

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social



**“NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA
NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS DE LA ZONA URBANA DE
LOS DISTRITOS DE YANAHUARA Y CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA,
AÑO 2015”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Meza Esquivel, Edely Rocío

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Gestión del Desarrollo y
Gerencia Social**

Asesora:

Dra. Díaz de Borda, Crimilda

Arequipa - Perú

2018

DICTÁMEN

(Borrador de Tesis)

Al : **Doctor Hugo Tejada Pradell**
Director de la Escuela de Postgrado

Del : Dr. Eliseo Chávez Chávez

Asunto : Dictamen del Borrador de Tesis: "COMPARACIÓN DEL NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS DE LA ZONA URBANA DE LOS DISTRITOS YANAHUARA Y CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA, AÑO 2015" .

Presentado : Por la Bachiller, **Edely Rocío, Meza esquivel**, para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN GESTIÓN DEL DESARROLLO Y GERENCIA SOCIAL**

Expediente : 20170000052452

Fecha : 13 de diciembre del 2017

.....

Es grato dirigirme a su persona, para saludarlo y en referencia al Borrador de Tesis presentado por la Bachiller, **Edely Rocío, Meza esquivel**, al que se le hace las siguientes observaciones y sugerencias:

- En el título del trabajo de investigación, podría obviarse el término " **Comparación del** , quedando solamente "Nivel de aceptación....." . tanto en el Proyecto como en la tesis.
- La Bibliografía debe citarse en forma alfabética
- Se sugiere que En las tablas 08 y 09 referidas al análisis e interpretación deben obviarse algunas situaciones, las mismas que están anotadas en la tesis.
- Las conclusiones son concretas, sugiriendo que la tercera se simplifique, quedando sólo el primer párrafo .

Teniendo en cuenta las observaciones y sugerencias anotadas, las mismas que pueden ser subsanadas, puede pasar a la fase de sustentación del trabajo, no necesitando de un nuevo dictamen.

Es todo cuanto informo a Usted.

Atentamente.


Dr. Eliseo Chávez Chávez



Arequipa, 19 de Enero de 2018

Señor Doctor:

HUGO TEJADA PRADELL

Director de la Escuela de Postgrado

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Presente.-

Dictamen para el Borrador de Tesis titulada: ***“COMPARACIÓN DEL NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS DE LA ZONA URBANA DE LOS DISTRITOS DE YANAHUARA Y CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA, AÑO 2017”***

Me es muy grato dirigirme a usted para informarle que he revisado el Borrador de Tesis presentado por la Bachiller **MEZA ESQUIVEL, Edely Roció** para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social.

Al respecto, la autora deberá incorporar la Matriz de Consistencia y proceder a la defensa del Informe de Investigación.

Atentamente,



DR. WILLY ALEJANDRO RUIZ VILCHEZ
Jurado Dictaminador

Arequipa, mayo 15 de 2018.

DR. HUGO TEJADA PRADELL
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Presente.-

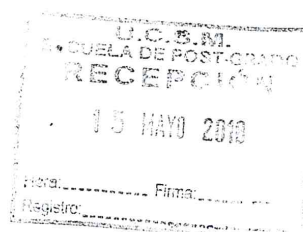
Me dirijo a usted en relación al dictamen del borrador de tesis de la Bachiller MEZA ESQUIVEL EDELY ROCÍO, perteneciente a la Maestría en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social. El proyecto presentado lleva el título de «COMPARACIÓN DEL NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS DE LA ZONA URBANA DE LOS DISTRITOS YANAHUARA Y CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA, AÑO 2015».

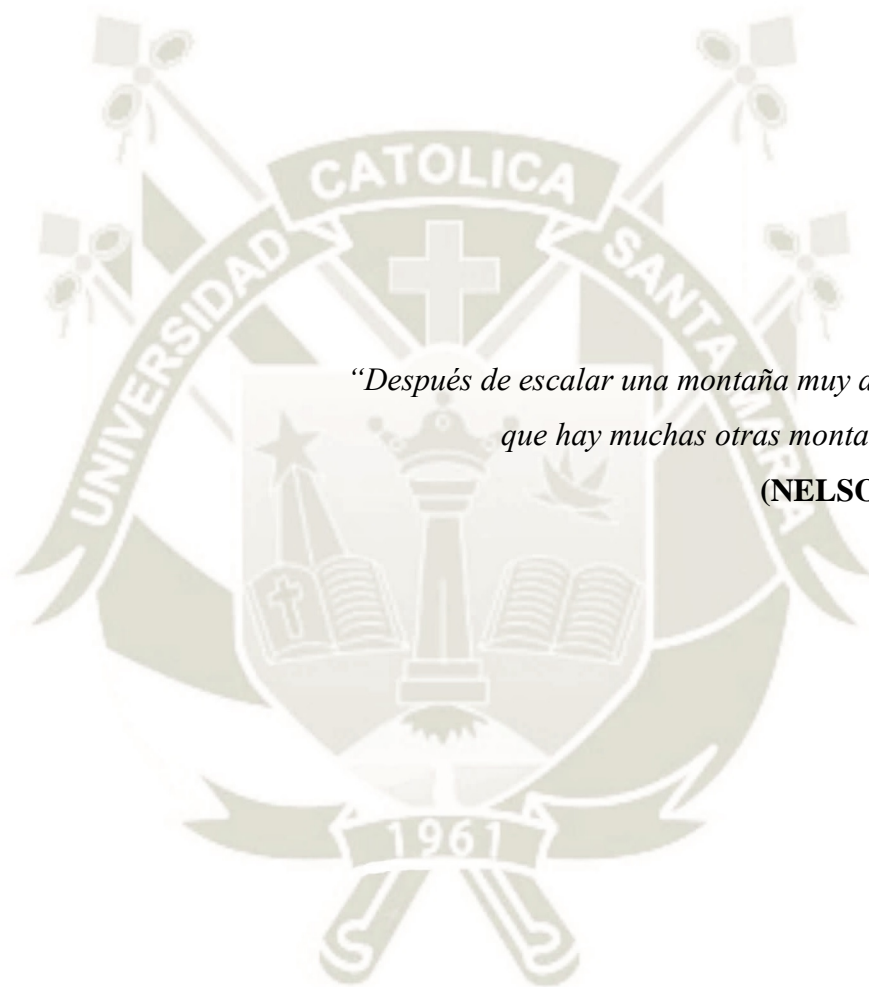
El documento tuvo dictamen anterior, con un conjunto de observaciones, las mismas que han sido parcialmente levantadas. Considero que, al reunir las condiciones mínimas, puede pasar a sustentación oral.

Atentamente,



Dr. Marcos Obando Aguirre





*“Después de escalar una montaña muy alta, descubrimos
que hay muchas otras montañas por escalar”*
(NELSON MANDELA)

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, por ser mi guía, mi padre y mejor amigo en este gran camino de superación personal y profesional.

A mi familia, mis padres Julián y Guadalupe, mis hermanos: Miriam, Melissa, Karen y Alexis, por comprender y acompañarme en los momentos que más los necesitaba; así también, por siempre apoyarme y empujarme a continuar en este camino.

A mis docentes de la Universidad Católica de Santa María, madre de mi formación académica como Maestro, por sembrar en mí la semilla de curiosidad de investigación y superación.

A mis compañeros de la Maestría en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social, por haberse portado conmigo como una segunda familia, siendo mis hermanos en este camino al éxito.

Finalmente a la Universidad Católica de Santa María por darme la oportunidad de continuar con mi formación académica, con la excelencia y prestigio que la reconocen y que me permitió culminar mis estudios de Postgrado de forma eficiente y oportuna.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, amor y agradecimiento eterno, por la vida, la comprensión, la compañía y principalmente por las enseñanzas que en vida me dieron mis queridos abuelos Ernesto Esquivel Zapata y Zenón Meza Zea, a corto tiempo del fallecimiento de ambos, allá en cielo junto a nuestro padre eterno, sé que guiarán mi camino al lado de mi hermano Carlos Alberto y mi abuelita Rosa, a quienes también les dedico el presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo Único: Resultados De La Investigación	1
1. Información general de los encuestados	2
2. Nivel de aceptación del servicio alimentario del PNAE Qali Warma en IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma	4
3. Comparación del nivel de aceptación frente al servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de los distritos de Yanahuara y Caylloma	16
Conclusiones	24
Recomendaciones	26
Propuesta	27
Anexos	
Anexo N° 1: Proyecto de investigación	34
Anexo N° 2: Matriz de consistencia	72
Anexo N° 3: Matriz de sistematización de datos	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Distribución de las características personales de los encuestados según función que realizan (usuarios, docentes y miembros del CAE de las instituciones educativas de Yanahuara y Caylloma.	2
Tabla N° 2: Percepción frente a los atributos tangibles del servicio (gusto del servicio alimentario) por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma.	4
Tabla N° 3: Percepción frente a los atributos intangibles del servicio alimentario por parte de los usuarios (estudiantes) de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma.	6
Tabla N° 4: Percepción de los docentes y miembros del CAE frente a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma.	8
Tabla N° 5: Percepción de los docentes y miembros del CAE frente a los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma.	12
Tabla N° 6: Percepción del gusto frente al servicio alimentario por parte de los usuarios (estudiantes) de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma.	16
Tabla N° 7: Percepción frente al servicio alimentario por parte de los usuarios (estudiantes) de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma.	17
Tabla N° 8: Percepción de docentes y miembros del CAE frente a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma.	18
Tabla N° 9: Percepción de docentes y miembros del CAE frente a los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma.	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Distribución de las características personales de los encuestados según función que realizan (usuarios, docentes y miembros del CAE de las instituciones educativas de Yanahuara y Caylloma.	2
Gráfico N° 2: Percepción frente a los atributos tangibles del servicio (gusto del servicio alimentario) por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma.	4
Gráfico N° 3: Percepción frente a los atributos intangibles del servicio alimentario por parte de los usuarios (estudiantes) de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma.	6
Gráfico N° 4: Percepción de los docentes y miembros del CAE frente a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma.	10
Gráfico N° 5: Percepción de los docentes y miembros del CAE frente a los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma	14

RESUMEN

La presente investigación fue un estudio descriptivo, comparativo e inductivo, y el tipo de investigación de campo. Tuvo como objetivo determinar el nivel de aceptación del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas primarias de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma. Para lograr el objetivo, fue necesario identificar los atributos tangibles e intangibles del servicio, asimismo, estos se subdividieron en indicadores y subindicadores.

La investigación fue ejecutada entre los meses de setiembre a diciembre del año 2015, la técnica utilizada fue el cuestionario aplicado en dos muestras representativas de 149 y 121 usuarios (estudiantes), docentes y miembros del Comité de Alimentación Escolar (padres de familia) de las instituciones educativas primarias de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma, elegidas sus diferencias geográficas, climáticas, poblacionales, socio culturales y de hábitos alimentarios entre ambas unidades de estudio, donde se buscaba saber cuál era la percepción por parte de cada uno de ellos frente al servicio brindado; cada uno de los mismos, debía llenar una encuesta, la cual estaba subdividida en dos partes, la primera sobre atributos tangibles y la segunda sobre los atributos intangibles; según las alternativas, debían asignar como seleccionada a una de ellas según la percepción que tenían frente al mismo. Los resultados finalmente se compararon entre un grupo y el otro.

Se obtuvieron los siguientes resultados: Existe diferencia significativa respecto al nivel de aceptación del servicio alimentario del servicio del PNAEQW entre las instituciones educativas primarias de la zona urbana de los Distritos de Yanahuara y Caylloma; dicha diferencia es referida a los atributos tangibles del servicio percibida por los usuarios del Programa, asimismo, respecto a los atributos intangibles, esta diferencia fue a nivel de los docentes y miembros del CAE. Con lo que queda demostrada la hipótesis planteada.

Finalmente se establecen estrategias dirigidas a apoyar la mejora del servicio alimentario que brinda el PNAEQW, para ello se propone un plan de mejora que establece actividades a realizarse como institución pública en busca de lograr la satisfacción total de sus usuarios.

Palabras clave: Nivel de aceptabilidad, servicio, programa alimentario, instituciones educativas.

ABSTRACT

The present investigation was a descriptive, comparative and inductive study, and the type of field research. The objective was to determine the level of acceptance of the food service provided by the Qali Warma National School Feeding Program in the primary educational institutions of the urban area of the Yanahuara and Caylloma districts. To achieve the objective, it was necessary to identify the tangible and intangible attributes of the service, also, these were subdivided into indicators and sub-indicators.

The research was carried out between September and December 2015, the technique used was the questionnaire applied in two representative samples of 149 and 121 users (students), teachers and members of the School Feeding Committee (parents) of the primary educational institutions of the urban area of the Yanahuara and Caylloma districts, chosen their geographical, climatic, population, socio-cultural and food habits differences between both study units, where they sought to know what was the perception on the part of each of them. they face the service provided; each of them had to fill out a survey, which was subdivided into two parts, the first on tangible attributes and the second on intangible attributes; according to the alternatives, they had to assign one of them as selected according to their perception of it. The results were finally compared between one group and the other.

