicano de Satisfacción de Beneficiarios (IMSB) para evaluar dos programas mexicanos: el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa, que ofrece leche fortificada a hogares de bajos ingresos; la población objetivo del programa es de 6 millones de personas, entre las que se encuentran principalmente niños de 6 meses a 12 años, madres embarazadas o lactantes y adolescentes de 13 a 15 años. Los resultados de un índice mexicano de satisfacción de los usuarios que se calculó para ambos programas muestran que, en general, este estudio cumplió su objetivo: Se encontró que el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa - Modalidad Líquida arrojó un valor de 91, mientras que la Modalidad en Polvo arrojó un valor de 90. Como se mencionó, el objetivo del estudio fue identificar los factores que influyen en la percepción de los clientes sobre la calidad de ambos programas. Este objetivo se cumplió, ya que se determinó que el punto de venta del Programa de Abasto Social de Leche Liconsa - Líquida (consistente en el abasto, el tiempo de espera y la limpieza del local) fue el factor que más influyó en la satisfacción general de los clientes.

Tuorila et al., (2015) estudiaron la aceptación de las comidas escolares en Finlandia. También se evaluó el esnobismo de las comidas escolares y la neofobia alimentaria. Los investigadores analizaron a 127 niños de entre 8 y 15 años en un estudio transversal, prospectivo, descriptivo-correlacional. Los platos principales fueron el objetivo principal de la evaluación de 13 comidas diferentes. Los datos mostraron que las sopas se preferían a los estofados y otras cocinas muy ricas en carbohidratos.

Los mejores platos principales se caracterizaban por ser visualmente atractivos, aromáticamente agradables, sabrosos y de colores vivos, mientras que los menos populares dejaban un regusto grasiento y tenían un desagradable sabor a queso. Había una brecha generacional en la opinión de los alumnos de distintas edades sobre el almuerzo escolar. En conclusión, las preferencias de los alumnos en los almuerzos escolares están muy influidas por el aroma, la textura y el sabor de los alimentos.

A Nivel Nacional:

Susanibar, (2023) en su tesis “Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022” el objetivo principal de este estudio fue evaluar la efectividad de los representantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma y el nivel de satisfacción que sienten los estudiantes y el personal de una escuela rural de Lambayeque. El estudio contó con 58 participantes y la metodología fue sencilla; el enfoque fue cuantitativo y el diseño no experimental y transversal. Se utilizaron dos instrumentos para medir el rendimiento y la satisfacción de los beneficiarios. Las mujeres constituyen el 75% del comité, y la mitad de ellas son solteras. El 75% de los participantes dijeron tener tres o más hijos, y el 50% dijeron haber terminado la escuela primaria o secundaria. En definitiva, el comité de alimentación escolar CAE del programa Qali Warma tiene un nivel de rendimiento bajo (36,2%), un nivel de rendimiento moderado (34,5%) y un nivel de rendimiento eficiente (29,3%). Cabe mencionar que los niveles de satisfacción de los beneficiarios fueron los siguientes: regular (60,3%), bajo (34,5%) y alto (5,2%).

Tamara, (2019) en su tesis “Aceptación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca–Lima” El objetivo de este estudio fue evaluar qué tan contentos estaban los alumnos de la Institución Educativa Pública N° 20528 "Virgen del Carmen" de Barranca, Lima, con su alimentación escolar 2018 como resultado de la aceptación del programa Qali Warma. Enfoque de la investigación: Un total de 132 alumnos fueron incluidos en la muestra del estudio. Se realizó una investigación analítica, transversal, prospectiva y observacional a nivel explicativo. Los resultados muestran que el 19,7% de los alumnos cuyos padres están conformes con el Programa Qali Warma están satisfechos en general, y que el 10,6% de los alumnos cuyos padres están insatisfechos son niños cuyos padres mostraron signos de rechazo al programa.

Dado que la variable de investigación es ordinal, se seleccionó una prueba chi-cuadrado con 4 grados de libertad y un error alfa del 5%. Se utilizó un valor estimado de Chi-cuadrado de 20,001 ($p=0,001$; $<0,05$). En resumen: Aceptamos como verdadera la hipótesis general de investigación que: los beneficiarios del programa de almuerzo escolar 2018-19 de la Institución Educativa Pública N° 20528 "Virgen del Carmen" de Barranca, Lima, están satisfechos con el programa.

Herrera, (2018) en su tesis “El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz” La necesidad de averiguar en qué medida el Programa Nacional QALIWARMA está interrelacionado con el contenido de los

beneficiarios de Santa Cruz es lo que motiva este estudio. El análisis corolario del problema reveló que los beneficiarios están insatisfechos debido a problemas con la administración del programa. Comités de Alimentación Escolar (caes), el establecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma a través del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, el presente estudio fue motivado por esta situación y se basa en las siguientes teorías: Teoría de las Expectativas de Vroom, Teoría del Desarrollo de Escalas Humanas de Max-Neef, Satisfacción del Usuario de Kotler y la Modalidad de Cogestión. Utilizando una metodología descriptiva correlacional, el estudio se desarrolló con una población de 100 beneficiarios. Tras el experimento, analizamos, interpretamos y discutimos los resultados. Encontramos una relación positiva entre Qali Warma y satisfacción, como indica el coeficiente de correlación de Pearson de 0,618. El nivel de relación es moderado, pero altamente significativo en el nivel de significación bilateral ($p=0,000<0,01$). En este estudio se utilizaron métodos como la observación, un cuestionario, un test y fichas bibliográficas y textuales.

Cruz & Tutuy (2017) concluyen en su tesis titulada "La efectividad de los Programas de Alimentación Escolar PRONAA y QALI WARMA y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014" que: "De acuerdo a los resultados del trabajo de campo, procesados a nivel estadístico, se ha concluido que el programa de alimentación escolar QALI WARMA, tuvo mayor satisfacción que el PRONAA." El indicador de oportunidad, que mide la eficiencia de un programa, mostró un patrón similar de resultados para ambas iniciativas.

En el estudio de Ascencios & Carrasco (2017), titulado "Nivel de satisfacción de los padres de familia de los niños beneficiarios del Programa Qali Warma, I. E. 32529, Casero de Topa, Tingo Mara, Huánuco - 2016", se encontró que los padres de familia estaban muy contentos con la distribución y uso de los alimentos del programa Qali Warma en la dieta de sus hijos. Esto es algo 100% seguro (tcalc=99,97; p=0,000).

El estudio "Gestión del programa QALI WARMA en colegios estatales del distrito de Pucara, 2014 - 2016" fue realizado por Montañez & Turco, (2016). las investigadoras de la ciudad de Huancayo encontraron que al examinar el programa Qali Warma desde la perspectiva de su componente alimentario, la gestión del programa brinda un servicio alimentario oportuno todos los días del año escolar en un 95%, las raciones entregadas a los alumnos son suficientes para todos en un 93%, disponen de la cantidad necesaria para cubrir sus necesidades, y promueve hábitos alimentarios saludables en un 82%, los alumnos evitan la comida basura, prefieren y valoran los productos locales, y utilizan productos locales.

A Nivel Local:

Diaz (2021) en su tesis "El programa social juntos y su incidencia en la calidad de vida de los beneficiarios en el distrito de Shilla-Carhuaz, 2017" a través de su pregunta de investigación: ¿Cómo ha afectado el Programa Social JUNTOS las condiciones de vida de los beneficiarios del mismo en el distrito de Shilla-Carhuaz? llegó a la siguiente conclusión principal: La ayuda económica y administrativa del Programa Social JUNTOS tiene un efecto beneficioso, pero poco influye en el nivel

de vida de las familias beneficiarias del distrito de Shilla , Carhuaz, 2017. Podríamos mencionar la filtración de los beneficiarios y la injerencia de las autoridades locales como algunos de los hallazgos de la investigación. Para recopilar los datos del estudio se utilizó el análisis de documentos, encuestas y entrevistas, que luego se analizaron con el programa informático SPSS.

Mena (2010), realizó el estudio de investigación: “La desnutrición, mala alimentación infantil y pobreza, en los asentamientos humanos de Huaraz, 1993 – 2005”, empleó el modelo de análisis de necesidades básicas insatisfechas, un enfoque de muestreo no probabilístico, en los asentamientos humanos de Huaraz y asignó un número correspondiente a la población de cada asentamiento; Se eligieron 20 hogares de Porvenir y Señor de los Milagros. Este estudio cuantifica la relación entre desnutrición infantil, mala alimentación y pobreza, demostrando científicamente que la mala alimentación causa desnutrición y pobreza. El estudio demostró que la pobreza causa malnutrición.

En su trabajo de investigación de Guimaray (2017), de nombre: “Análisis de las características de gestión e implementación del programa de Qali Warma y su contribución en el estado de salud y aprendizaje de los escolares de la Institución Educativa N° 86289, Virgen de Natividad, distrito de Amashca, provincia de Carhuaz, Ancash 2014-2015”, da lugar a la siguiente declaración: El programa demuestra un gran respeto por sus beneficiarios, y en especial por las madres de familia, al proporcionarles alimentos que no pueden permitirse a diario. Los profesores desempeñan un papel crucial en el proceso de preparación de los

alimentos; de hecho, existen guías de preparación de alimentos y realizan combinaciones basadas en estos documentos para garantizar que los alumnos no se aburran con los mismos menús a diario y fomentar su consumo entre los escolares beneficiarios. En cuanto al desarrollo de rutinas saludables, se confirmó que el lavado de manos era lo más habitual, mientras que la higiene bucal era menos común y menos fácil de confirmar, quizá porque la mayoría carecía de herramientas para llevarla a cabo.

2.2. Bases teóricas

Qali Warma es el nombre de un programa nacional de almuerzos escolares en determinado según el DS 008-2012-MIDIS, la cual es gestionado por el gobierno, la sociedad civil y la comunidad educativa que atiende a todos los niños a partir de los tres años en centros públicos de educación preescolar y primaria.