The following results were obtained: There is a significant difference regarding the level of acceptance of the food service service of the PNAEQW between the primary educational institutions of the urban area of the Yanahuara and Caylloma Districts; said difference is referred to the tangible attributes of the service perceived by the users of the Program, also, regarding the intangible attributes, this difference was at the level of the teachers and members of the CAE. With what remains the hypothesis raised.

Finally, strategies are established to support the improvement of the food service provided by the PNAEQW, for which an improvement plan is proposed that establishes activities to be carried out as a public institution in search of achieving the total satisfaction of its users.

Key words: Acceptability level, service, food program, educational institutions.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que se presenta a continuación corresponde a la Tesis de Maestría denominada “Nivel de aceptación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas primarias de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma, Región Arequipa, Año 2015”.

La misma se realizó en las instituciones educativas: 40048 “Antonio José de Sucre” y 40099, ambas ubicadas en el distrito de Yanahuara y 40381 “Santa Rosa de Lima” ubicada en el distrito de Caylloma. Agradezco inmensamente a los Directores de las instituciones educativas intervenidas, a sus docentes, padres de familia y comunidad educativa en general por brindarme el acceso y las facilidades para poder ejecutar el presente trabajo de investigación, y a quienes alcanzaré los resultados de la investigación, conclusiones, recomendaciones y la propuesta de mejora elaborado.

El formulario de preguntas a través del cuestionario, fue el instrumento utilizado para la ejecución de la investigación, el cual fue previamente validado en campo con cierto número de las personas que eran objeto de estudio (usuarios, docentes, miembros del CAE), además de haber sido verificado por la asesora de tesis, quien era docente de la Universidad Católica de Santa María; es así entonces, que se aprueba el proyecto de tesis con la emisión del dictamen correspondiente para su ejecución.

El marco teórico y los antecedentes investigativos son información recopilada de autores, los cuales son citados correspondientemente.

Las conclusiones establecidas, resumen los resultados de la investigación, las cuales, se encuentran acorde y dan respuesta a la hipótesis, objetivos, variable e indicadores planteados.

Finalmente agradezco a la Universidad Católica de Santa María, a la Maestría en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social y a sus prestigiosos docentes, por la oportunidad que me brindaron de lograr mis objetivos y metas, y por tal, presento como producto final el presente trabajo de investigación

CAPÍTULO ÚNICO

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados de la sistematización estadística a través de tablas y gráficas realizadas a los datos recogidos de la investigación ejecutada. La información comprende los siguientes contenidos:

Primero, en el capítulo único, se presentan los resultados sistematizados a través de tablas y gráficas, los cuales después de realizar el debido análisis, se presenta la interpretación correspondiente de acuerdo a la operacionalización de la variable con sus indicadores y subindicadores. Para la obtención de los datos se utilizó como instrumento al cuestionario, aplicado a un total de 270 personas.

Seguidamente, se presentan las conclusiones, las cuales están acorde a la hipótesis y los objetivos planteados en el proyecto de investigación presentado además como parte del anexo al presente. A continuación se presentan también, las recomendaciones y bibliografía consultada.

Asimismo, se presenta la propuesta titulada “Plan de mejora de la calidad del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, la cual tiene por objetivo apoyar al Programa alimentario a mejorar la calidad de su servicio alimentario, proponiendo estrategias y actividades que conlleven a lograr la satisfacción de sus usuarios.

Finalmente en los anexos se presentan al proyecto de investigación, matriz de consistencia y matriz de sistematización de datos.

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS ENCUESTADOS:

Tabla N° 01

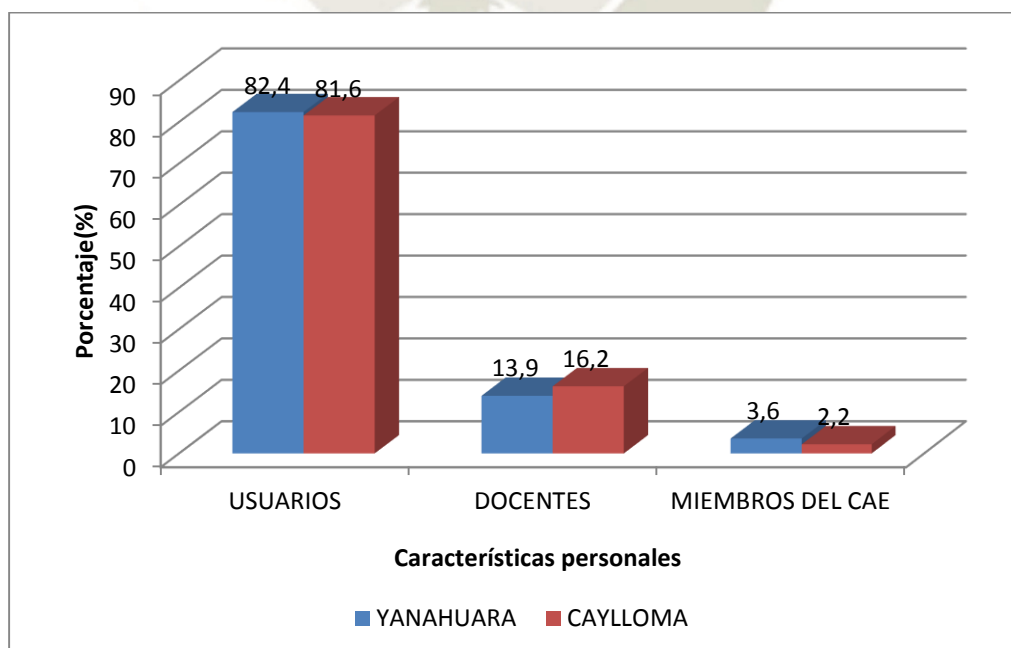
Distribución de las características personales de los encuestados según función que realizan (usuarios, docentes y miembros del CAE de las instituciones educativas de Yanahuara y Caylloma

Características Personales	Yanahuara		Caylloma	
	N	%	N	%
Usuarios (Estudiantes)	136	82.4	111	81.6
Docentes	23	13.9	22	16.2
Miembros del CAE (Padres de Familia)	6	3.6	3	2.2
Total	165	100.0	136	100.0

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Gráfico N° 01

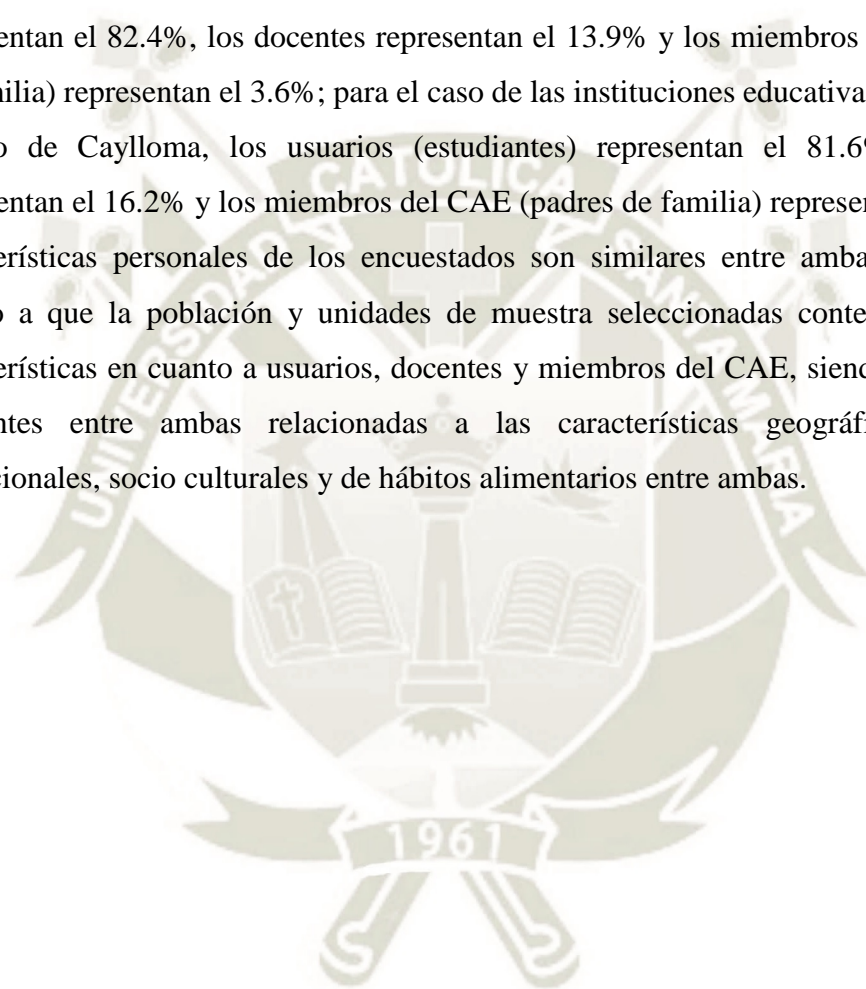
Distribución de las características personales de los encuestados según función que realizan (usuarios, docentes y miembros del CAE) de las instituciones educativas de Yanahuara y Caylloma



Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Análisis e Interpretación

La tabla y el gráfico N° 01, expresan las características personales de los encuestados según la función que realizan (usuarios, docentes y miembros del CAE) en las instituciones educativas de los distritos de Yanahuara y Caylloma beneficiarias del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Para el caso de las instituciones educativas encuestadas del distrito de Yanahuara, los usuarios (estudiantes) representan el 82.4%, los docentes representan el 13.9% y los miembros del CAE (padres de familia) representan el 3.6%; para el caso de las instituciones educativas encuestadas del distrito de Caylloma, los usuarios (estudiantes) representan el 81.6%, los docentes representan el 16.2% y los miembros del CAE (padres de familia) representan el 2.2%. Las características personales de los encuestados son similares entre ambas muestras, esto debido a que la población y unidades de muestra seleccionadas contenían las mismas características en cuanto a usuarios, docentes y miembros del CAE, siendo las diferencias existentes entre ambas relacionadas a las características geográficas, climáticas, poblacionales, socio culturales y de hábitos alimentarios entre ambas.



2. NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PNAE QALI WARMA EN IIEE DE LOS DISTRITOS DE YANAHUARA Y CAYLLOMA.

Tabla N° 02

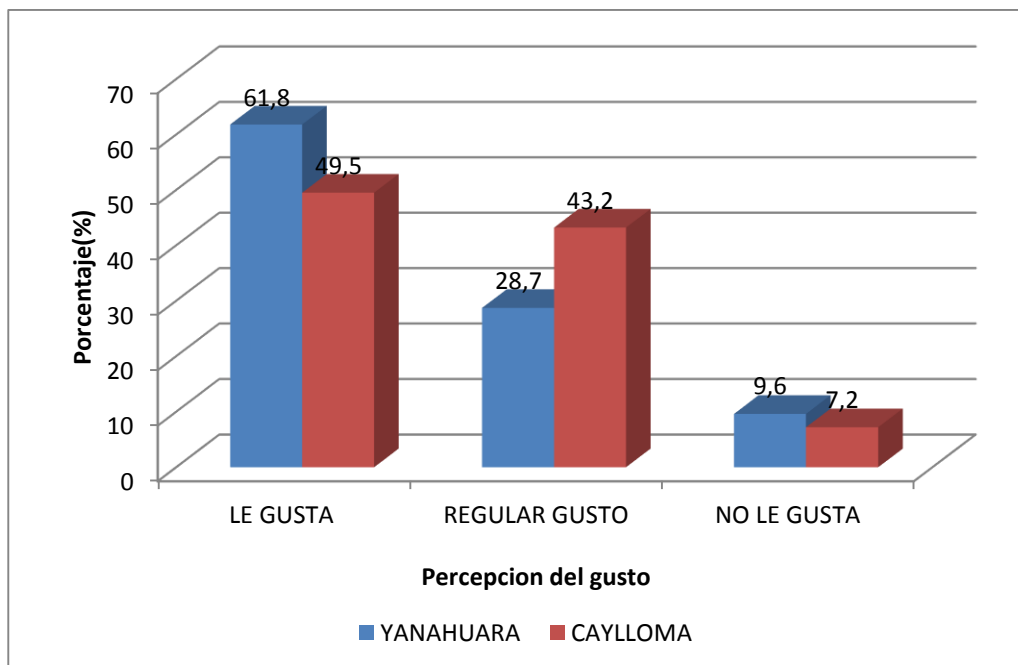
Percepción frente a los atributos tangibles del servicio (gusto del servicio alimentario) por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma

Percepción del gusto	Yanahuara		Caylloma	
	N	%	N°	%
Le gusta	84	61.8	55	49.5
Regular gusto	39	28.7	48	43.2
No le gusta	13	9.6	8	7.2
Total	136	100.0	111	100.0

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Gráfico N° 02

Percepción frente a los atributos tangibles del servicio (gusto del servicio alimentario) por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma



Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Análisis e Interpretación

La tabla y el gráfico N° 02, expresan la percepción del gusto por parte de los usuarios (estudiantes) de las instituciones educativas de los distritos de Yanahuara y Caylloma frente al servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, básicamente frente hacia la ración preparada que consumen, siendo los resultados los siguientes: para el Distrito de Yanahuara, el 61.4% indica que les gusta, el 28.7% indica sentir un regular gusto hacia el mismo y el 9.6% indica que no le gusta el servicio; asimismo, para el caso del Distrito de Caylloma, el 49.5% indica que les gusta, el 43.2% indica sentir un regular gusto hacia el mismo y el 7.2% indica que no les gusta el servicio. Los resultados arrojan importantes diferencias entre ambas muestras respecto a la interrogante planteada, principalmente en las dos primeras alternativas de respuesta, siendo la tercera de similar respuesta. Estas diferencias pueden deberse a la forma de preparación, las técnicas culinarias empleadas por los manipuladores de alimentos y la utilización de alimentos complementarios para la preparación de las comidas, la diferencia de realidades y costumbres en preparación de alimentos podrían influir en el gusto de la ración por parte de los usuarios.

Tabla N° 03

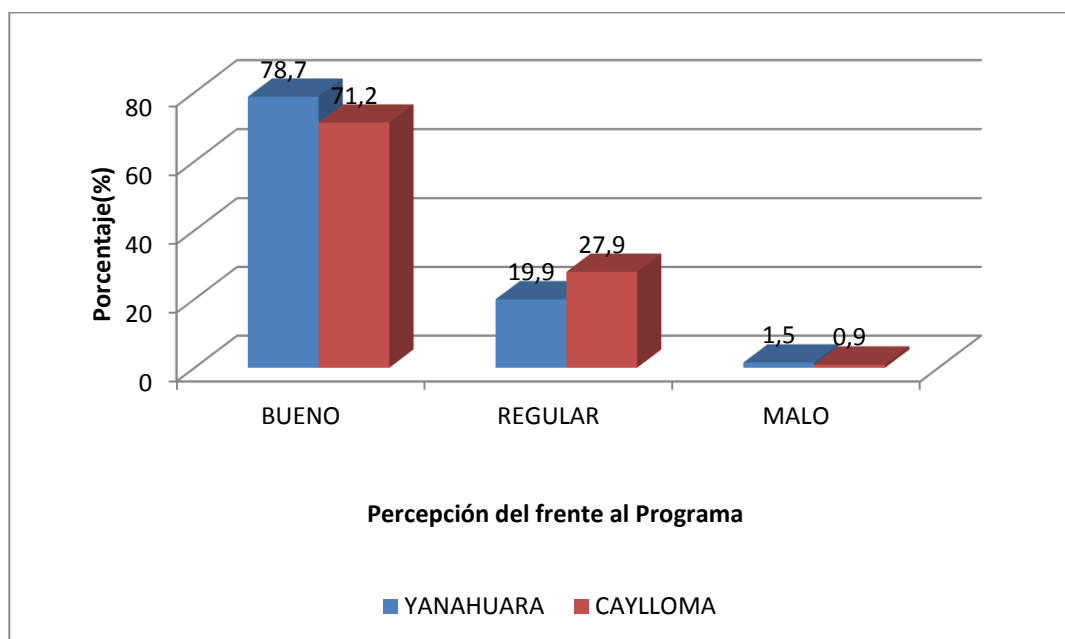
Percepción frente a los atributos intangibles del servicio alimentario (imagen del Programa) por parte de los usuarios (estudiantes) de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma

Percepción del Servicio	Yanahuara		Caylloma	
	N	%	N	%
Bueno	107	78.7	79	71.2
Regular	27	19.9	31	27.9
Malo	2	1.5	1	0.9
Total	136	100.0	111	100.0

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Gráfico N° 03

Percepción frente a los atributos intangibles del servicio alimentario (imagen del Programa) por parte de los usuarios (estudiantes) de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma



Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Análisis e Interpretación

La tabla y el gráfico N° 03, expresan la percepción por parte de los usuarios (estudiantes) de las instituciones educativas de los distritos de Yanahuara y Caylloma frente al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de los cuales, para el Distrito de Yanahuara, el 78.7% percibe al Programa como bueno, el 19.9% percibe al Programa como regular y el 1.5% percibe al Programa como malo; asimismo, para el caso del Distrito de Caylloma, el 71.2% percibe al Programa como bueno, el 27.9% percibe al Programa como regular y el 0.9% percibe al Programa como malo. Los resultados arrojan importantes diferencias entre ambas muestras respecto a la interrogante planteada, principalmente en las dos primeras alternativas de respuesta, siendo la tercera de similar respuesta. Las diferencias encontradas podrían estar relacionadas a los resultados de la percepción frente a los atributos tangibles del servicio alimentario (gusto del servicio alimentario o de la ración preparada y consumida por los usuarios).

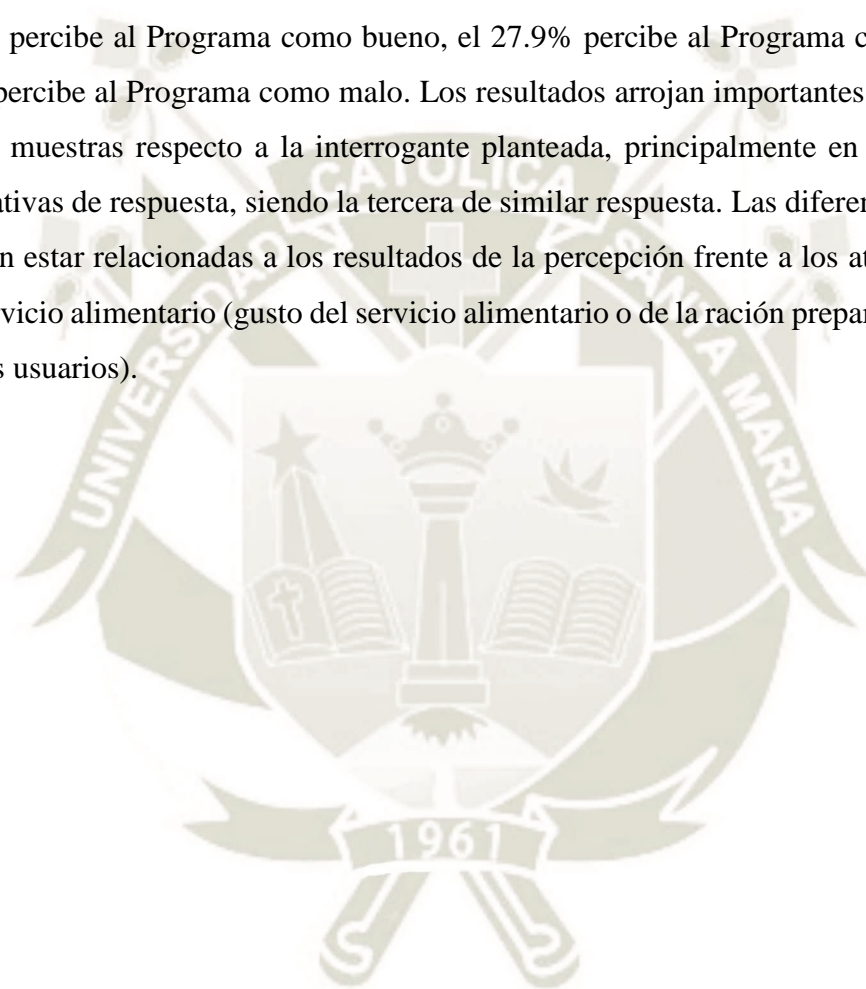


Tabla N° 04

Percepción de los docentes y miembros del CAE frente a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali
Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma

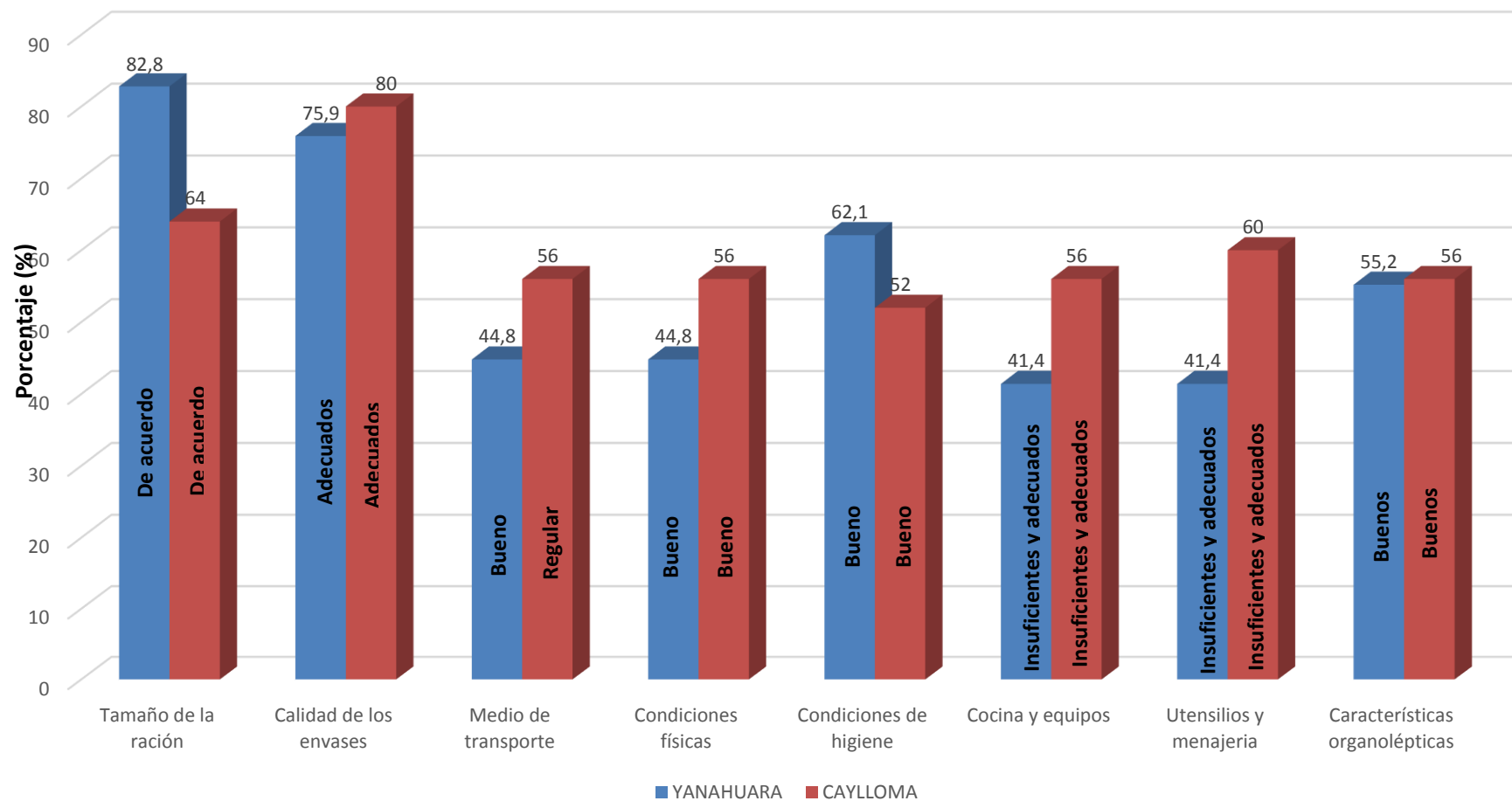
Atributos Tangibles del Servicio	Yanahuara						Caylloma					
	Docentes		Miembros del CAE		Total		Docentes		Miembros del CAE		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tamaño de la ración												
De acuerdo	19	82.6	5	83.3	24	82.8	13	59.1	3	100.0	16	64.0
En desacuerdo	1	4.3	0	0.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Algunas veces de acuerdo	3	13.0	1	16.7	4	13.8	9	40.9	0	0.0	9	36.0
Calidad de los envases												
Adecuados	16	69.6	6	100.0	22	75.9	17	77.3	3	100.0	20	80.0
No adecuados	1	4.3	0	0.0	1	3.4	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Algunas veces adecuados	6	26.1	0	0.0	6	20.7	4	18.2	0	0.0	4	16.0
Medio de transporte												
Muy bueno	2	8.7	2	33.3	3	10.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bueno	14	60.9	3	50.0	13	44.8	7	31.8	3	100.0	10	40.0
Regular	4	17.4	1	16.7	11	37.9	14	63.6	0	0.0	14	56.0
Malo	0	0.0	0	0.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
No lo ha visto	3	13.0	0	0.0	1	3.4	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Condiciones físicas o de infraestructura												
Muy bueno	1	4.3	2	33.3	3	10.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bueno	10	43.5	3	50.0	13	44.8	11	50.0	3	100.0	14	56.0
Regular	10	43.5	1	16.7	11	37.9	11	50.0	0	0.0	11	44.0
Malo	1	4.3	0	0.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
No lo ha visto	1	4.3	0	0.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0