A. Programa Qali Warma

(En quechua, la palabra wamra o qari designa a varón o mujer, respectivamente; Qali Warma (Programa Qali Warma, 2018) significa "niño vigoroso" o "niña vigorosa"). Los niños tendrán acceso a comidas nutritivas a través del proyecto Qali Warma, con énfasis en el uso de ingredientes y estilos de cocina regionales. Para garantizar que el interés superior de los niños sea lo primero, será gestionado en su mayor parte por los padres, lo que exigirá que todos los participantes y órganos de gobierno se atengan a las normas Simón-Díaz et al., (2020). A continuación, se enumeran algunos de los objetivos que pretende alcanzar para prestar un servicio de alta calidad:

- Garantizar que todos los participantes en el Programa, teniendo en cuenta sus características individuales y su ubicación geográfica, tengan acceso a un servicio diario de comidas durante el curso académico.
- Aumentar la concentración de los usuarios del Programa en el aula, lo que redundará en beneficio de su asistencia y retención.
- Animar a los participantes en el Programa a adoptar pautas de alimentación más saludables.

Como se ha mencionado anteriormente, el programa se basa en la premisa de que los bajos niveles de aprendizaje de los niños pueden atribuirse, en gran parte, a la mala calidad y cantidad de la comida que se les daba en las escuelas públicas antes de la aplicación del programa. Por ello, se espera que la aplicación del programa mejore las condiciones de aprendizaje de los niños en las escuelas públicas.

Su objetivo general es garantizar que todos los niños matriculados en centros preescolares y escuelas primarias públicas tengan acceso a comidas nutritivas gratuitas. El objetivo principal del programa es garantizar que todos los alumnos que reúnan los requisitos reciban una comida diaria durante el curso escolar normal, independientemente de su demografía o de dónde residan. b) Ayudar a los alumnos a prestar más atención en clase, lo que los animará a acudir a menudo. d) Fomentar rutinas alimentarias más saludables entre los participantes. La ley también establece que la iniciativa es universal, lo que significa que se aplica a todos los niños matriculados en escuelas públicas de preescolar y primaria de todo el país.

B. La aceptabilidad.

B.1. Definición

La aceptabilidad, como menciona Magwood et al., (2019), se define como "las ingestas realmente consumidas, ya que una cosa son los menús programados y servidos y otra, a veces muy diferente, los menús realmente consumidos". Esta primera definición no presenta retos, nos informa que la aceptación es el uso eficiente de las raciones o, en nuestro contexto, el uso eficiente de los desayunos escolares.

Piscoya (2002), define a la aceptabilidad, "como la cantidad de cuanto le agrada o desagrada un producto o servicio", Utilizando esta definición en el contexto de nuestra investigación de tesis, podemos decir que es la preferencia del beneficiario la única que determina si el producto es aceptable o no; sin embargo, es importante señalar que la primera definición y ésta están directamente relacionadas en el sentido de que cuanto más le guste a alguien un producto, más probable será que lo consuma.

B.2. La aceptabilidad de Qali Warma

• Definición

Comenzaremos definiendo el término "aceptabilidad", que tiene dos acepciones básicas según el contexto: (1) la cualidad que hace que algo sea aceptable, y (2) el conjunto de condiciones que hacen que algo sea aceptable; en esta tesis, utilizaremos esta última definición, y así evaluaremos si el producto ofrecido por el programa a los niños de las escuelas públicas, el desayuno, es aceptable o no (Vilca-Cáceres et al., 2020).

En este sentido se desprenden dos definiciones básicas: una indica que la aceptabilidad es el consumo efectivo de los desayunos proporcionados por el PNAE Qali Warma; Los desayunos están bien cuando se come todo e indeseables cuando no se come nada o sobra mucho, existen lógicamente grados, que pueden oscilar entre el 0% y el 100%.

La calidad del desayuno es una cuestión de gustos, por lo que su aceptación o no depende de que los comensales lo disfruten o no.

Es posible que las raciones sean muy nutritivas, pero si los niños no se las comen, el programa no logrará su objetivo principal de mejorar la nutrición de los alumnos para mejorar su salud y su rendimiento académico.

Sin embargo, la calidad de la comida en sí podría considerarse un indicador de aceptabilidad; si los comensales disfrutan de la comida, entonces es aceptable. Es posible que las raciones sean muy nutritivas, pero si los niños no las comen, el programa no alcanzará su objetivo principal de mejorar la nutrición de los estudiantes en aras de una mejor salud y rendimiento académico.

B.3. Dimensiones de la Aceptabilidad

Basándonos en el marco teórico que hemos establecido para esta investigación de tesis, proponemos los siguientes factores que contribuyen a la aceptabilidad:

- 1. Educación Alimentaria:** Por ejemplo, muchos niños pueden haber sido educados en la creencia de que los únicos alimentos aceptables son los ricos en grasa, azúcar y sal, como las patatas fritas, los refrescos, las hamburguesas y los perritos calientes. Si este es el caso, cambiar su dieta para que incluya más opciones saludables será una ardua batalla.

2. **Ambiente del Comedor:** Dado que este factor influye en la acogida de los desayunos, es fundamental que los responsables del programa hagan reír y sonreír a los niños mientras comen, animándolos con eslóganes pegadizos y consignas alusivas a la importancia de una alimentación sana. En otras palabras, el trabajo educativo y psicológico debe hacerse con los niños justo donde desayunan (Benavides et al., 2020).
3. **Capacitación en cocina y Variedad de Menús:** Se trata de un factor crucial que afecta en gran medida a la recepción de la comida; por ello, es imprescindible que los encargados de la preparación reciban una amplia formación en el delicado arte de la gastronomía; más concretamente, deben ser cocineros competentes. Como hemos mencionado, este problema puede remediarse contratando a un cocinero experto que se encargue de los desayunos de los alumnos. Esta persona recibirá de los padres un salario mensual de 3 soles. Un menú puede ser muy nutritivo, la persona encargada de cocinarlo puede tener buena sazón, pero si el menú no es variado, no será muy bueno para los niños; si el menú no es variado, no logrará el objetivo de que los niños lo consuman en un grado aceptable, porque pongamos un ejemplo burdo, ¿qué pasaría si comemos un delicioso lomo saltado para el almuerzo, y luego nos sirven el mismo plato para la cena y al día siguiente también? Por ello, la diversidad de menús es crucial para la aceptación general del programa, sin embargo, cabe mencionar que este es un aspecto a mejorar en el programa Qali Warma debido a que sólo ofrece cinco opciones.

4. Tiempo destinado para el consumo de alimentos: Los profesionales del Observatorio de la Alimentación de la Universidad de Barcelona en España (Pérez et al., 2020) afirman que la cantidad de tiempo asignado para comer una comida es un factor determinante para que la gente la considere aceptable o no; por ejemplo, a la hora de comer en los comedores escolares españoles, los alumnos disponen de 25 a 35 minutos para comer (p. 32), pero en el colegio Manuel Scorza, objeto de esta tesis, los alumnos sólo disponen de 20 a 30 minutos, lo que parece demasiado corto.

De acuerdo con Araya & Castillo-Montes, (2021) existen varios factores que contribuyen a la aceptabilidad de una comida, entre los que se encuentran los siguientes: a) el ambiente del comedor; b) la cantidad de tiempo asignado para comer; respecto a este factor, todas las escuelas observadas por este investigador asignaron entre 25 y 35 minutos para comer, por lo tanto, dado que el programa Qali Warma sólo ofrece desayuno, 15 minutos son suficientes.

c) Al analizar a los actores (aquí, niños, monitores y educadores), el autor observa una correlación fascinante: los niños más pequeños presentaban los índices de rechazo más elevados.

d) Los agentes, en este contexto, son los propios alimentos, así como los ingredientes y métodos utilizados para prepararlos; según el autor, los guisos de pescado, las carnes, las sopas y los caldos son los menos aceptados, aunque el mismo autor argumenta que esto depende del método utilizado para prepararlos. Otro de los factores que más influyen en la aceptación, según el autor, es la variedad del menú; es decir, servir el mismo plato en el menú con demasiada frecuencia

puede hacer que los comensales se cansen de él. Estamos totalmente de acuerdo en este punto, pero discrepamos con la afirmación del autor de que las características organolépticas de un plato pueden verse afectadas por la forma en que se presenta; este estudio se realizó en España, mientras que en Perú la posibilidad de que se produzca este efecto es baja, incluso fuera de los programas de asistencia alimentaria.

B.4. Formas de medición.

Según Pérez et al., (2020), una forma de medir si los niños comerán o no algo es dárselo a una muestra representativa de ellos, pesar lo que sobra después de que hayan terminado de comer y utilizar esa diferencia para calcular cuánto comieron realmente. Examinar la aceptación del programa de alimentación, según Piscoya (2002), utilizando una encuesta estructurada con cinco alternativas graduadas que van desde "no me gusta nada" hasta "me gusta mucho", con estadísticas utilizadas tanto para reunir la muestra como para analizar los resultados.

B.5. Modelo de Aceptación

En los últimos 20 años, el TAM ha experimentado cambios significativos, y varios investigadores han creado nuevos modelos incluyendo más factores en el TAM para mejorar su capacidad de explicar fenómenos. La utilidad percibida, la facilidad de uso percibida y la utilización real son factores que deberían investigarse más a fondo. Uno de los defectos del TAM, es que no incluye explícitamente los factores externos.