Condiciones de higiene												
Muy bueno	0	0.0	1	16.7	1	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bueno	16	69.6	2	33.3	18	62.1	11	50.0	2	66.7	13	52.0
Regular	6	26.1	3	50.0	9	31.0	9	40.9	1	33.3	10	40.0
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.5	0	0.0	1	4.0
No lo ha visto	1	4.3	0	0.0	1	3.4	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Cocina y equipos												
Suficientes y adecuados	5	21.7	2	33.3	7	24.1	5	22.7	2	66.7	7	28.0
Suficientes e inadecuados	2	8.7	2	33.3	4	13.8	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Insuficientes y adecuados	10	43.5	2	33.3	12	41.4	13	59.1	1	33.3	14	56.0
Insuficientes e inadecuados	2	8.7	0	0.0	2	6.9	1	4.5	0	0.0	1	4.0
No los ha visto	4	17.4	0	0.0	4	13.8	2	9.1	0	0.0	2	8.0
Utensilios y Menajería												
Suficientes y adecuados	7	30.4	1	16.7	8	27.6	4	18.2	0	0.0	4	16.0
Suficientes e inadecuados	1	4.3	1	16.7	2	6.9	3	13.6	0	0.0	3	12.0
Insuficientes y adecuados	9	39.1	3	50.0	12	41.4	12	54.5	3	100.0	15	60.0
Insuficientes e inadecuados	3	13.0	1	16.7	4	13.8	1	4.5	0	0.0	1	4.0
No los ha visto	3	13.0	0	0.0	3	10.3	2	9.1	0	0.0	2	8.0
Características organolépticas												
Muy buenos	0	0.0	1	16.7	1	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Buenos	14	60.9	2	33.3	16	55.2	11	50.0	3	100.0	14	56.0
Regulares	9	39.1	3	50.0	12	41.4	10	45.5	0	0.0	10	40.0
Malos	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.5	0	0.0	1	4.0
No los ha visto y/o probado	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
TOTAL	23	100.0	6	100.0	29	100.0	22	100.0	3	100.0	25	100.0

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Gráfico N° 04

Percepción de los docentes y miembros del CAE frente a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma



Análisis e Interpretación

La tabla y el gráfico N° 04, expresan la percepción por parte de los docentes y miembros del CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma frente a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el Programa Qali Warma, de los cuales, frente al tamaño de la ración, se observa que la mayoría de los encuestados representados por un 82.8% para el caso de las IIEE del distrito de Yanahuara y el 64% para las IIEE del distrito de Caylloma se encuentran de acuerdo; respecto a la calidad de los envases en las que llegan los alimentos, se observa de igual manera que el mayor porcentaje de encuestados representados por un 75.9% para las IIEE del distrito de Yanahuara y el 80.0% para las IIEE del distrito de Caylloma consideran adecuados a los mismos; respecto al medio de transporte donde llegan los alimentos, el mayor porcentaje de los encuestados con un 44,8% de las IIEE del distrito de Yanahuara considera como bueno al mismo y un 56.0% de las IIEE de distrito de Caylloma lo considera como regular; respecto a las condiciones físicas y de infraestructura donde son preparados los alimentos, el mayor porcentaje de los encuestados, con un 50.0% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 56.0% para las IIEE del distrito de Caylloma consideran como bueno a los mismos; respecto a las condiciones de higiene donde son preparados los alimentos, el mayor porcentaje de los encuestados, con un 62.1% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 52% de las IIEE del distrito de Caylloma consideran como bueno al mismo; respecto a la cocina y equipos presentes para la preparación de los alimentos, el mayor porcentaje de los encuestados con un 41.4% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 56.0% de las IIEE del distrito de Caylloma consideran insuficientes y adecuados a los mismos; respecto a los utensilios y menajería presentes para la preparación de los alimentos, el mayor porcentaje de los encuestados con un 41.4% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 60.0% de las IIEE del distrito de Caylloma, consideran como insuficientes y adecuados a los mismos; respecto a las características organolépticas de las preparaciones, el mayor porcentaje de los encuestados con un 55.2% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 56.0% de las IIEE del distrito de Caylloma consideran como buenos a los mismos. Preliminarmente, los resultados no muestran diferencias significativas, esto podría deberse a que al ser atributos tangibles y de una mejor medición, las características que ofrece el servicio alimentario son similares en ambas unidades de muestra.

Tabla N° 05

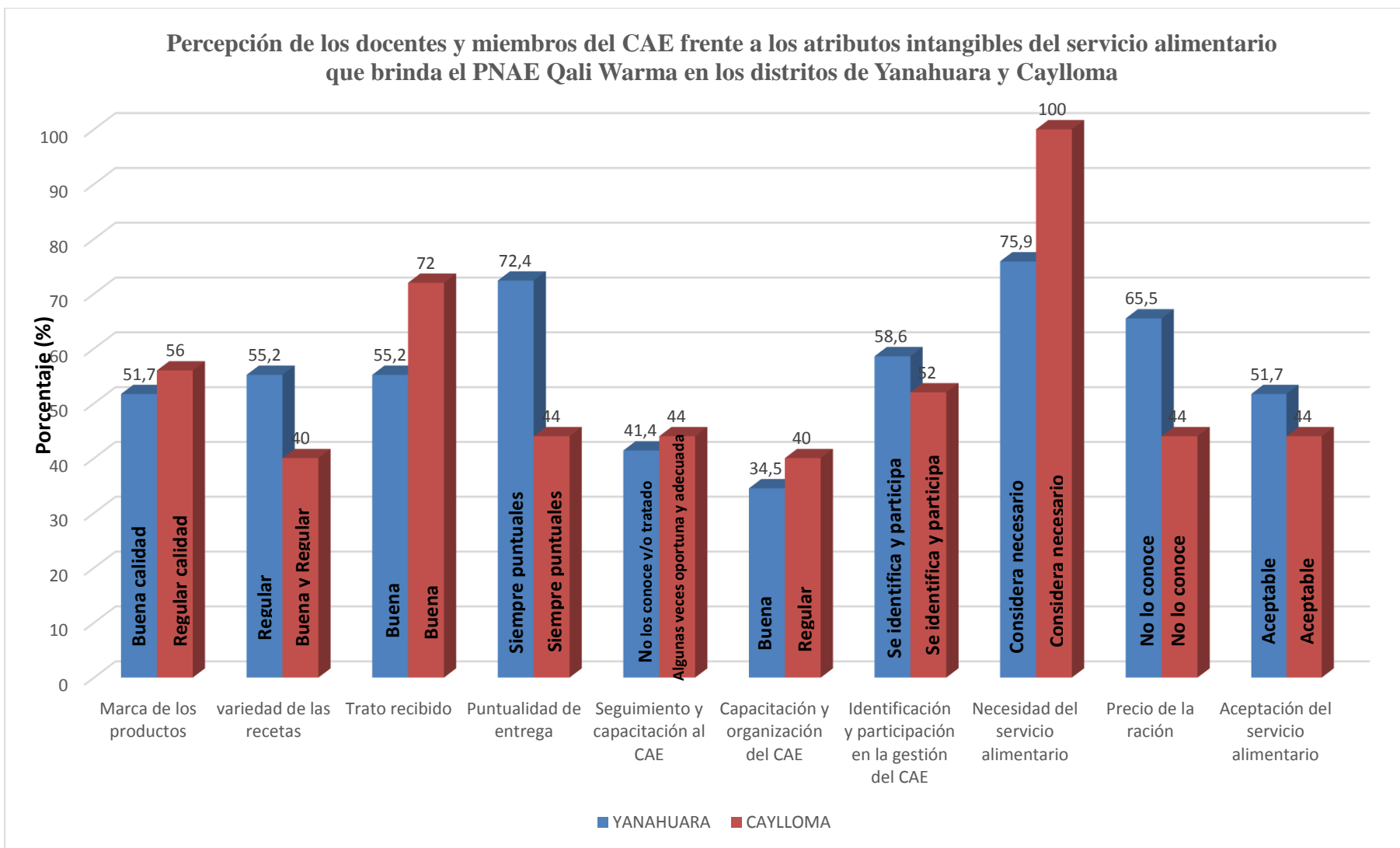
**Percepción de los docentes y miembros del CAE frente a los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali
Warma en los distritos de Yanahuara y Caylloma**

Atributos Tangibles del Servicio	Yanahuara						Caylloma					
	Docentes		Miembros del CAE		Total		Docentes		Miembros del CAE		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Marca de los productos												
Muy buena calidad	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Buena calidad	12	52.2	3	50.0	15	51.7	8	36.4	2	66.7	10	40.0
Regular calidad	11	47.8	3	50.0	14	48.3	13	59.1	1	33.3	14	56.0
Mala calidad	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Variedad de las recetas												
Muy buena	0	0.0	1	16.7	1	3.4	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Buena	7	30.4	2	33.3	9	31.0	8	36.4	2	66.7	10	40.0
Regular	13	56.5	3	50.0	16	55.2	9	40.9	1	33.3	10	40.0
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
No hay variedad	3	13.0	0	0.0	3	10.3	4	18.2	0	0.0	4	16.0
Trato recibido por personal de Programa												
Muy buena	2	8.7	1	16.7	3	10.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Buena	13	56.5	3	50.0	16	55.2	15	68.2	3	100.0	18	72.0
Regular	4	17.4	2	33.3	6	20.7	6	27.3	0	0.0	6	24.0
Mala	1	4.3	0	0.0	1	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
No los conoce y/o tratado	3	13.0	0	0.0	3	10.3	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Puntualidad de entrega de productos												
Siempre puntuales	16	69.6	5	83.3	21	72.4	9	40.9	2	66.7	11	44.0
Algunas veces puntuales	1	4.3	0	0.0	1	3.4	8	36.4	1	33.3	9	36.0
Muy pocas veces puntuales	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Nada puntuales	0	0.0	1	16.7	1	3.4	1	4.5	0	0.0	1	4.0
No tiene conocimiento	6	26.1	0	0.0	6	20.7	3	13.6	0	0.0	3	12.0
Frecuencia y calidad del seguimiento y capacitación al CAE por el personal del Programa												

Muy oportuna y adecuada	5	21.7	1	16.7	6	20.7	0	0.0	1	33.3	1	4.0
Algunas veces oportuna y adecuada	4	17.4	1	16.7	5	17.2	10	45.5	1	33.3	11	44.0
Muy pocas veces oportuna y adecuada	4	17.4	2	33.3	6	20.7	3	13.6	1	33.3	4	16.0
Nada oportuna e inadecuada	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	22.7	0	0.0	5	20.0
No los conoce y/o tratado	10	43.5	2	33.3	12	41.4	4	18.2	0	0.0	4	16.0
Capacitación y organización del CAE												
Muy buena	0	0.0	1	16.7	1	3.4	5	22.7	2	66.7	7	28.0
Buena	8	34.8	2	33.3	10	34.5	6	27.3	0	0.0	6	24.0
Regular	4	17.4	1	16.7	5	17.2	9	40.9	1	33.3	10	40.0
Mala	5	21.7	2	33.3	7	24.1	1	4.5	0	0.0	1	4.0
No tiene conocimiento	6	26.1	0	0.0	6	20.7	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Identificación y participación en gestión del CAE												
Se identifica y participa	12	52.2	5	83.3	17	58.6	10	45.5	3	100.0	13	52.0
No se identifica ni participa	5	21.7	0	0.0	5	17.2	2	9.1	0	0.0	2	8.0
Algunas veces se identifica y participa	6	26.1	1	16.7	7	24.1	10	45.5	0	0.0	10	40.0
Necesidad del servicio alimentario												
Considera necesario	17	73.9	5	83.3	22	75.9	22	100.0	3	100.0	25	100.0
No considera necesario	2	8.7	1	16.7	3	10.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Algunas veces considera necesario	4	17.4	0	0.0	4	13.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Precio de la ración												
Muy caro	0	0.0	1	16.7	1	3.4	3	13.6	2	66.7	5	20.0
Caro	1	4.3	0	0.0	1	3.4	5	22.7	0	0.0	5	20.0
Suficiente	4	17.4	2	33.3	6	20.7	2	9.1	0	0.0	2	8.0
Barato	1	4.3	1	16.7	2	6.9	1	4.5	0	0.0	1	4.0
Muy barato	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.5	0	0.0	1	4.0
No lo conoce	17	73.9	2	33.3	19	65.5	10	45.5	1	33.3	11	44.0
Aceptación del servicio alimentario												
Muy aceptable	3	13.0	2	33.3	5	17.2	4	18.2	2	66.7	6	24.0
Aceptable	13	56.5	2	33.3	15	51.7	10	45.5	1	33.3	11	44.0
Regular aceptación	7	30.4	2	33.3	9	31.0	8	36.4	0	0.0	8	32.0
Rechazo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
TOTAL	23	100.0	6	100.0	29	100.0	22	100.0	3	100.0	25	100.0

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Gráfico N° 05



Análisis e Interpretación

La tabla y el gráfico N° 05, expresan la percepción por parte de los docentes y miembros del CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma frente a los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el Programa Qali Warma, de los cuales, respecto a las marcas de los productos entregados para la preparación de los alimentos, un 51.7% de las IIEE del distrito de Yanahuara lo consideran de buena calidad y un 64% de las IIEE del distrito de Caylloma los consideran como regular; respecto a la variedad de las recetas programadas y preparadas, un 55.2% para las IIEE del distrito de Yanahuara lo consideran como regular y para las IIEE del distrito de Caylloma existe una igualdad de resultados, siendo considerado para un 40% como bueno y otro 40% como regular; respecto al trato recibido por parte del personal de Programa, un 55,2% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 72% de las IIEE de distrito de Caylloma lo consideran como bueno; respecto a la puntualidad en la entrega de los productos para la preparación de los alimentos, un 72.4% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 44% para las IIEE del distrito de Caylloma lo consideran como siempre puntuales; respecto a la calidad y frecuencia del seguimiento y capacitación hacia el servicio por parte del personal del Programa, un 41.4% de las IIEE del distrito de Yanahuara indican no conocerlos y/o tratado y un 40% de las IIEE del distrito de Caylloma indican que son algunas veces oportuna y adecuada; respecto a la capacitación y organización del CAE, un 34.5% de las IIEE del distrito de Yanahuara lo consideran como buena y un 40% de las IIEE del distrito de Caylloma lo consideran como regular; respecto a la identificación y participación en la gestión del CAE en su institución educativa, un 58.6% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 52% de las IIEE del distrito de Caylloma, se sienten identificados y participan en el mismo; respecto a la necesidad del servicio alimentario para los alumnos de su IE, un 75.9% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 100% de las IIEE del distrito de Caylloma lo consideran como necesario; respecto al precio de la ración que paga el Programa por el servicio, un 65.5% de las IIEE del distrito de Yanahuara y un 44% de las IIEE del distrito de Caylloma indican no conocer el mismo; respecto a la aceptación del servicio alimentario en su IE, un 51.7% de las IIEE de distrito de Yanahuara y un 44% de las IIEE del distrito de Caylloma lo consideran como aceptable. Preliminarmente, los resultados arrojan algunas diferencias significativas, siendo las más notables en: puntualidad de entrega de productos, frecuencia y calidad de capacitación al CAE por el Programa, capacitación y organización del CAE, precio de la ración y necesidad del servicio. Las diferencias reflejan la percepción frente a la “calidad” recibida.

3. NIVEL DE ACEPTACIÓN FRENTE AL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA DE LOS DISTRITOS DE YANAHUARA Y CAYLLOMA

Tabla N° 06

Percepción frente a los atributos tangibles del servicio (gusto del servicio alimentario) por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma

Percepción del Gusto	Yanahuara		Caylloma		Chi - Cuadrado	P - Valor
	N°	%	N°	%		
Le gusta	84	61.8	55	49.5	5.59	P<0.05
Regular gusto	39	28.7	48	43.2		
No le gusta	13	9.6	8	7.2		
Total	136	100.0	111	100.0		

Análisis e Interpretación

La Tabla N° 06 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=5.59$), muestra que la percepción del gusto frente al servicio alimentario por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma presentó diferencia estadística significativa ($P<0.05$). Los resultados arrojan una mayor preferencia en los usuarios de las IIEE del distrito de Yanahuara frente al servicio alimentario que brinda el Programa Social en comparación a los usuarios de las IIEE de los distritos de Caylloma.

Tabla N° 07

Percepción frente a los atributos intangibles del servicio alimentario (imagen del Programa) por parte de los usuarios (estudiantes) de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma

Percepción Frente al Servicio	Yanahuara		Caylloma		Chi - Cuadrado	P - Valor
	N°	%	N°	%		
Bueno	107	78.7	79	71.2	2.32	P>0.05
Regular	27	19.9	31	27.9		
Malo	2	1.5	1	0.9		
Total	136	100.0	111	100.0		

Análisis e Interpretación

La Tabla N° 07 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.32$), muestra que la percepción frente al servicio alimentario por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$). Los resultados arrojan similar percepción por parte de los usuarios de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma frente al servicio alimentario que brinda el Programa alimentario.

Tabla N° 08

**Percepción de docentes y miembros CAE frente a los atributos tangibles del servicio
alimentario que brinda el PNAE QW en los distritos de Yanahuara y Caylloma**

Percepción frente atributos tangibles del servicio	Yanahuara		Caylloma		Chi - Cuadrado	P - Valor
	N	%	N	%		
Tamaño de la ración						
De acuerdo	24	82.8	16	64.0	4.25	P>0.05
En desacuerdo	1	3.4	0	0.0		
Algunas veces de acuerdo	4	13.8	9	36.0		
Calidad de los envases						
Adecuados	22	75.9	20	80.0	0.20	P>0.05
No adecuados	1	3.4	1	4.0		
Algunas veces adecuados	6	20.7	4	16.0		
Medio de transporte						
Muy bueno	3	10.3	0	0.0	0.20	P>0.05
Bueno	13	44.8	10	40.0		
Regular	11	37.9	14	56.0		
Malo	1	3.4	0	0.0		
No lo ha visto	1	3.4	1	4.0		
Condiciones físicas o de infraestructura						
Muy bueno	3	10.3	0	0.0	4.76	P>0.05
Bueno	13	44.8	14	56.0		
Regular	11	37.9	11	44.0		
Malo	1	3.4	0	0.0		
No lo ha visto	1	3.4	0	0.0		
Condiciones de higiene						
Muy bueno	1	3.4	0	0.0	2.58	P>0.05
Bueno	18	62.1	13	52.0		
Regular	9	31.0	10	40.0		
Malo	0	0.0	1	4.0		
No lo ha visto	1	3.4	1	4.0		
Cocina y equipos						
Suficientes y adecuados	7	24.1	7	28.0	2.67	P>0.05
Suficientes e inadecuados	4	13.8	1	4.0		
Insuficientes y adecuados	12	41.4	14	56.0		
Insuficientes e inadecuados	2	6.9	1	4.0		
No los ha visto	4	13.8	2	8.0		
Utensilios y Menajería						
Suficientes y adecuados	8	27.6	4	16.0	3.59	P>0.05
Suficientes e inadecuados	2	6.9	3	12.0		
Insuficientes y adecuados	12	41.4	15	60.0		
Insuficientes e inadecuados	4	13.8	1	4.0		
No los ha visto	3	10.3	2	8.0		
Características organolépticas						
Muy buenos	1	3.4	0	0.0	2.03	P>0.05
Buenos	16	55.2	14	56.0		
Regulares	12	41.4	10	40.0		
Malos	0	0.0	1	4.0		
No los ha visto y/o probado	0	0.0	0	0.0		
TOTAL	29	100.0	25	100.0		

Análisis e Interpretación

Teniendo en cuenta la Tabla N° 8 y la prueba chi cuadrado (X^2), se muestra que:

- a) La percepción frente al tamaño de la ración que brinda el Programa Qali Warma, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- b) La percepción frente a la calidad de los envases en las que llegan los alimentos que brinda el Programa Qali Warma, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- c) La percepción frente al medio de transporte en la que llegan los alimentos que brinda el Programa Qali Warma, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- d) Muestra que la percepción frente a las condiciones físicas y de infraestructura donde son preparados los alimentos, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- e) La percepción frente a las condiciones de higiene donde son preparados los alimentos, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- f) La percepción frente a la cocina y equipos presentes para la preparación de los alimentos, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- g) La percepción frente a los utensilios y menajería presentes para la preparación de los alimentos, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

- h) La percepción frente a las características organolépticas (olor, color, sabor y textura) de las raciones preparadas, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P > 0.05$).

En general, los resultados frente a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, no muestran ninguna diferencia significativa para ambas muestras (docentes y miembros del CAE de las instituciones educativas de los distritos de Yanahuara y Caylloma).

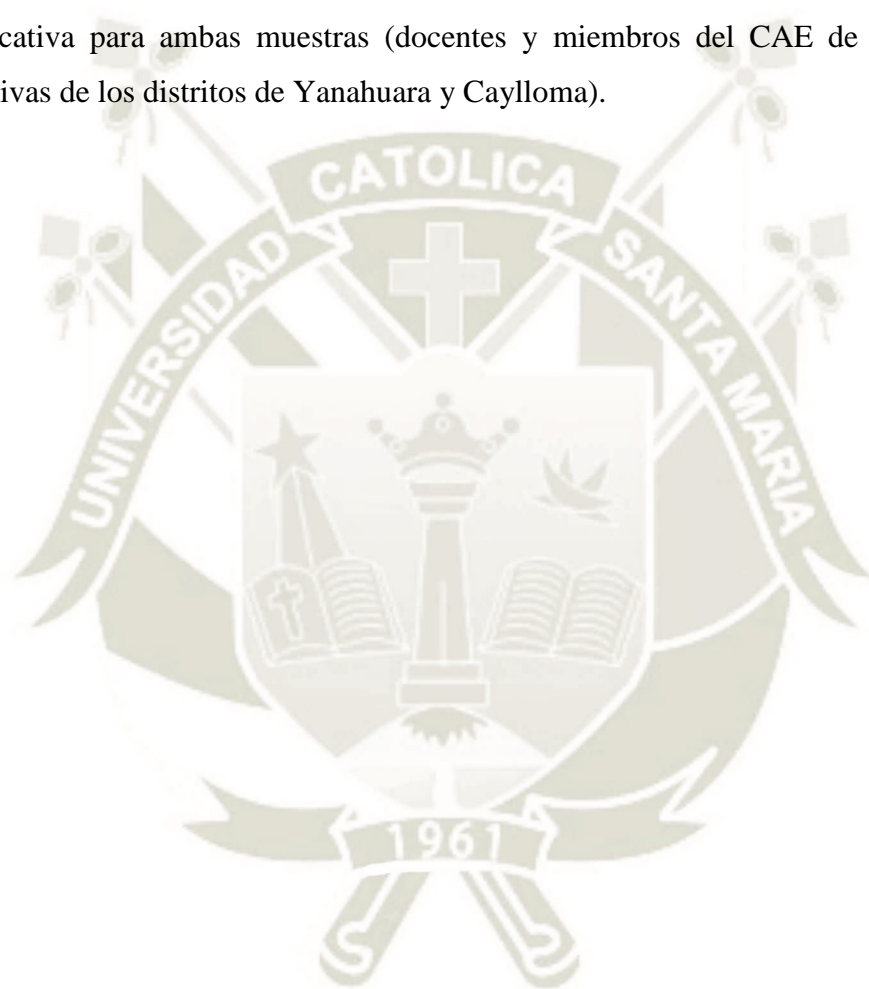


Tabla N° 9

Percepción de docentes y miembros CAE frente a los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE QW en los distritos de Yanahuara y Caylloma

Percepción frente a atributos intangibles del servicio	Yanahuara		Caylloma		Chi - Cuadrado	P - Valor
	N	%	N	%		
Marca de los productos						
Muy buena calidad	0	0.0	0	0.0	1.71	P>0.05
Buena calidad	15	51.7	10	40.0		
Regular calidad	14	48.3	14	56.0		
Mala calidad	0	0.0	1	4.0		
Variedad de las recetas						
Muy buena	1	3.4	1	4.0	1.29	P>0.05
Buena	9	31.0	10	40.0		
Regular	16	55.2	10	40.0		
Mala	0	0.0	0	0.0		
No hay variedad	3	10.3	4	16.0		
Trato recibido por personal de Programa						
Muy buena	3	10.3	0	0.0	4.84	P>0.05
Buena	16	55.2	18	72.0		
Regular	6	20.7	6	24.0		
Mala	1	3.4	0	0.0		
No los conoce y/o tratado	3	10.3	1	4.0		
Puntualidad de entrega de productos						
Siempre puntuales	21	72.4	11	44.0	11.29	P<0.05
Algunas veces puntuales	1	3.4	9	36.0		
Muy pocas veces puntuales	0	0.0	1	4.0		
Nada puntuales	1	3.4	1	4.0		
No tiene conocimiento	6	20.7	3	12.0		
Frecuencia y calidad del seguimiento y capacitación al CAE por el personal del Programa						
Muy oportuna y adecuada	6	20.7	1	4.0	15.01	P<0.05
Algunas veces oportuna y adecuada	5	17.2	11	44.0		
Muy pocas veces oportuna y adecuada	6	20.7	4	16.0		
Nada oportuna e inadecuada	0	0.0	5	20.0		
No los conoce y/o tratado	12	41.4	4	16.0		
Capacitación y organización del CAE						
Muy buena	1	3.4	7	28.0	10.02	P<0.05
Buena	10	34.5	6	24.0		
Regular	5	17.2	10	40.0		
Mala	7	24.1	1	4.0		
No tiene conocimiento	6	20.7	1	4.0		
Identificación y participación en gestión del CAE						
Se identifica y participa	17	58.6	13	52.0	2.06	P>0.05
No se identifica ni participa	5	17.2	2	8.0		
Algunas veces se identifica y participa	7	24.1	10	40.0		
Necesidad del servicio alimentario						
Considera necesario	22	75.9	25	100.0	6.93	P<0.05

No considera necesario	3	10.3	0	0.0		
Algunas veces considera necesario	4	13.8	0	0.0		
Precio de la ración						
Muy caro	1	3.4	5	20.0		
Caro	1	3.4	5	20.0		
Suficiente	6	20.7	2	8.0	10.56	P<0.05
Barato	2	6.9	1	4.0		
Muy barato	0	0.0	1	4.0		
No lo conoce	19	65.5	11	44.0		
Aceptación del servicio alimentario						
Muy aceptable	5	17.2	6	24.0		
Aceptable	15	51.7	11	44.0	0.47	P>0.05
Regular aceptación	9	31.0	8	32.0		
Rechazo	0	0.0	0	0.0		
TOTAL	29	100.0	25	100.0		

Análisis e Interpretación

Teniendo en cuenta la la Tabla N° 09 y la prueba de chi cuadrado (X^2), se muestra que:

- La percepción frente a la marca de los productos entregados para la preparación de los alimentos, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- La percepción frente a la variedad de las recetas programadas y preparadas, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- La percepción frente al trato recibido por el personal del Programa Qali Warma, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P>0.05$).
- La percepción frente a la puntualidad en la entrega de los productos necesarios para la preparación de las raciones, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma presentó diferencia estadística significativa ($P<0.05$).
- La percepción frente a la frecuencia y calidad del seguimiento y capacitación hacia el servicio recibido del personal del Programa Qali Warma, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma presentó diferencia estadística significativa ($P<0.05$).