Cuando Pierce et al., (2014) ampliaron el TAM agregando nuevas variables, como la conexión de ajuste tarea-tecnología, mejoraron la capacidad del modelo para explicar la variación de la variable dependiente en comparación con el TAM original. También se ampliaron el TAM anterior con una nueva variable "alegría percibida" para describir el comportamiento de uso de la Web de los participantes. Al incorporar el concepto de "recursos de usuario percibidos" en TAM, Por otro lado, se crearon un modelo novedoso para analizar sistemas de tableros de anuncios. Con la adición de la confianza y el riesgo percibido, Además se creó un nuevo modelo para evaluar el deseo de los clientes de adoptar el comercio electrónico. Galib et al., (2018) introdujeron el placer percibido en TAM en una investigación sobre el uso de Internet, mientras que se ofrecieron la masa crítica percibida en una investigación sobre el uso de software colaborativo. De manera similar, TAM se ha complementado con una gran cantidad de variables extendidas contextualmente específicas. Los componentes recientemente incluidos en el TAM incluyen el uso de Internet, la experiencia previa de compra en línea, el disfrute subjetivo y los peligros asociados con la compra en línea. El riesgo percibido, la diversión percibida y la satisfacción del usuario se agregaron a las variables básicas de TAM (actitud, utilidad percibida, facilidad de uso percibida e intención) para predecir el deseo de los participantes de participar en el CRM social. En la siguiente parte, discutiremos el fundamento de la selección de estas construcciones.

C. La satisfacción de los Beneficiarios.

C.1. Definición

Moreira et.al (2020) señala que la calidad es cuando un servicio satisface

plenamente su demanda, incluidas las necesidades de los programas sociales. Henao, (2020) que establece que "un servicio es de calidad cuando satisface plenamente la necesidad para la que existe", lo que incluye las necesidades que dichos programas pretenden satisfacer. Debido a la frecuente confusión de estos dos conceptos, examinaremos la distinción que puede establecerse entre calidad percibida y satisfacción del beneficiario.

A este respecto, Agostino et al., (2020) afirma que La literatura confunde a menudo las dos palabras. Además, autores como Pineda et al., (2017) que han señalado que los profesionales no diferencian entre uno y otro constructo. Sin embargo, La mayoría de los autores actuales, incluidos Caldera et al., (2021), coinciden en que estas dos terminologías son diferentes. (Alen & Fraiz, 2006). Así mismo, la calidad percibida del servicio no es lo mismo que la satisfacción del cliente o, en nuestro caso, la satisfacción del beneficiario. Esto significa que existe una diferencia entre ambos, y trataremos este tema con más detalle en la siguiente sección.

Según Reyes-Zavala & Veliz-Valencia, (2021) la noción de calidad puede abordarse desde distintas perspectivas. Algunos ejemplos de estas perspectivas son los siguientes:

a) Cuando calidad se utiliza como sinónimo de excelencia, como en el ejemplo anterior, esta definición de calidad afirma que calidad equivale a excelencia. Sin embargo, dado que definir exactamente a qué nos referimos cuando decimos que algo es excelente puede ser todo un reto, sobre todo cuando se trata de servicios, esta definición de calidad, aunque puede ser sólida en teoría, puede ser difícil de llevar a la práctica.

b) Es habitual definir la calidad en términos de cumplimiento de criterios predeterminados; por ejemplo, si se especifica que un producto no contenga más de una determinada cantidad de impurezas, y si esto se consigue, entonces decimos que el producto es de alta calidad; sin embargo, esta definición suele aplicarse sólo a los bienes físicos y no a los servicios, por varias razones.

c) Por esta razón, las empresas tienen en cuenta tanto la eficiencia interna como la externa; no sólo deben tener en cuenta los costes asociados a la producción de bienes y servicios, sino también los costes asociados a la satisfacción de las expectativas de los clientes, que varían en función de factores como el precio, la disponibilidad, etcétera.

d) Al evaluar el valor de un producto o servicio, es importante tener en cuenta no sólo los costes directos asociados a su fabricación y suministro, sino también los costes indirectos asociados a la satisfacción de las necesidades y deseos de las personas que los van a utilizar.

Una vez establecida la distinción entre estos dos términos, presentaremos a continuación las definiciones de satisfacción de los beneficiarios dadas por diversos autores, si bien cabe señalar que las definiciones que se presentan a continuación son adaptaciones de definiciones del sector privado a contextos del sector público, desplazando el centro de atención del cliente al beneficiario.

Ortiz et al., (2023) definen la satisfacción del beneficiario como "el estado mental resultante de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida en relación

con una inversión realizada." La satisfacción del consumidor se mide por el grado en que el producto o servicio real cumplió las expectativas del consumidor.

En una línea similar, Kotler et al., (2017) definen la satisfacción del beneficiario como el estado emocional que experimenta un individuo como resultado de contrastar sus impresiones sobre la eficacia del programa social tras un cierto periodo de participación con sus expectativas iniciales.

C.2. Dimensiones de la Satisfacción de los Beneficiarios.

La satisfacción de los destinatarios puede desglosarse en los siguientes aspectos:

1. La calidad del servicio

Kotler, (2021) sostiene que la calidad "es la satisfacción del cliente", y que "la calidad es la satisfacción del cliente más allá de sus expectativas", de lo que se deduce que ambas están fuertemente correlacionadas.

Terán-Ayay et al., (2021), define a la calidad como "el grado en que un producto o servicio satisface los requisitos especificados por su comprador". Esto pone de relieve, una vez más, la conexión entre calidad y satisfacción del cliente, ya que todo producto o servicio está diseñado para satisfacer una necesidad específica:

- **Aspectos Tangibles:** Como ya hemos mencionado, El incumplimiento puede dañar o matar a los niños de Qali Warma. Por ello, contar con una buena infraestructura y buenos materiales, como utensilios y menaje, es de capital importancia en este caso.

Fiabilidad: Aquí evaluamos el grado de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio de comidas que recibieron, teniendo en cuenta factores como el cumplimiento del horario previsto y la rapidez con la que recibieron sus pedidos (Ventura-León et al., 2021).

Responsabilidad y Capacidad de Respuesta: Aquí vemos qué opina la gente de la empresa en general, así como su respuesta a las quejas, ideas y retrasos en el servicio.

Empatía: Empecemos con una definición rápida del término "indicador" para que puedas hacerte una idea de lo que es. Un ejemplo de empatía sería un cajero municipal que llega puntual a su trabajo, pero no empieza a atender a los clientes hasta 15 o 20 minutos después de la hora de apertura anunciada, haciéndoles perder tiempo esperando en largas colas. Si el cajero pudiera ponerse en el lugar de los clientes, se daría cuenta de que tiene que abrir la caja registradora justo a la hora anunciada. En el caso del programa Qali Warma, cuantifica la atención dedicada y personalizada que los administradores del programa tienen por los destinatarios y usuarios del mismo, como se ha mencionado anteriormente.

2. **Calidad del producto.** - Según la norma ISO 9000:2005 "el grado en que un conjunto de características inherentes satisface las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios" es la definición de calidad. Cuando

un producto posee las cualidades que le permiten cumplir con éxito y eficacia los fines para los que fue desarrollado, y el cliente o beneficiario queda plenamente satisfecho, podemos decir que el producto es de alta calidad.

En este caso, el producto es el desayuno que el Programa Qali Warma proporciona a los alumnos; esta comida debe tener la cantidad adecuada de calorías, proteínas, grasas y vitaminas.

3. Sanitario: Existen ciertos requisitos higiénicos que deben cumplirse en cada fase de la manipulación de alimentos en cualquier programa que sirva comidas a un gran número de personas. Estas fases incluyen el almacenamiento, la preparación y el servicio de los alimentos. Estas directrices pueden consultarse en el Manual de gestión del servicio de comidas del proyecto Qali Warma (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2017), que está disponible en el sitio web del programa y es el objeto de esta investigación de tesis.

- **Recepción de los Productos:** En primer lugar, averigüe quién ha suministrado los alimentos para saber a quién dirigirse si hay algún problema; en segundo lugar, utilice todos sus sentidos para inspeccionar los alimentos en busca de signos de deterioro o contaminación; por ejemplo, los tarros de leche no deben estar aplastados y los productos precintados no deben estar abiertos. El producto debe rechazarse si existe la más mínima duda sobre su calidad, y en estos casos debe solicitarse la opinión del CAE.

Por último, pero no por ello menos importante, hay que comprobar la fecha de caducidad del producto; si está pasado, hay que rechazarlo (Francke & Acosta, 2021).

- **Almacenamiento de los Productos:** Las medidas de saneamiento en esta fase incluyen: designar una zona limpia, seca, bien ventilada y separada para almacenar los alimentos; cubrir todas las ventanas con redes; asegurarse de que las paredes, el techo y el suelo son lisos y no presentan grietas; mantener las fregonas y los cubos de basura fuera de la zona de almacenamiento; guardar los alimentos en recipientes herméticos; etiquetar todos los alimentos para facilitar su identificación; y lavarse las manos con frecuencia (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2017). Los alimentos perecederos o frescos deben almacenarse en congeladores o neveras, nunca en el suelo.

- **Preparación de los alimentos:** Los cocineros del desayuno deben lavarse bien las manos antes de manipular los alimentos, utilizar mascarillas, gorros y delantales blancos, y asegurarse de que la cocina está bien ventilada para evitar la acumulación de olores persistentes y gases desagradables. La malla que cubre la ventana, como hemos mencionado, permitirá abrirla y que circule aire fresco por el espacio. Deben seguirse al pie de la letra todos los ingredientes e instrucciones especificados en el programa; el equipo debe limpiarse con lejía y los alimentos deben cocinarse durante el tiempo requerido (Ayala, 2022).

- **Servido de los alimentos:** Utiliza la tabla de raciones, que puedes encontrar en la página web del programa, para asegurarte de que cada persona recibe la misma cantidad de comida. Una vez servida la ración, debe taparse. Al servir, es importante mantener separados los alimentos crudos de los cocinados, así como los fríos de los calientes.

 - **Distribución de los alimentos:** Es importante asegurarse de que hay cubiertos suficientes para todos antes de empezar a servir, probar la comida de antemano para que los niños no coman nada que esté en mal estado, limpiar bien las mesas con lejía, fomentar buenas prácticas de higiene como lavarse las manos antes de comer y extremar las precauciones cuando se sirva a niños pequeños.

 - **Consumo de los alimentos:** Se debe animar a los niños a que terminen sus comidas proporcionándoles un entorno estimulante, elogiándoles por haberlas terminado y llevándolos después a lavarse los dientes (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2017). A la hora de comer, los perros, gatos y otros animales pequeños deben permanecer fuera. En esencia, la dimensión sanitaria evalúa la opinión de los padres sobre aspectos como la limpieza del establecimiento y los uniformes que llevan los empleados encargados del almacenamiento, la preparación y el servicio de los alimentos.
4. **Educativo:** Aunque el programa Qali Warma tiene el potencial de mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, es importante señalar que el programa no es directamente responsable de esas mejoras, sino que

simplemente está diseñado para facilitarlas (Castillo-Salazar et al., 2020). Por esta razón, el alcance de este estudio de tesis se limitará a los datos de un año, durante el cual el programa estuvo en vigor:

- **Rendimiento Académico:** Es el proceso de determinar qué tan bien ha aprendido un estudiante una materia, y se operacionaliza mediante el uso de un valor numérico (en Perú, esto se hace utilizando el sistema vigesimal, que va de 0 a 20).

- **Asistencia:** Su finalidad principal es hacer un seguimiento de la frecuencia y regularidad con que los alumnos acuden a clase durante el curso académico. En este estudio, calibraremos esta indicación encuestando a los padres sobre la asistencia a clase de sus hijos.

- **Animo para asistir a clases:** Qali Warma resuelve el problema de los niños que no pueden desayunar bien en casa y mejora la salud y la nutrición de los alumnos, lo que debería motivarlos para ir a la escuela.

C.3. Factores situacionales o de contexto

Ortiz et al., (2023) sostiene que "en las empresas de sectores donde los consumidores no tienen muchas opciones, donde es difícil obtener buena información y donde los costes asociados al rechazo de una marca por otra son elevados, la satisfacción del cliente ha sido típicamente baja." Esto significa que, en las economías monopolísticas, la satisfacción del cliente está abocada a ser baja.

La satisfacción de los beneficiarios ha sido históricamente baja porque Los regímenes sociales están monopolizados, por lo que los beneficiarios no pueden cambiar de programa si no están satisfechos. Sin embargo, esto está empezando a cambiar como consecuencia de una serie de factores que hacen que los gobiernos se preocupen por aumentar el número de beneficiarios satisfechos en sus programas sociales.

C.4. Factores Personales.

El siguiente ejemplo, adaptado de Ticona-Carrizales et al., (2020) servirá para ilustrar este factor: Visualícese a la hora de comer en un establecimiento de comida rápida. Suele frecuentarlo por la grata experiencia que tiene cada vez que cena allí. En poco tiempo y tras un cordial saludo, le toman el pedido. Después de pagar en la caja, le traen su pedido de patatas fritas, aderezos y una bebida. Aunque haya pagado unos dólares más de lo normal por una hamburguesa, puede estar seguro de que recibirá un servicio excelente y una comida deliciosa. Pero imagínese que su jefe se pone en contacto con usted durante la comida y tiene que entregarle un informe, lo que le hace llegar tarde al almuerzo. Usted y él deberían reunirse para revisar el informe en breve. El mismo alto nivel de servicio que te hace volver fue proporcionado, y la hamburguesa estaba deliciosa, pero tu estado de ánimo esta vez te impidió apreciar plenamente el servicio recibido.

Los factores personales, como demuestra este ejemplo, también desempeñan un papel a la hora de determinar si un cliente está satisfecho o no con un servicio; sin embargo, al igual que ocurre con la influencia de los factores contextuales, el cliente

o beneficiario no suele poder hacer mucho para cambiar este resultado. Es importante señalar que los aspectos específicos de la satisfacción del cliente (o beneficiario) variarán en función de la unidad de análisis y de la naturaleza del servicio que se evalúe; los que se han esbozado anteriormente sólo pretenden ser recomendaciones generales.

D. Marco Legal

- Ley que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ley N° 29792.
- Ley de Presupuesto para el Año Fiscal 2013, Ley N° 29951.
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Decreto Supremo N° 011-2012- MIDIS.
- Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Decreto Supremo N° 008- 2012-MIDIS.
- Establécese el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, el cual es modificado por el Decreto Supremo N° 006-2018-MIDIS para incluir la prestación del servicio alimentario a escolares de instituciones educativas bajo las Modalidades de Atención Diversificada - FAD y/o Modelos de Atención Educativa.
- Resolución N° 283-2017-MIDIS del Ministro de Educación y Sistemas de Información que autoriza el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se inscribe en este marco porque ayuda a los niños y niñas de familias de escasos recursos económicos brindándoles un desayuno y/o almuerzo saludable (dependiendo del quintil de pobreza en el que se encuentren), reduciendo así su riesgo de padecer hambre y mejorando su salud (Quijada, 2017).

2.3. Definición de términos

Aceptabilidad en programas de asistencia alimentaria. Hay dos significados principales de la palabra "aceptable". Uno procede de Pérez et al., (2020), que escriben: "La aceptabilidad es el consumo efectivo de los desayunos y/o almuerzos proporcionados por los programas de asistencia alimentaria" (p. 25). Según esta definición, un desayuno es aceptado cuando se consume y no es aceptado cuando no se consume o queda una cantidad importante de sobras.

Calidad y satisfacción como beneficiarios. Dado que no existe un servicio que no exista debido a una necesidad insatisfecha, se deduce que un programa social está prestando un servicio de calidad cuando satisface plenamente las necesidades de sus beneficiarios (Niño-Bautista et al., 2019).

Desnutrición Infantil. Según Vela-Hernández et al., (2022) esta enfermedad tiene su origen en la falta tanto de cantidad como de calidad de los nutrientes que consumen los niños, ya que se ha demostrado mediante estudios científicos que estos nutrientes son cruciales para una infancia sana y una posterior edad adulta.

Calidad del servicio público: La calidad de los servicios públicos podría definirse como la medida en que dichos servicios satisfacen los requisitos y necesidades de quienes los reciben.

Nutrición: La ingesta hace referencia al proceso fisiológico mediante el cual nuestro organismo ingiere y utiliza los nutrientes y líquidos necesarios para su desarrollo, funcionamiento y mantenimiento. La conexión óptima entre alimentación y salud es también uno de los principales focos de atención de la investigación sobre nutrición (Vera et al., 2020).

Pobreza: Se dice que una persona es pobre cuando no tiene dinero suficiente para cubrir necesidades como la alimentación, la ropa, la vivienda y la atención médica (Kovalskys et al., 2020)

2.4. Hipótesis

Hipótesis General

La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.

Hipótesis Específicas

- La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la calidad de servicio de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.
- La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la calidad del producto de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.
- La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la percepción Sanitaria de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz , Ancash 2021.
- La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz , Ancash 2021.

2.5. Variables

Variable 1: Hasta qué punto los alumnos realmente comen sus raciones de desayuno es una operacionalización de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar, interpretando aquí aceptabilidad como las circunstancias que hacen que la comida sea apetecible.

Variable 2: La calidad del servicio, la calidad de los productos, los precios, la salud y la educación fueron bien calificados por los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar de la Institución Educativa Inicial No 86694 Fray Martín Milagroso de la zona de Huaraz.

2.5.1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición	Instrumento
Aceptación del Programa	Piscoya (2002), define a la aceptabilidad, “como la cantidad de cuanto le agrada o desagrada un producto o servicio” (p.22).	Educación Alimentaria	Enseñanza alimentaria	Alto/Bajo	Encuesta
		Ambiente del comedor	Percepción del Clima escolar en el desayuno	Alto/Bajo	Encuesta
		Capacitación en cocina y variedad de menús	Percepción del sabor. Percepción de la variedad de los menús	Alto/Bajo	Encuesta
		Tiempo destinado para el consumo de alimentos	Percepción del tiempo de consumo	Alto/Bajo	Encuesta
Satisfacción de los beneficiarios	Kotler (2019), define a la satisfacción de los beneficiarios como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido después de haber estado en un programa social un tiempo determinado, con sus expectativas formadas antes de ingresar a él", (p.14).	Calidad del servicio	Local adecuado Utensilios adecuados Horario y puntualidad Empatía y atención de calidad	Alto/Bajo	Encuesta
		Calidad del producto	Precio Estado de alimentos Degustación	Alto/Bajo	Encuesta
		Sanitario	Control Sanitario de alimentos Hábito de higiene Limpieza de Local	Alto/Bajo	Encuesta
		Educativo	Motivación a estudiar	Alto/Bajo	Encuesta

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Según Ñaupas et al., (2018), la investigación aplicada se distingue por la aplicación tanto de conocimientos previos como de nueva información aprendida en el curso del estudio, así como por el hecho de que la investigación está motivada por el deseo de abordar un problema social acuciante.

De acuerdo al alcance es el presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, por cuanto se orientó a diagnosticar la aceptación del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash.

3.2. Diseño de la investigación

El estudio propuesto fue de naturaleza no experimental y transversal, ya que la recogida de datos se realizó en un momento en el tiempo sin influir en ninguno de los factores independientes de los fenómenos investigados para el estudio se recogió la información para el año 2021.

3.3. Población y muestra

Según Hernández & Mendoza, (2018), una población está formada por todas las cosas que entran en una categoría específica. En otras palabras, la población comprende todas las unidades de análisis del estudio y constituye el conjunto al que se refiere el propio estudio.