- f) La percepción frente a la capacitación y organización del CAE en su institución educativa, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma presentó diferencia estadística significativa ($P < 0.05$).
- g) El sentimiento de identificación y participación en la gestión del CAE, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P > 0.05$).
- h) La percepción frente a la necesidad del servicio para los alumnos de su institución educativa, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma presentó diferencia estadística significativa ($P < 0.05$).
- i) La percepción frente al precio de la ración que paga el Programa Qali Warma, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma presentó diferencia estadística significativa ($P < 0.05$).
- j) La percepción frente a la aceptación del servicio que brinda el Programa Qali Warma en su institución educativa, por parte de los docentes y miembros CAE de las IIEE de los distritos de Yanahuara y Caylloma no presentó diferencia estadística significativa ($P > 0.05$).

En general, existen diferencias significativas frente a los atributos intangibles del servicio alimentario entre ambas muestras (docentes y miembros del CAE de las instituciones educativas de los distritos de Yanahuara y Caylloma), siendo principalmente las relacionadas a la puntualidad en la entrega de los productos (mejor percibida en el distrito de Yanahuara), frecuencia y calidad del seguimiento y capacitación al CAE por parte del personal del Programa (mejor percibida en el distrito de Caylloma), capacitación y organización del CAE (mejor percibida en el distrito de Yanahuara), necesidad del servicio alimentario (mejor percibida en el distrito de Caylloma) y precio de la ración (mayor conocida en el distrito de Yanahuara).

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Los resultados arrojados por el presente estudio comprueban la hipótesis planteada en la investigación; es decir, que existe diferencia significativa respecto al nivel de aceptación del servicio alimentario del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma entre las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Caylloma.

SEGUNDA:

A nivel de usuarios, existe diferencia significativa entre las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Caylloma, referida hacia los atributos tangibles del servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, siendo que la percepción del gusto frente al servicio alimentario del Programa, básicamente frente a la ración preparada y consumida por los usuarios, tiene mayor aceptación en las instituciones educativas del distrito de Yanahuara.

TERCERA:

A nivel de docentes y miembros del CAE, los resultados arrojan que no existe diferencia significativa entre las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Caylloma, respecto a los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, básicamente frente a la imagen que tienen a cerca del Programa.

CUARTA:

A nivel de docentes y miembros del CAE, los resultados arrojan que existe diferencia significativa entre las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y las instituciones educativas primarias de la zona urbana del distrito de Caylloma, respecto a los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como la puntualidad en la entrega

de los productos (mejor percibida en el distrito de Yanahuara), frecuencia y calidad del seguimiento y capacitación al CAE por parte del personal del Programa (mejor percibida en el distrito de Caylloma), capacitación y organización del CAE (mejor percibida en el distrito de Yanahuara), necesidad del servicio alimentario (mejor percibida en el distrito de Caylloma) y precio de la ración (mayor conocida en el distrito de Yanahuara, siendo considerada muy cara).

QUINTA:

A nivel de los atributos tangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma, los docentes y miembros del CAE de las instituciones educativas primarias de las zonas urbanas de los distritos de Yanahuara y Caylloma coincidieron en considerar como los más aceptables al tamaño de la ración y calidad de los envases.

SEXTA:

A nivel de los atributos intangibles del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma (PNAEQW), los docentes y miembros del CAE de las instituciones educativas primarias de las zonas urbanas de los distritos de Yanahuara y Caylloma coincidieron en considerar en primer lugar de aceptación la necesidad del servicio alimentario en la institución educativa.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, establecer estrategias claras dirigidas a mejorar el servicio alimentario que provee, dichas estrategias deberán estar relacionadas a impulsar la capacitación a los miembros del CAE, en la organización y funciones, así como en la preparación de alimentos, promoviendo el uso de técnicas culinarias innovadoras y de acuerdo a los hábitos alimentarios de la población usuaria, con la frecuencia y calidad adecuada; asimismo, en lo que respecta a los proveedores del servicio, deberán establecer reglas más estrictas y menos tolerantes, que favorezcan la entrega oportuna de los alimentos para la preparación de las raciones.

SEGUNDA:

A los miembros del CAE, que se involucren más en la cogestión del servicio alimentario, promoviendo la participación activa de toda la comunidad educativa, impulsando actividades de promoción de hábitos saludables, planificación y preparación de alimentos.

TERCERA:

A los proveedores del servicio alimentario, mejorar su oferta y calidad de servicio, a través de la entrega de alimentos de calidad, siendo entregados a las instituciones educativas dentro de los plazos establecidos y en las condiciones necesarias.

CUARTA:

A los Comités de Compra, que en coordinación con el Programa alimentario promuevan la transparencia de los procesos de compra, difundiendo el mismo de forma más amplia para que el mismo sea conocido por la población en general, impulsando una mayor participación de postores.

QUINTA:

A las autoridades locales y regionales, involucrarse de forma más activa en la cogestión del servicio alimentario, emitiendo ordenanzas y promoviendo convenios que favorezcan la adecuada gestión del servicio alimentario, asimismo, promover la inversión para mejorar las condiciones en las que se brindan el servicio alimentario.

PROPUESTA

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ALIMENTARIO QUE BRINDA EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

1. Justificación:

Siendo el objetivo de la presente investigación el de determinar el nivel de aceptación de los atributos tangibles e intangibles del servicio alimentario que provee el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas primarias usuarias del servicio alimentario de los distritos de Yanahuara y Cayolloma, además de realizar la comparación entre ambos, se determinó que existen diferencias significativas para los usuarios en cuanto a los atributos tangibles, siendo mayor su aceptabilidad en las instituciones educativas del distrito de Yanahuara, asimismo, respecto a los atributos intangibles, para los miembros del CAE y docentes, las diferencias se dieron para ambas muestras, siendo estas las de puntualidad en la entrega de los productos, frecuencia y calidad del seguimiento y capacitación al CAE, capacitación y organización del CAE, necesidad del servicio alimentario y precio de la ración.

La calidad del servicio debe reflejar básicamente la satisfacción total del usuario frente al mismo, debiendo ser la misma igualitaria para todos sus usuarios. Por ese motivo, se presenta algunas estrategias dirigidas a encaminar y mejorar la calidad del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

2. Objetivos:

2.1. Objetivo general

Apoyar al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a mejorar la calidad de su servicio alimentario, proponiendo estrategias y actividades que conlleven a lograr la satisfacción de sus usuarios.

2.2. **Objetivos específicos**

Capacitar a todo el personal colaborador del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma sobre las estrategias y actividades a implementarse en el plan de mejora de la calidad del servicio alimentario.

Describir y explicar de forma minuciosa las estrategias, actividades y métodos a utilizarse en el plan de mejora de la calidad del servicio alimentario.

3. **Actividades:**

3.1. **Fortalecimiento de capacidades del personal involucrado en la asistencia técnica a los miembros del CAE sobre planificación y preparación de raciones**

Dado la importancia que significa la adecuada planificación y preparación de las raciones, es necesario fortalecer las capacidades de todo el personal del Programa acerca de estos temas importantes, para que de este modo pueda replicarlo de manera correcta en el momento de la visita a las instituciones educativas.

3.2. **Capacitación a proveedores del servicio alimentario en la mejora continua y servicio de calidad**

Es necesario capacitar a los proveedores del servicio alimentario en cuanto a mejora continua de su servicio y la calidad del mismo, haciendo hincapié en la entrega de alimentos de calidad y en cumplimiento con los estándares requeridos por el Programa dentro de los plazos establecidos por el mismo; entender que si bien, el Programa establece dentro de los contratos con los proveedores las sanciones por la entrega fuera de los plazos y otros, los proveedores deben adoptar como suyas los principios de servicio de calidad englobando todos los aspectos necesarios para lograr la satisfacción total de los usuarios del Programa.

3.3. **Capacitación a los Comités de Compra**

Resulta necesario fortalecer las capacidades de los miembros de los Comités de Compra, el mismo deberá ser con mayor frecuencia y con énfasis en el

conocimiento claro y preciso de los términos establecidos en los contratos con los proveedores, esto con el fin de lograr un mejor manejo de los contratos, exigiendo el cumplimiento de sus términos y reduciendo la tolerancia frente a los fallos encontrados.

3.4. Participación de un alumno representante de la institución educativa en el Comité de Alimentación Escolar Qali Warma

Es necesario involucrar a los estudiantes de las instituciones educativas usuarias del Programa en la gestión del servicio alimentario, sus opiniones y sugerencias deben ser tomadas en cuenta, puesto que ellos son los usuarios principales y directos del servicio que brinda el Programa alimentario.

3.5. Implementación de huertos escolares en las instituciones educativas usuarias del Programa

Para lograr una mejor variación de menús, además de promover adecuados hábitos alimentarios con el consumo de alimentos frescos y orgánicos, es necesario promover e implementar huertos escolares en las instituciones educativas usuarias del Programa.

3.6. Evaluación de capacidades del personal que tiene contacto directo con los involucrados en el servicio alimentario de las instituciones educativas

Conocer las fortalezas y debilidades, las motivaciones, aptitudes, conocimiento del puesto de trabajo y demás características del personal que labora en la institución y que tiene la gran labor de relacionarse más estrechamente con los usuarios del Programa, permitirá trabajar, fortalecer y mejorar los mismos con el fin de lograr un mayor compromiso en la consecución de los objetivos.

3.7. Capacitación a todo el personal en calidad de servicio

Formar a los colaboradores del Programa en temas relacionados a la calidad del servicio como: satisfacción del cliente, aprovechamiento de oportunidades, mejora continua, rapidez de atención, producto de calidad, etc.

3.8. Motivación constante al personal

Motivar al personal colaborador es una estrategia que ha resultado muy buena en diversas organizaciones, lograr principalmente el reconocimiento por su labor realizada hace que el personal desee mejorar continuamente su rendimiento laboral, logrando así los objetivos de manera más rápida y eficiente. La motivación podría darse a través de reconocimientos públicos mensuales a los trabajadores más productivos, entrega de premios, diplomas, días libres, etc.

3.9. Establecer agendas de trabajo con diversas instituciones públicas y privadas que colaboren y participen de la cogestión del servicio alimentario

La participación de otras instituciones sean públicas o privadas en la cogestión del servicio alimentario, permitirá mejorar la calidad del servicio alimentario, promoviendo convenios, ordenanzas, directivas, resoluciones, etc., que favorezcan la adecuada gestión del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

3.10. Motivación y reconocimiento a las instituciones educativas usuarias del Programa que cumplan con la adecuada gestión del servicio alimentario

Así como al personal colaborador del Programa alimentario se le debe motivar a través de diversas acciones, resulta muy bueno realizar el mismo con los miembros del CAE y toda la comunidad educativa. La motivación podría darse a través de reconocimientos mediante emisión de resoluciones de felicitación, diplomas, premios, medallas, participación en pasantías, etc.