En este contexto, se afirma que una población es finita si y sólo si todos sus

elementos son identificados por el investigador, es decir, si el investigador sabe cuántos miembros tiene la población. Desde el punto de vista estadístico, una población también se considera finita si contiene menos de 100.000 miembros.

Este estudio tiene un tamaño de muestra limitado ya que se basa en información de solo 83 personas que recibieron beneficios del I.E.I. No. 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz - Ancash 2021.

Muestra censal

Según Churampi, (2020) la muestra de un estudio es el subconjunto de la población utilizado para recoger datos para el análisis y para medir y observar las variables independientes de interés.

Por lo tanto, la muestra se interpreta como una selección de la población objetivo de la que se van a recoger datos. Puesto que se ha supuesto que esta población es pequeña y el investigador se siente cómodo con el tamaño determinado, tiene sentido tratarla como una muestra censal, lo que implica elegir aleatoriamente a los individuos que servirán de unidades analíticas. Cuando todas las unidades de investigación se incluyen en la muestra, como ocurre en este caso, obtenemos lo que se conoce como una muestra censal (Vásquez et al., 2023).

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Con el fin de cumplir los objetivos propuestos se utilizó como técnica la encuesta. Al respecto Churampi, (2020) manifestó que “la encuesta es la técnica de recopilación de datos acerca de hechos objetivos, opiniones, conocimientos, etc., basados en una interrelación entre el investigador

(encuestador) y el encuestado (el que responde) haciendo uso de un cuestionario”.

Entonces se deduce que la encuesta se enmarca en una clase de directa, ya que los datos conseguidos de la “unidad de análisis” corresponden a los objetivos del presente trabajo. Además, cabe señalar que la encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque permite proveer información numérica para el tratamiento estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables.

Instrumentos de recopilación de datos

El instrumento utilizado para recoger la información de la muestra de estudio es el cuestionario, definida como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Ñaupas et al., 2018) utilizando preguntas con cinco alternativas tipo Likert de respuesta tipo escala, en función a la naturaleza del indicador.

Se formularán preguntas para la variable independiente y dependiente en función a los indicadores expuestos en el presente. La fiabilidad del cuestionario se hará a través del estadístico de medida del Alfa de Cronbach.

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos

Los datos se analizarán con el programa informático SPSS Statistics (versión 25), que utilizará métodos estadísticos como la media, la moda, Chi-cuadrado, frecuencias y correlaciones. Mediante esta metodología, podremos poner a prueba las hipótesis de la investigación.

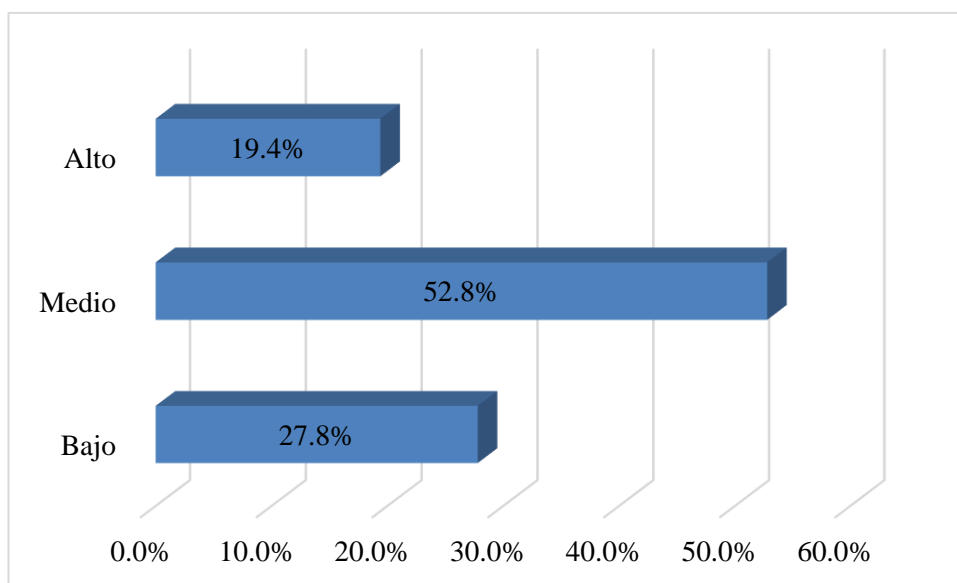
CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados

Figura 1

Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma



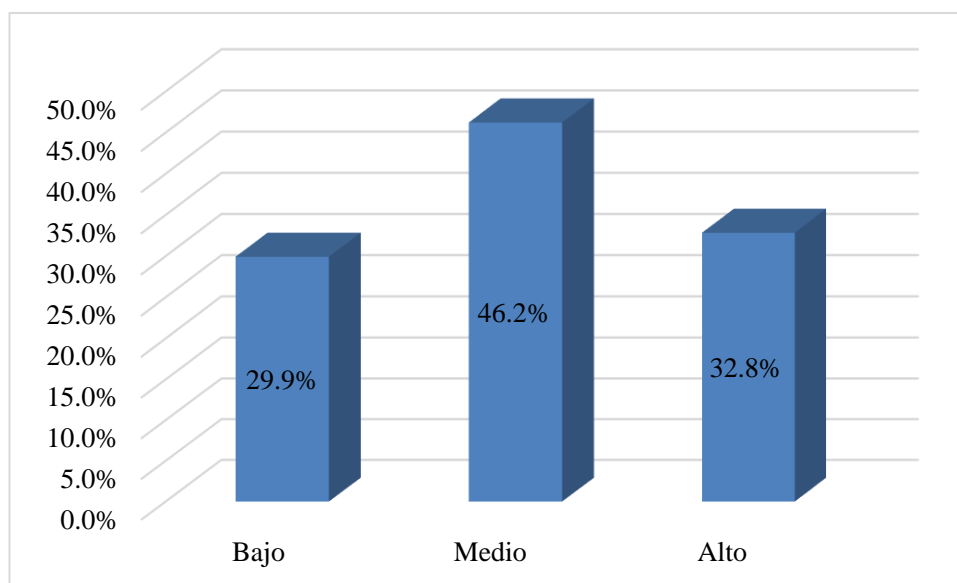
Análisis e interpretación

De acuerdo a la figura 1 el nivel de aceptabilidad del programa esta en el punto medio con 52.8%, y en el nivel bajo 27.8% y de aceptabilidad alta 19.4% esto nos indica que el trabajo de aceptabilidad por los usuarios es relativamente aceptable.

Figura 2.

Satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar

Qaly Warma



Análisis e interpretación.

De acuerdo a la figura 2 el nivel de satisfacción de los beneficiarios del de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz, el 46.2% lo califica como medio, solo el 32.85% lo califica la satisfacción alta, Además existen un 29.9% de beneficiarios que no se sienten satisfechos por este tipo de programas sociales que prestan servicios con deficiencias.

Tabla 1

Fiabilidad del instrumento mediante la prueba del Alfa de Cronbach

Variabes	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1: Aceptación del programa	0.782	06
V2: Satisfacción de los beneficiarios	0.793	19

4.2. Prueba de normalidad

Estadístico para determinar la normalidad

Hipótesis:

- H_0 : La data tiene una distribución normal
- H_i : La data no tiene una distribución normal

Significancia: $\alpha = 0.05$

Decisión: Si p-valor es menor a α , se rechaza H_0 y se acepta H_i .

Estadístico: Kolmogorov Smirnov, ya que se trabajó con una muestra de 83 personas.

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las variables de estudio.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Aceptación del programa	,165	83	,000
V2: Satisfacción de los beneficiarios	,134	83	,001

Fuente: Base de datos de estudio.

Dado que los niveles de significación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para las dos variables son $p = 0,000$ y $0,001$ $0,05$, respectivamente, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis de estudio, que afirma que la distribución de los datos para cada variable de estudio no se distribuye normalmente.

Regla de decisión:

Se acepta la H_i .

Por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los

beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.

Tabla 3

Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios.

		Aceptabilidad del programa	Satisfacción de los beneficiarios
Aceptabilidad del programa	Rho de Spearman	1	,763**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	83	83
Satisfacción de los beneficiarios	Rho de Spearman	,763**	1
	Sig. (bilateral)	,000	1
	N	83	83

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 3 muestra que existe una fuerte relación positiva entre la aceptabilidad del programa y la satisfacción de los beneficiarios; el resultado de la prueba Rho de Spearman fue de 0,763 con un nivel de confianza del 95%. Además, se apoya la hipótesis del investigador, que afirma que existe una asociación directa y significativa entre las dos variables en la institución mencionada, con una significación igual a.000.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Calidad de Servicio de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.

Tabla 4

Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la calidad de servicio.

		Aceptabilidad del programa	Calidad de servicio
Aceptabilidad del programa	Rho de Spearman	1	,327**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	83	83
Calidad de servicio	Rho de Spearman	,327**	
	Sig. (bilateral)	,003	1
	N	83	83

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según la tabla 4, existe una asociación positiva moderada entre la aceptación del programa y la calidad del servicio, como demuestra un valor de Rho de Spearman de 0,327 con un nivel de confianza del 95%. Asimismo, la hipótesis del investigador, que afirma que existe una asociación directa y significativa entre ambas variables en la institución mencionada, se acepta una vez rechazada la hipótesis nula con una significación igual a.003.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Calidad del Producto de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz , Ancash 2021.

Tabla 5*Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la calidad del producto.*

		Correlaciones	
		Aceptabilidad del programa	Calidad del producto
Aceptabilidad del programa	Rho de Spearman	1	,187**
	Sig. (bilateral)		,018
	N	83	83
Calidad del producto	Rho de Spearman	,187**	
	Sig. (bilateral)	,018	1
	N	83	83

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 5 muestra que sólo existe una pequeña relación positiva entre la aceptación del programa y la calidad del producto, medida por la Rho de Spearman (con un nivel de confianza del 95% de 0,187). Además, el nivel de significación de 0,018 indica que existe una asociación directa y significativa entre ambas variables en la institución mencionada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la percepción Sanitaria de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz , Ancash 2021.

Tabla 6*Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la percepción sanitaria.*

		Correlaciones	
		Aceptabilidad del programa	Percepción sanitaria
Aceptabilidad del programa	Rho de Spearman	1	,377**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	83	83
Percepción sanitaria	Rho de Spearman	,377**	
	Sig. (bilateral)	,000	1
	N	83	83

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En cuanto a la Tabla 6, la correlación Rho de Spearman media entre la aceptación del programa y la percepción de la salud fue de 0,377 con un nivel de confianza del 95%. Con un nivel de significación de 0,000, se acepta la hipótesis de los investigadores de que existe una asociación directa y significativa entre ambas variables en la institución mencionada y se rechaza la hipótesis nula.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.

Tabla 7*Aceptabilidad del Programa Qali Warma y la percepción educativa.*

		Correlaciones	
		Aceptabilidad del programa	Percepción educativa
Aceptabilidad del programa	Rho de Spearman	1	,121**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	83	83
Percepción educativa	Rho de Spearman	,121**	
	Sig. (bilateral)	,008	1
	N	83	83

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 7 muestra que existe una asociación muy poco positiva entre las variables aceptabilidad del programa y percepción educativa, con un valor de Rho de Spearman de 0,121 a un nivel de confianza del 95%. Además, se acepta la hipótesis del investigador, que afirma que existe una asociación directa y sustancial entre ambas variables en la institución mencionada, con una significación igual a 0,008.

4.2. Prueba de hipótesis

Tabla 8*Contrastación de la hipótesis general.*

1	<p>H₁: La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p>
---	--

	H₀: La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, no se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.
2	Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$
3	Prueba estadística paramétrica: Rho de Spearman
4	Rho de Spearman = 0,763** <i>Valor de P = 0,000* = 0,0%</i> ** <i>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).</i> Con una probabilidad de error del 0,0% existe una relación positiva y significativa entre la aceptabilidad del Programa y la satisfacción de los beneficiarios.
5	<i>Toma de decisiones:</i> La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.

Se determinó con un 95% de confianza que existe una relación directa y significativa entre la aceptabilidad del programa y la satisfacción de los beneficiarios en base a los resultados obtenidos de la percepción de los 83 beneficiarios del I.E.I. Fray Martín Milagroso de Huaraz.

4.3. Discusión

La mejora de las condiciones de vida de las comunidades marginadas es un objetivo clave de los programas sociales, que tienen sus raíces en las políticas públicas. Por eso, las iniciativas sociales del gobierno promueven diferentes industrias a través de la realización de sus objetivos (Amarante, 2007). Mientras no se logre un desarrollo sostenido, estos planes sólo deben considerarse a corto plazo.

La figura 1 muestra que la baja aceptación (27,8% de los encuestados) y la aceptabilidad media (52,8%) son las valoraciones más comunes del programa Qali Warma, lo que sugiere que no es bien recibido universalmente. Los resultados deben tenerse en cuenta para mejorar los criterios de gestión del programa. Garzón (2010) se basa en la idea de que los elementos que contribuyen a la eficacia del programa son percibidos por el destinatario, incluidos el lugar, las circunstancias y la naturaleza del servicio. Dado que la estructura del programa establecerá un funcionamiento eficaz con un resultado ideal -la razón por la que hay elementos que afectan al funcionamiento del programa-, esto también está en consonancia con la teoría de sistemas.

Por otro lado, en la figura 2 se observa el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa donde el 46.2% lo califica como medio, solo el 32.85% lo califica la satisfacción alta, Además existen un 29.9% de beneficiarios que no se sienten satisfechos por este tipo de programas sociales que prestan servicios con deficiencias. Esto debido a que cuándo el gobierno tiene el monopolio de un

servicio, la satisfacción de quienes lo reciben es baja; en el caso del programa de desayunos escolares Qali Warma, no sólo podemos anticipar que la satisfacción media conducirá a un bajo consumo de los desayunos y, por tanto, al fracaso total del programa, sino que también sabemos que la única forma de corroborarlo (o descartarlo) es medir la relación entre ambas variables (Araya & Castillo-Montes, 2021).

En cuanto al objetivo general, se cumplió, ya que se cuantificó la relación entre la aceptabilidad del programa y la satisfacción de los participantes; el resultado de la prueba Rho de Spearman fue de 0,763 con un nivel de confianza del 95%, lo que indica una correlación altamente positiva entre ambas. Para protegerse de lo que se conoce como correlaciones espurias, se acepta la hipótesis del investigador de que existe una relación directa y significativa entre ambas variables en la institución mencionada, tras rechazar la hipótesis nula a un nivel de significación igual a .000. Teóricamente, Se prevé una alta tasa de consumo cuando el desayuno se proporciona a los destinatarios a su completa satisfacción, y ocurre lo contrario cuando el desayuno no cumple con sus expectativas. Complementado por Sánchez, (2017) de un total de 145 instituciones educativas, 59 fueron incluidas en la muestra de acuerdo al objetivo general, donde demuestra la hipótesis existe una relación directa entre el uso del programa y la satisfacción de los beneficiarios.

Asimismo, el resultado de la prueba Rho de Spearman indicó una correlación positiva moderada entre la variable aceptabilidad del programa y la calidad del servicio para los beneficiarios del I.E.I. No 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz - Ancash 2021, con un nivel de confianza del 95%. Este fue el caso del primer objetivo del estudio. La hipótesis del investigador, que sostiene que existe una

asociación directa y sustancial entre ambas variables en la institución mencionada, es aceptada luego de rechazar la hipótesis nula con una significancia igual a.003. Estos resultados apoyan lo expresado por Montañez & Turco (2016); Traen a colación el tema de la satisfacción con los programas sociales al tiempo que afirman que las dimensiones enredadas en las variables de correlación con sig determinan dicha satisfacción. Además, Diaz, (2021) demuestra el filtrado en la selección de beneficiarios y la intervención de las autoridades locales son dos ejemplos de los resultados de la investigación. Se utilizaron análisis documentales, cuestionarios y entrevistas para recopilar los datos necesarios para la investigación.

Respecto al Objetivo 2: Determinar la relación entre la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la calidad del producto de los beneficiarios del I.E.I. No 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz - Ancash 2021, el resultado de la prueba Rho de Spearman fue de 0,187 a un nivel de confianza del 95%, lo que representa una correlación positiva baja entre la variable aceptabilidad del programa y la calidad del producto. La hipótesis del investigador, que afirma que existe una asociación directa y sustancial entre ambas variables en la institución mencionada, es aceptada tras rechazar la hipótesis nula con una significación igual a.018. Este resultado complementa lo expuesto por Simón-Díaz et al., (2020) que expresan el interés de los programas sociales por sus beneficiarios, mientras que el servicio individualizado demuestra la buena voluntad de los servidores hacia sus usuarios. La falta de empatía y de confianza en la comunicación que se da a los padres y estudiantes cuando tienen preguntas puede ser la razón.

Asimismo, la prueba Rho de Spearman revela un resultado de 0,377 a un nivel de confianza del 95%, indicando una correlación positiva entre la aceptabilidad del

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la percepción de salud en los beneficiarios del I.E.I. No 86694 Fray Martín Milagroso, Huaraz - Ancash 2021. Con un nivel de significación de 0.000, se acepta la hipótesis de los investigadores de que existe una asociación directa y significativa entre ambas variables en la institución mencionada y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados complementan lo encontrado por Vilca-Cáceres et al., (2020) donde en su estudio analizó el empanado con harina de habas presentó el mayor contenido en proteínas (25,55%), seguido del empanado con harina de plátano (21,94%), y el kamaboko (20,34%), según los resultados de los productos innovadores. En términos de aceptabilidad, el empanado con harina de plátano alcanzó el 86,3%, seguido del empanado con pasta de kamaboko con el 59,2%, y el empanado con harina de habas con el 26,7%. En términos de valor nutritivo y atractivo general, los nuevos productos a base de pescado, especialmente los rebozados con harina de plátano y los elaborados con pasta de kamaboko, han cumplido o superado las expectativas.

Utilizando la prueba Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva muy baja entre las variables aceptabilidad del programa y percepción educativa de los beneficiarios del I.E.I. No 86694 Fray Martín Milagroso, Huaraz - Ancash 2021 (meta 4). Este resultado fue válido con un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, se acepta la hipótesis del investigador que sostiene que existe una asociación directa y sustancial entre ambas variables en la institución mencionada y se rechaza la hipótesis nula (con una significancia igual a.008). Estos resultados son similares a lo encontrado por Vela-Hernández et al., (2022) los participantes destacan que se trata de un programa de ayuda alimentaria que ayuda

económicamente a toda la familia, pero también señalan la escasez de suministros, los altos precios de los alimentos y las dificultades para canjearlos. Por último, la institución ha trabajado para ajustar el Programa de Alimentación Escolar a las condiciones epidemiológicas con el fin de combatir la posibilidad de desgaste de los estudiantes y garantizar que seguirán recibiendo el complemento alimenticio que ellos y sus familias realmente aprecian.

Esta investigación nos ha permitido evaluar el grado de adaptación de los beneficiarios del I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz - Ancash al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y finalmente se debe continuar con investigaciones que generen una propuesta de mejora de parte de los funcionarios que son conscientes de las deficiencias del programa y extenderse el estudio a otros programas sociales del estado. Finalmente, con la vista puesta en futuras investigaciones, este estudio pretende abordar los problemas actuales de la salud humana y la educación como política pública. También subraya la importancia de que las instituciones se esfuercen por lograr eficiencia y calidad en la gestión y la prestación de servicios para mejorar su capacidad de satisfacer las necesidades de sus integrantes.