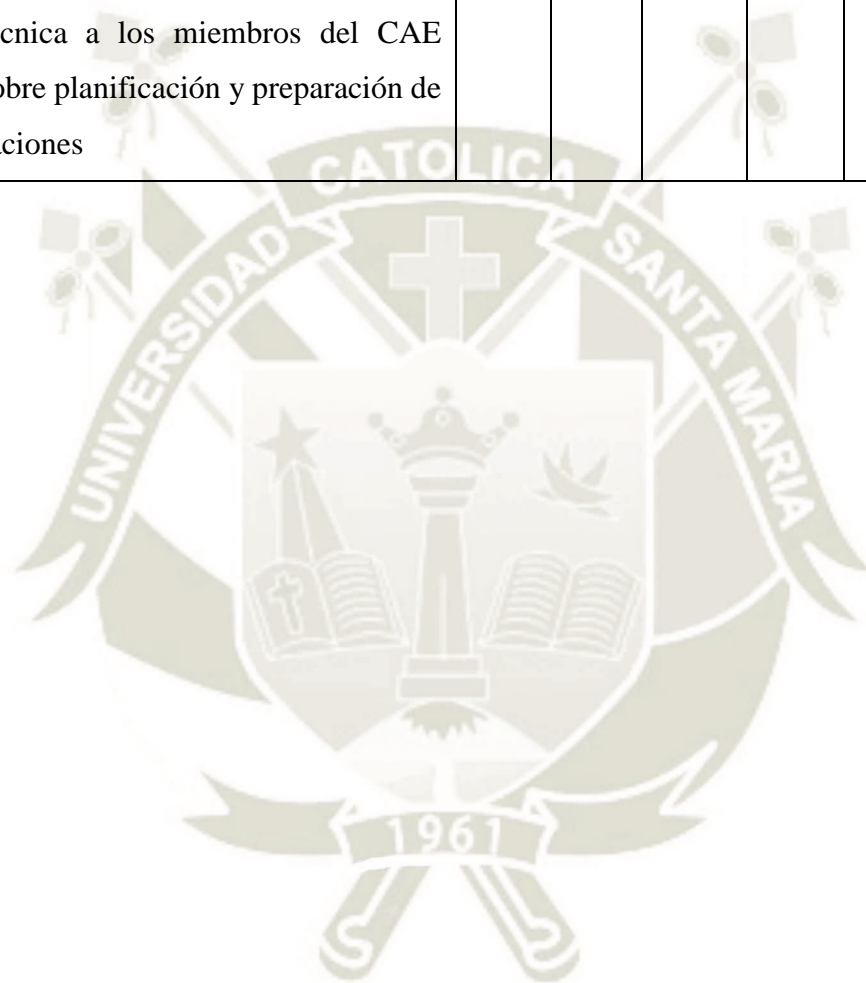
4. Presupuesto:

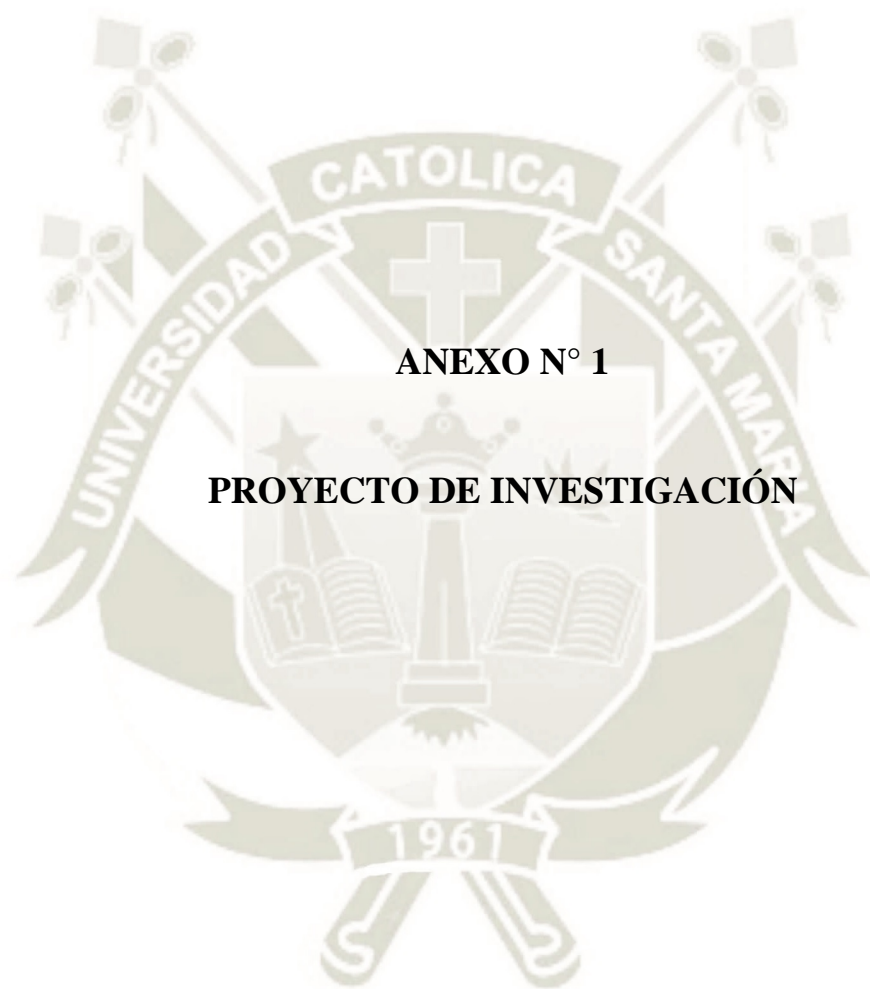
ACTIVIDAD	PRESUPUESTO
Fortalecimiento de capacidades del personal involucrado en la asistencia técnica a los miembros del CAE sobre planificación y preparación de raciones	S/ 500.00
Capacitación a proveedores del servicio alimentario en la mejora continua y servicio de calidad	S/ 500.00
Capacitación a los Comités de Compra	S/ 2000.00
Participación de un alumno representante de la institución educativa en el Comité de Alimentación Escolar Qali Warma	S/ 500.00
Implementación de huertos escolares en las instituciones educativas usuarias del Programa	S/ 5000.00
Evaluación de capacidades del personal que tiene contacto directo con los involucrados en el servicio alimentario de las instituciones educativas	S/ 500.00
Capacitación a todo el personal en calidad de servicio	S/ 500.00
Motivación constante al personal	S/ 500.00
Establecer agendas de trabajo con diversas instituciones públicas y privadas que colaboren y participen de la cogestión del servicio alimentario	S/ 500.00
Motivación y reconocimiento a las instituciones educativas usuarias del Programa que cumplan con la adecuada gestión del servicio alimentario	S/ 1000.00
TOTAL	S/ 11.500

5. Cronograma de actividades:

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Fortalecimiento de capacidades del personal involucrado en la asistencia técnica a los miembros del CAE sobre planificación y preparación de raciones		X				X
Capacitación a proveedores del servicio alimentario en la mejora continua y servicio de calidad		X				X
Capacitación a los Comités de Compra		X				X
Participación de un alumno representante de la institución educativa en el Comité de Alimentación Escolar Qali Warma			X	X	X	X
Implementación de huertos escolares en las instituciones educativas usuarias del Programa			X	X	X	X
Evaluación de capacidades del personal que tiene contacto directo con los involucrados en el servicio alimentario de las instituciones educativas			X	X	X	X
Capacitación a todo el personal en calidad de servicio			X			X
Motivación constante al personal	X	X	X	X	X	X
Establecer agendas de trabajo con diversas instituciones públicas y privadas que colaboren y participen de la cogestión del servicio alimentario		X			X	

Motivación y reconocimiento a las instituciones educativas usuarias del Programa que cumplan con la adecuada gestión del servicio alimentario						X
Fortalecimiento de capacidades del personal involucrado en la asistencia técnica a los miembros del CAE sobre planificación y preparación de raciones						X





ANEXO N° 1

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gestión del Desarrollo y Gerencia Social



**“NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA
NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS DE LA ZONA URBANA DE
LOS DISTRITOS DE YANAHUARA Y CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA,
AÑO 2015”**

Proyecto de Tesis presentado por la Bachiller:

Meza Esquivel, Edely Rocío

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Gestión del Desarrollo y
Gerencia Social**

Asesora:

Dra. Díaz de Borda, Crimilda

Arequipa - Perú

2015

I. PREÁMBULO

Claro está que los gobiernos en el Perú han abordado en diferente medida el tema de programas sociales, con el último, a cargo del Sr. Ollanta Humala Tasso, éste tema ha cobrado mayor fuerza en el país, pues además de la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), la creación de un programa social de índole alimentario - escolar que ingresó como remplazo del desaparecido Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA), desde su creación no ha dejado de ser tema de bastantes debates a favor y en contra por parte diferentes sectores.

Este programa social, denominado Programa Estrella del actual gobierno, con nombre “Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, cuyo objetivo es el de brindar un servicio de alimentación escolar a niñas y niños de los niveles inicial, primaria y secundaria (Amazonía peruana) de las Instituciones Educativas públicas en todo el territorio nacional; fue creado el 31 de Mayo de 2012 e inició su servicio y atención efectivas el 04 de Marzo de 2013 a nivel nacional; sin embargo, pese a su difundida promoción y las cifras de atención a escolares que alcanzaría aproximadamente los 2.7 millones de niños en más de 47 mil instituciones educativas públicas, la reputación del programa ha sido variable.

La prensa ha sido uno de los medios por la cual el programa estrella, ha sido criticado por supuestas diferentes razones como: la inadecuada gestión por parte de sus autoridades, la mala calidad de los productos brindados, la falta de transparencia en los procesos de adquisición de productos, la falta de trabajo coordinado con los sectores de Educación, Salud y Gobierno local, quienes deberían ser los principales aliados, el inadecuado trabajo de cogestión del programa con la comunidad, etc. Las causas que han conllevado a las enormes críticas que si bien se podrían decir que son de índole político, han generado diferentes reacciones y respuestas en los usuarios que se han reflejado en el nivel de aceptación o de rechazo del servicio del programa.

Es por tal, que el presente estudio adquiere la importancia necesaria, pues nos brindará los resultados en cuanto al nivel de aceptación hacia el servicio del programa alimentario en su tercer año de atención efectiva, esto, haciendo la comparación de la misma entre Instituciones Educativas ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO (Problema de investigación)

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.1. Enunciado del Problema: Comparación del nivel de aceptación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma, Región Arequipa, año 2015.

1.2. Descripción de Problema:

1.2.1. Campo, Área y Línea de Acción:

- a. **Campo:** Gestión de Política Social
- b. **Área:** Gestión del Desarrollo y Gerencia Social
- c. **Línea de Acción:** Programa alimentario

1.2.2. Análisis de variable:

El estudio de investigación es de variable única

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
<p>Nivel de aceptación del servicio alimentario (Su concepto hace referencia al grado (alto, medio y bajo) a la acción y efecto de aceptar. Este verbo, a su vez, está relacionado con aprobar, dar por bueno o recibir algo de forma voluntaria y sin oposición, en</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atributos tangibles del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la porción del servicio (desayuno / almuerzo). • Material del envase en el que se encuentra el alimento. • Medio de transporte del alimento. • Condiciones físicas (infraestructura) en la que se preparan los alimentos. • Condiciones de higiene en la que se preparan los alimentos. • Cocina y equipos completos y en adecuadas condiciones para la preparación de los alimentos. • Utensilios y menajería completos y en adecuadas condiciones para la preparación de los alimentos. • Características organolépticas del producto final (ración)

<p>este caso el servicio alimentario).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atributos intangibles del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marca de los productos entregados. • Variedad de las recetas • Trato del personal a cargo por parte del Programa Alimentario. • Puntualidad en la entrega del servicio. • Frecuencia y calidad del Seguimiento y Capacitación del servicio. • Capacitación y organización del CAE (Comité de Alimentación Escolar) • Participación en la gestión del CAE. • Grado de necesidad de los usuarios. • Precio del servicio.
--	---	--

1.2.3. Interrogantes Básicas:

- a. ¿Cuál es el nivel de aceptación en cuanto a los atributos tangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma?
- b. ¿Cuál es el nivel de aceptación en cuanto a los atributos intangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma?
- c. ¿Qué semejanzas y diferencias existen respecto al nivel de aceptación del servicio del PNAEQW en las Instituciones Educativas Públicas Primarias de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma?

1.2.4. Tipo y nivel del problema:

- El tipo de investigación es de Campo.
- El nivel de estudio es descriptivo, comparativo e inductivo.

1.3. Justificación del Problema:

El motivo por el cual se ha seleccionado el presente estudio, es porque el tema en Gestión Social y Políticas Públicas ha cobrado en los últimos años una mayor importancia; asimismo, con la creación de los programas sociales y su mayor auge con el gobierno actual ha hecho que se cree el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), estableciéndose varios programas sociales, dentro de ellos encontramos al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

A nivel nacional, el Programa Nacional de alimentación Escolar brinda el servicio de alimentación escolar a un total de aproximadamente 2.7 millones de niños y niñas de más de 47 mil instituciones educativas públicas a nivel nacional. Su proyección es que para el año 2016, el programa atienda a más de 3.8 millones de niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país.