CONCLUSIONES

Existe una fuerte relación positiva entre la aceptabilidad del programa y la satisfacción de los beneficiarios esto se basa en el resultado de la prueba Rho de Spearman fue de 0,763 con un nivel de confianza del 95% existiendo una asociación directa y significativa entre las dos variables en la institución mencionada, con una significación igual a.000

La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la calidad de servicio de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0,327 y p-valor de 0.003.

La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la calidad del producto de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0,187 y p-valor de 0.018.

La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la percepción Sanitaria de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0,377 y p-valor de 0.000.

La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0,121 y p-valor de 0.008.

RECOMENDACIONES

A los funcionarios del programa Qali Warma, se recomienda para garantizar el consumo y la manipulación adecuados de los alimentos y prevenir accidentes y enfermedades por contaminación de los alimentos, se aconseja evaluar la transición de la modalidad de producto a la modalidad de ración.

Los procesos de selección de los insumos deben ser con anticipación para no tener dificultades en la atención diaria y permanente de alimentos para los niños.

Se debe realizar contrato de una nutricionista, para incorporar productos con mayor contenido de hierro para lograr reducir el nivel de anemia que se tiene.

Se aconseja que el PNAE Qali Warma y el director del I.E. actualicen puntualmente las nóminas de los usuarios, reduciéndolas o ampliándolas, con el fin de maximizar el uso de los recursos públicos.

Concienciar a los padres sobre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y hacer un seguimiento de su implicación en la aceptación de las comidas escolares por parte de sus hijos.

El análisis descubrió defectos en el programa, el más significativo de los cuales es la limitada selección de comidas. Dado que la variedad del menú tiene un efecto directo en la aceptación o el consumo en este programa, aconsejamos que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma lo tenga muy en cuenta

para mejorar la diversidad de los menús.

Se sugiere llevar a cabo una investigación en la que se comparen las percepciones de los padres con respecto a diversos aspectos de la calidad del servicio recibido por los beneficiarios, como la puntualidad, la gestión de las reclamaciones, la transparencia, etc.

REFERENCIAS

- Agostino, D., Saliterer, I., & Steccolini, I. (2022). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability & Management*, 38(2), 152-176. <https://doi.org/10.1111/faam.12301>
- Alen, G. F. & Fraiz, J. F. (2006). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 12(1), 251-272. <http://hdl.handle.net/10419/54368>
- Amarante, J. (2007). Diseño de una estrategia de graduación diferenciada de los hogares beneficiarios de Programas Sociales, Informe preliminar de consultoría. Lima: GRADE.
- Araya, M., & Castillo-Montes, M. (2021). Aceptabilidad de los almuerzos del Programa de Alimentación Escolar y estimaciones de pérdidas económicas asociadas en la comuna de Coquimbo, Chile. *Revista chilena de nutrición*, 48(6), 908-916. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-75182021000600908>
- Ascencios & Carrasco (2017). *Nivel de satisfacción de los padres de familia de los niños beneficiarios del Programa Qali Warma, I. E. 32529, Casero de Topa, Tingo Mara, Huánuco – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Roosevelt, Perú]. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/40>
- Ayala, S. R. (2022). Efecto del programa de alimentación escolar Qali Warma en los logros de aprendizaje en Perú. *Comuni@ ción*, 13(1), 29-41. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.669>

- Benavides, H. J., Polo, E. Y., Rodríguez, D. M., Tovar, P., & Pineda-Marín, C. (2020). Estrategias de aceptabilidad de la vacunación contra el virus del papiloma humano: una revisión sistemática. *Suma Psicológica*, 27(2), 125-141. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n2.7>
- Caldera, D. D. C., Ortega, M. A., & Sánchez, M. E. (2021). Bienestar subjetivo: Autopercepción en beneficiarios de un programa social en Guanajuato, México. *Investigación y desarrollo*, 29(1), 195-216. <https://doi.org/10.14482/indes.29.1.307.1>
- Cano, M. &. (2008). Algunos Modelos de Planeación. pp. 32.
- Castillo-Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Castillo, Ó. (Agosto de 2016). Blog de Noticias. Obtenido de <https://inversionenlainfancia.net/?blog/entrada/noticia/3339/0>
- Cruz, G. & Tutuy, N. (2017). La eficacia de los programas de alimentación escolar del PRONAA y QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el periodo 2011-2014. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ingeniería, Perú]. <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/5827>
- Churampi, E. E. (2020). *La investigación científica: Guía metodológica del proyecto y el informe final*. Editorial San Marcos.
- Díaz, H. R. (2021). *El programa social juntos y su incidencia en la calidad de vida de los beneficiarios en el distrito de Shilla-Carhuaz, 2017*. [Tesis de

- maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú].
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4579>
- Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social. (15 de Junio de 2014).
Plataforma de Seguridad Alimentaria y Nutricional. Obtenido de (SAN):
<https://plataformacelac.org/programa/185>
- Francke, P., & Acosta, G. (2021). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil. *Apuntes*, 48(88), 151-190. <http://dx.doi.org/10.21678/apuntes.88.1228>
- Galib, M. H., Hammou, K. A., & Steiger, J. (2018). Predicting consumer behavior: An extension of technology acceptance model. *International Journal of Marketing Studies*, 10(3), 73-90. <https://doi.org/10.5539/IJMS.V10N3P73>
- Garzón, F. (2010). *Programa Juntos – Antecedentes, Avances y Resultados de Evaluación*. Síntesis. Documento de trabajo. Lima: Banco Mundial
- Guimaray, L. (2017). *Análisis de las características de gestión e implementación del programa de Qali Warma y su contribución en el estado de salud y aprendizaje de los escolares de la Institución Educativa N° 86289 “Virgen de Natividad” del distrito de Amashca, provincia de Carhuaz, Ancash en el año 2014-2015* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9352>
- Henao, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3). 1-23.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Herrera, F. (2018). *El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los*

- beneficiarios, Santa Cruz.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28829>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Páramo, P. (2022). La alimentación escolar, una aproximación desde el currículo: revisión sistemática. *Nómadas*, 56, 305-317. <https://doi.org/10.30578/nomadas.n56a16>
- INEI. (2017). *Desnutrición Crónica y Anemia en el Perú.*
- Kotler, P. (2019) *Marketing 4.0* España: Lid editorial empresarial.
- Kotler, P. (2021) *Marketing 5.0: Tecnología para la Humanidad.* España: Editorial Almuzara.
- Kotler, P., Armstrong, G., Gay, M. & Cantú, R. G. (2017). *Fundamentos de marketing.* Mexico. Editorial Pearson.
- Kovalskys, I., Cavagnari, B. M., Zonis, L., Favieri, A., Guajardo, V., Gerardi, A., & Fisberg, M. (2020). La pobreza como determinante de la calidad alimentaria en Argentina. Resultados del Estudio Argentino de Nutrición y Salud (EANS). *Nutrición Hospitalaria*, 37(1), 114-122. <https://dx.doi.org/10.20960/nh.02828>
- León, C. M. (2010). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa y el Programa 70 y más a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social* [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana, Ciudad de México]. <http://ri.ibero.mx/handle/ibero/1209>
- Magwood, O., Leki, V. Y., Kpade, V., Saad, A., Alkhateeb, Q., Gebremeskel, A.,

- ... & Pottie, K. (2019). Common trust and personal safety issues: a systematic review on the acceptability of health and social interventions for persons with lived experience of homelessness. *PloS one*, 14(12), e0226306. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0226306>
- Mena, E. R. (2010). *La desnutrición, mala alimentación infantil y pobreza en los asentamientos humanos de Huaraz 1993-2005*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1379>
- Mendoza, M. (2014). Racionalidades e intereses de científicos sociales para realizar un magíster en el extranjero: implicancias para el programa Becas Chile. *Calidad en la educación*, (40), 269-294. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652014000100009>
- Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social. (2012). Consolidado de las Recomendaciones a PRONAA en base a la Evidencia Científica Nacional e Internacional. Informe Técnico 006- 2012 DGSYE-VMPES-MIDIS.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, M. (2017). *Manual de Operaciones: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Lima. <https://info.qaliwarma.gob.pe/manual-de-operaciones/>
- Montañez, G. T. & Turco, G. A. (2016) Manejo del programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de pucara- Huancayo año 2014. [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Centro, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/950>
- Moreira-Zambrano, L. I., & Orozco-Santos, C. H. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto

en gestión pública. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 5(8), 618-633.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1613>

Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, E. M., & Serrano-Mantilla, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 240-250. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis. (5° Ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U.

Ortiz, A. J., Zapana, J. A., & Meneses, B. A. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Southern Perspective Perspectiva Austral*, 1, 17. <https://doi.org/10.56294/pa202317>

Pérez, M. C., Chandra, D., Koné, G., Singh, R., Ridde, V., Sylvestre, M. P., ... & Johri, M. (2020). Implementation fidelity and acceptability of an intervention to improve vaccination uptake and child health in rural India: a mixed methods evaluation of a pilot cluster randomized controlled trial. *Implementation Science Communications*, 1(88), 1-19. <https://doi.org/10.1186/s43058-020-00077-7>

Pierce, T. P., Willy, C., Roncace, R., & Bischoff, J. (2014). Extending the Technology Acceptance Model: Policy Acceptance Model (PAM). *American Journal of Health Sciences (AJHS)*, 5(2), 129–144. <https://doi.org/10.19030/ajhs.v5i2.8963>

Pineda, L. E., Amador, L., Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Fundamentos de marketing*. México: Editorial Pearson.

Piscoya, C. (2002), *Formulación, elaboración y prueba de aceptabilidad de pan francés fortificado con calcio en 2 concentraciones diferentes* [Tesis

- pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/1170>
- Programa Qali Warma. (24 de Setiembre de 2018). QaliWarma. Obtenido de
<https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>
- Quijada, F. (2017). *La Aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del distrito de la Oroya*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/4199>
- Reyes-Zavala, L. M., & Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Sánchez, E. (2017). *Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabayllo 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12935>
- Simón-Díaz, B. F., Robles, G. G., & Ponce, W. C. C. (2020). Modelo de gestión de conocimiento para el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. *Investigación Valdizana*, 14(1), 15-21.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.1.501>
- Susanibar, F. (2023). *Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/108573>

Tamara, J. L. (2019). *Aceptación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N° 20528 “Virgen del Carmen”, Barranca–Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú]

<https://hdl.handle.net/20.500.13080/5439>

Terán-Ayay , N. T., Gonzáles Vásquez , J., Ramirez-López , R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Ticona-Carrizales, L., Panca, C. M. A., Torres, A. A. C., & Yalerqué, M. V. (2020). Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en niños y niñas de edad escolar, Perú. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(2). 259-271.

<https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/5556>

Tuorila, H., Palmujoki, I., Kytö, E., Törnwall, O., & Vehkalahti, K. (2015). School meal acceptance depends on the dish, student, and context. *Food quality and preference*, 46, 126-136. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2015.07.013>

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

Vásquez A. A., Guanuchi, L. M., Cahuana, R., Vera, R. & Holgado, J. (2023). *Métodos de investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>

Vela-Hernández, S. P., Quintero-Zabala, S. P., Peluffo-Arias, N. P., & Escobar-

- Díaz, F. A. (2022). Implementación de un programa de alimentación escolar en una institución educativa durante la pandemia, Bogotá, 2021. *Revista de Salud Pública*, 24(3), 1-6. <https://doi.org/10.15446/rsap.v24n3.97562>
- Ventura-León, J., Landa-Barzola, M., Valencia, P., Tocto-Muñoz, S., & Manzanares-Medina, E. (2021). Evidencias de validez, fiabilidad e invarianza factorial de una escala breve de empatía para niños peruanos. *Interdisciplinaria*, 38(3), 49-65. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.3.3>
- Vera, Y., Jardim, K., Carreño, L., & Landaeta-Jiménez, M. (2020). Aproximación a la alimentación y nutrición en dos comunidades pobres de Venezuela. *Anales Venezolanos de Nutrición*. 33(2), 133-140. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1392945>
- Vilca-Cáceres, V. A., Gómez-Pacco, N. L., & Vargas Callo, W. D. R. (2020). Calidad nutricional y niveles de aceptabilidad de productos innovados con base a pescado: empanizados y kamaboko. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 11(2), 153-166. <https://doi.org/10.36610/j.jsars.2020.110200153>

ANEXOS

Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA I.E.I. N° 86694 FRAY MARTIN MILAGROSO, HUARAZ-ANCASH 2021	PG= ¿De qué manera se relaciona la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma en la Satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021?	OG = Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.	HG = La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.	VI. Aceptación del Programa	Educación Alimentaria	Enseñanza alimentaria	C U E S T I O N A R I O
					Ambiente del Comedor	Percepción del Clima escolar en el desayuno	
					Capacitación en cocina y variedad de menús	Percepción del sabor	
						Percepción de la variedad de los menús que se dan	
Tiempo destinado para el consumo de alimentos	Percepción del tiempo de consumo						

	<p>Pe1= ¿De qué manera se relaciona la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Calidad de Servicio beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021?</p> <p>Pe2= De qué manera se relaciona la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Calidad del Producto de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021?</p> <p>Pe3= ¿De qué manera se relaciona la aceptabilidad</p>	<p>Oe1= Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Calidad de Servicio de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p> <p>Oe2= Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Calidad del Producto de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p> <p>Oe3= Determinar la relación de la aceptabilidad</p>	<p>He1 La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la calidad de servicio de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p> <p>He2= La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la Calidad del Producto de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p> <p>He3= La aceptabilidad</p>	<p>V2. Satisfacción de los beneficiarios</p>	<p>Calidad del Servicio</p>	Local adecuado	Utensilios adecuados	Horario y puntualidad	Empatía y atención de calidad
<p>Calidad del Producto</p>	Precio	Estado de alimentos	Degustación						
	<p>Sanitario</p>	Control Sanitario de alimentos	Hábito de higiene			Limpieza de Local			

	<p>del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la percepción Sanitaria de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021?</p> <p>Pe4= ¿De qué manera se relaciona la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021?</p>	<p>del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la percepción Sanitaria de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p> <p>Oe4= Determinar la relación de la aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p>	<p>del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la percepción Sanitaria de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p> <p>He4= La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona significativamente en la percepción Educativa de los beneficiarios de la I.E.I. N° 86694 Fray Martin Milagroso, Huaraz – Ancash 2021.</p>		<p>Educativo</p>	<p>Motivación a estudiar</p>	
--	--	--	--	--	-------------------------	------------------------------	--

CUESTIONARIO DE ACEPTACIÓN Y SATISFACCIÓN

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por determinar la relación que existe entre la ACEPTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA I.E.I. N° 86694 FRAY MARTIN MILAGROSO, HUARAZ – ANCASH 2021. Esta encuesta es totalmente confidencial y anónima, por ende, le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN

Indique el sexo y edad de su hijo(a)

Género: Varón Mujer

Edad: años

Indique en que año esta su hijo(a)

- a) Cuatro años
- b) Cinco años

ACEPTACIÓN

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

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

DIMENSIÓN DE LA ACEPTABILIDAD

2. ¿Está satisfecho con la enseñanza de nutrición e higiene que se da, en el programa Qali Warma a los alumnos, para cambiar sus malos hábitos alimenticios?

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

3. Como califica el ambiente en el Comedor, cuando los alumnos están comiendo el desayuno Qali Warma, usted puede observar que existe un ambiente de optimismo, alegría y los encargados del programa incentivan el consumo de los desayunos con slogans.

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

4. Indique Ud. si los menús que ofrece el programa Qali Warma, en la escuela son variados o por el contrario los menús se repiten constantemente.

- a) Tiene una pésima variedad
 - b) Tiene mala variedad
 - c) Tiene regular variedad
 - d) Tiene buena variedad
 - e) Tiene excelente variedad
- 5. Califique Ud. el sabor de los platos de los menús que se sirven en el desayuno Qali Warma en esta escuela.**
- a) Tiene pésimo sabor
 - b) Tiene mal sabor
 - c) Tiene regular sabor
 - d) Tiene buen sabor
 - e) Tiene excelente sabor
- 6. ¿Cómo califica usted el horario y puntualidad en el programa Qali Warma que se da en esta escuela?**
- a) Pésimo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Excelente

SATISFACCIÓN

DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO

- 7. ¿En general como calificarías la calidad del servicio del desayuno Qali Warma que se brinda en esta escuela?**
- a) Pésimo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Excelente
- 8. ¿En general cuan satisfecho está del servicio del desayuno Qali Warma que se brinda en esta escuela?**
- a) Nada Satisfecho
 - b) Poco satisfecho
 - c) Regularmente satisfecho
 - d) Estoy satisfecho
 - e) Estoy muy satisfecho
- 9. ¿Cómo calificas el estado del local donde se almacena, prepara y atiende el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
- a) Pésimo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Excelente

10. **¿Cómo calificarías el estado en que se encuentran los cubiertos, utensilios, ollas y uniformes que se utilizan en el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
- Que están en pésimo estado
 - Que están en mal estado
 - Que están en regular estado
 - Que están en buen estado
 - Que están en excelente estado
11. **¿Consideras que el desayuno Qali Warma que se da en esta escuela cuenta con los cubiertos, enseres, ollas, utensilios y uniformes necesarios para su buen funcionamiento?**
- No tiene nada, todo es prestado
 - Tiene solo algunas cosas
 - Tiene casi la mitad de las cosas
 - Tiene casi todo
 - Está perfectamente equipado no le falta nada
12. **¿Está satisfecho respecto al abastecimiento y calidad de los insumos (arroz, azúcar, etc.) del desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
- Nada satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Regularmente satisfecho
 - Estoy satisfecho
 - Estoy muy satisfecho
13. **¿Cómo eres atendido cuando realizas alguna queja o cuando preguntas algo que no entiendes del desayuno Qali Warma que se da en esta escuela?**
- Pésimo
 - Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Excelente
14. **¿Cómo califica usted la organización para lograr rapidez en el servido y atención del desayuno Qali Warma, que se da en esta escuela?**
- Muy lento, se pierde mucho tiempo
 - Lento
 - Ni lento ni rápido, regular
 - Rápido y bien
 - Muy rápido, excelente
15. **¿Se encuentra usted satisfecho con el desempeño del Comité de Alimentación Escolar (CAE) del programa Qali Warma que se da en esta escuela?**
- Nada satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Regularmente satisfecho
 - Estoy satisfecho
 - Estoy muy satisfecho

16. Como considera usted la transparencia en el programa Qali Warma .

- a) Pésimo, no hay transparencia
- b) Malo, poca transparencia
- c) Se podría decir que la transparencia es regular
- d) Si hay transparencia
- e) Son muy transparentes

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

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

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

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

19. Usted considera que con el desayuno Qali Warma, la asistencia a la escuela de su niño o niña:

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

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

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

DIMENSIÓN CALIDAD DEL PRODUCTO

21. ¿Cómo calificas Ud. la calidad, cantidad y variedad de la ración del desayuno del programa Qali Warma que se en esta escuela?

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

- e) Excelente

DIMENSIÓN SANITARIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Muchas gracias por su colaboración.



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

INFORME FINAL_Yosselyn Flores .docx

AUTOR

Yosselyn Flores

RECuento DE PALABRAS

17332 Words

RECuento DE CARACTERES

95317 Characters

RECuento DE PÁGINAS

87 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

195.1KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 17, 2024 3:37 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 17, 2024 3:39 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 13 palabras)