Según datos oficiales del Programa Nacional de Alimentación Escolar, a nivel de la Región Arequipa, el Programa Social brinda su servicio a un total de 1764 Instituciones Educativas y 116 004 usuarios; asimismo, a nivel de la Provincia Arequipa, el Programa brinda su servicio a un total de 604 Instituciones Educativas con 49559 usuarios, distribuidos en cada uno de los distritos que conforman la provincia; asimismo, a nivel de la provincia de Caylloma, el servicio se brinda a un total de 183 Instituciones Educativas y 10300 usuarios; a nivel del distrito de Yanahuara, el Programa brinda el servicio a un total de 6 instituciones educativas con 877 usuarios y a nivel del distrito de Caylloma, son 20 instituciones educativas beneficiarias con un total de 701 usuarios.

A semejanza con otras Unidades Territoriales, ésta no se ha salvado de las críticas y denuncias por el supuesto mal servicio brindado, esto percibido por los docentes, padres de familia, periodistas, etc., no existiendo una clara investigación sobre la aceptabilidad del mencionado servicio, pero, juzgado desde la perspectiva de los involucrados directos en el programa y más aun comparando la aceptación entre instituciones educativas ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.

El presente trabajo tiene la originalidad correspondiente, puesto que no se había encontrado el tema en ningún otro trabajo de investigación similar, de igual manera, su ejecución proporcionará información importante tanto para la población escolar y sociedad, así como

para la Unidad Territorial Arequipa del Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali Warma y las autoridades pertinentes (Municipio, Gobiernos Locales, Juntas Vecinales, etc.) con la elevación de propuestas de mejora y cambios que permitan la adecuada gestión del programa y por ende la aceptación elevada del servicio en la población escolar; más aún, cuando este programa se orienta teóricamente a disminuir los índices de deserción escolar y mejora de la atención en clases; asimismo, su sostenibilidad va dirigida a la mejora del rendimiento escolar, por ello es de trascendencia este estudio.

Por lo expuesto, se considera que es de suma importancia realizar la medición del nivel de aceptación del servicio, haciendo una comparación entre instituciones educativas ubicadas en las zonas urbanas de diferentes provincias, esto por las diferencias geográficas, climáticas, poblacionales, socio culturales y principalmente por las diferencias que existen en cuanto a los hábitos alimentarios de la población de cada una de ellas, para que de esa forma poder proponer mejoras a las estrategias y dirección del mismo.

2. MARCO CONCEPTUAL:

2.1. Necesidades humanas básicas:

Según (Maslow, 2014), cuenta en su teoría de la motivación, que los seres humanos tenemos siete necesidades básicas, las cuales se ordenan en una pirámide de importancia, y que solamente cuando los seres humanos son capaces de satisfacer un piso de la pirámide se puede pensar en el piso siguiente. Las siete necesidades humanas básicas según Maslow son:

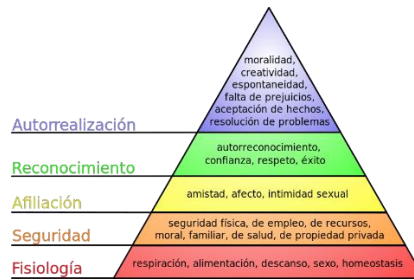
- a. **Necesidades Fisiológicas:** Se refiere a la necesidad de alimentarse, beber agua, descansar, de tener un techo para cobijarse. Estas necesidades son las más importantes, y si no se satisfacen, podrán modificar la conducta humana.
- b. **Necesidades de seguridad física y psicológica:** Se refiere a la necesidad de sentir apoyo y poder contar con un ambiente justo y ordenado, que se encuentre fuera de peligros físicos y psicológicos. Si el ser humano se siente inseguro, no podrá pensar en ninguna otra cosa.
- c. **Necesidad de pertenencia y afecto:** Se refiere a la necesidad de sentirse integrado dentro de un grupo humano y social, como por ejemplo la familia o un grupo de amigos o compañeros. El ser humano tiene la necesidad de sentir pertenencia a

algún grupo humano o social y que dentro del mismo sienta afecto por parte de los integrantes de ese grupo.

- d. **Necesidad de autoestima:** Se refiere a la necesidad del ser humano de tener una imagen positiva del mismo, ésta se basa en el reconocimiento y aprobación por parte de los demás. Conseguir la aceptación generará sentimientos de confianza en sí mismo, de fuerza, de capacidad, y de competencia. Si el ser humano no es capaz de repotenciar su autoestima con el apoyo del grupo humano al que pertenece no podrá lograr satisfacer dicha necesidad, por lo que nacerá en él mismo, sentimientos de fracaso y de inferioridad, lo que podría generar el abandono y la inactividad.
- e. **Necesidad de logro intelectual:** Los seres humanos son curiosos por naturaleza, desean conocer y comprender al mundo, se atraen a lo misterioso y desconocido. Esta necesidad no está presente igual en todos, sin embargo, para lograr sentirla y desarrollarla es muy necesario cubrir previamente las necesidades fisiológicas, de seguridad, afecto y una adecuada autoestima.
- f. **Necesidad de apreciación estética: Búsqueda del orden y la belleza:** Las personas buscan cubrir su necesidad estética, el cual se pone en manifiesto en un impulso hacia lograr la simetría, la culminación de las cosas emprendidas, el orden y la búsqueda constante de la belleza.
- g. **Necesidad de autorrealización:** Lograr llegar a ser lo que se es capaz de ser y alcanzar. Es la cúspide de las necesidades de las personas. Realizar aquello para lo que la persona se siente dotada de talento y poder desarrollar sus propias posibilidades, lo que al fin al ser humano le hace sentirse feliz y satisfecho cuando éste tiene la oportunidad de desarrollar esas posibilidades dentro de su vida en familia, escuela o profesional.

La Pirámide de Maslow

A continuación se muestran todas las necesidades de los primeros 4 peldaños, las fisiológicas, de seguridad, de afecto y de autoestima, estas determinan la conducta de los seres humanos cuando no logran satisfacerlas, y desaparecen en cuanto se satisfacen.



Fuente: Chapman A. (2007). Maslow's Hierarchy of Needs.

Asimismo, las necesidades de logro intelectual, de aceptación estética, y de autorrealización personal crecen de acuerdo a que las mismas se satisfacen; cuando más grandes son los logros alcanzados por una persona en un área del conocimiento, más logrará estar motivada para seguir aprendiendo más.

De acuerdo a la apreciación de la investigadora, se considera, que estas necesidades son las más básicas en todo ser humano y principalmente se opina que de esta lista de necesidades del ser humano, más allá de las necesidades fisiológicas que son las que determinan la diferencia entre la vida y muerte, la satisfacción de la Autoestima, es esencial para generar una vida realmente saludable.

2.2. Necesidades Alimentarias:

El ser humano consume alimentos para lograr satisfacer sus necesidades fisiológicas, siendo que los alimentos son los que básicamente satisfacen dichas necesidades, según la función que realizan son de tres tipos: energética, estructural y reguladora (Educación & FAO, 2009):

- **Función energética.-** Se refiere al suministro de materiales para la producción de energía, esta es realizada por los carbohidratos, grasas y en menor proporción las proteínas.
- **Función estructural.-** Esta se refiere a la formación de nuevos tejidos, aquí principalmente trabajan las proteínas.
- **Función reguladora.-** Esta función se relaciona con la utilización correcta de las sustancias energéticas y estructurales, esta es la función la realizan principalmente las vitaminas y minerales.

En opinión de la investigadora, las necesidades alimentarias son básicas para conseguir un estado nutricional y de salud adecuado, se considera que de las tres necesidades que deriva de las alimentarias, las plásticas, si bien, no son las que proveen de mayor energía al ser humano, son las que en menor proporción se consumen en la población, y es por tal, que actualmente en el país existe un alto porcentaje de Desnutrición Crónica, que refiere a la talla baja de los niños para la edad, esto producido por falta e insuficiente consumo de este grupo de alimentos (plásticos).

2.2.1. Necesidades Nutricionales de los niños en etapa preescolar y escolar:

El requerimiento de los niños en etapa preescolar y escolar está relacionado al crecimiento del cuerpo y el desarrollo de los dientes, músculos, huesos, etc. Las necesidades de energía y proteínas son elevadas, mucho más que la de los adultos. El mayor riesgo en esta población es sufrir malnutrición cuando la alimentación no es adecuada, causando efectos como llegar a sufrir deshidratación, alteraciones digestivas y deficiencias neurológicas (Boticario Boticario, Calvo Bruzos, Hernández Torrejón, & Fernández, 2000). A continuación se citan los macro y micro nutrientes y las necesidades que se requieren en esta etapa:

- a. **Energía:** La recomendación parte de las necesidades para cubrir el metabolismo basal, tasa de crecimiento y actividad física. Su recomendación es que la misma proceda en un 50%-60% de carbohidratos, en un 25%-35% de grasa y entre un 10% y 15% de proteínas.
- b. **Proteínas:** Las deficiencias de proteínas no son frecuentes en las sociedades desarrolladas, esto debido consumo alto de alimentos ricos en estos nutrientes. No existe restricción alguna para su consumo, salvo si tiene alguna patología.

Recomendaciones para energía y proteínas

Edad en años	Energía Kcal./día	Proteínas gr./día
1-3	1300	16
4-6	1800	24
7-10	2000	28

Fuente: RDA (Recomendación de ingesta diaria)

- c. **Vitaminas y Minerales:** Son necesarios para el desarrollo y el crecimiento infantil y para el adecuado funcionamiento de los órganos vitales. Sus deficiencias pueden generar ciertas alteraciones. A continuación se citan los algunos de ellos:
- ✓ **Vitamina D:** Es necesaria para lograr la absorción de calcio y que se lleve a cabo la deposición en los huesos. Se debe asegurar un aporte de 10 ug/día.
 - ✓ **Hierro:** Se debe asegurar el consumo de alimentos ricos en hierro en esta etapa, pero en una forma que permita ser absorbida adecuadamente por el organismo, esta es la forma del hierro hemínico proveniente de los alimentos de origen animal. Su deficiencia puede ocasionar Anemia y cuyos efectos negativos es que afecta el adecuado desarrollo intelectual en la etapa escolar.
 - ✓ **Calcio:** Muy necesaria para el adecuado desarrollo de los huesos y dientes, su adecuada absorción depende también del consumo de la Vitamina D. Su fuente principal son los lácteos.
 - ✓ **Zinc:** Importante para el crecimiento en esta etapa. Su deficiencia puede producir falta de crecimiento, falta de apetito, etc. Debe asegurarse el aporte de 10mg/día. Su fuente principal son las carnes y los pescados.

En opinión de la investigadora, con respecto a las necesidades nutricionales en la etapa preescolar y escolar, se considera que hay diferencias significativas con relación a las recomendaciones generales, pues al encontrarse en plena etapa de crecimiento y desarrollo, el niño necesita de mayor consumo de alimentos de origen animal que contengan mayor cantidad de proteínas que apoye al crecimiento; asimismo, al desarrollo del cerebro. Se considera asimismo, que el mineral más importante que debe estar presente en la alimentación diaria de los niños en esta etapa, es el Hierro, para evitar enfermedades como la Anemia, que es la causa principal para la falta de atención en clases, y por ende, el bajo rendimiento escolar.

2.3. Políticas públicas:

Entiéndase la política como ciencia y arte de gobernar que trata de la organización y administración de un Estado en sus asuntos e intereses. Éstas son acciones de gobierno, que busca cómo brindar respuestas a las diferentes demandas de la sociedad y comunidad, como señala Chandler y Plano, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales. El estudio de las mismas, tal como plantea Francesc Pallares, debe realizarse, bajo tres cuestiones: “Qué políticas desarrolla el Estado en los diferentes ámbitos de su actividad, cómo se elaboran y desarrollan y cómo se evalúan y cambian”. Analizar qué hacen los gobiernos, cómo y por qué lo hacen y qué efecto produce. Estas preguntas pueden servir de guía para ir analizando una Política Pública, sin aún entrar en terminología económica o política compleja (Ruíz López & Cádenas Ayala, 2006).

Tal como se ha descrito en líneas arriba, las políticas públicas buscan generar un fin en común, el cual, es el de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, principalmente aquellos que se encuentren en situación de vulnerabilidad; haciendo una definición general y personal, se considera que las políticas públicas se refieren a los programas sociales existentes creadas en función a las necesidades también existentes y que son cubiertas de alguna forma con las mismas.

2.4. La Política Social:

Es un instrumento que actualmente usan los gobiernos para complementar u regular las instituciones del mercado y estructuras sociales. Ésta es definida frecuentemente en términos de servicios sociales como la seguridad social, educación y salud; sin embargo, la política social involucra mucho más: protección, distribución y justicia social. Ésta consiste en situar a las personas en el centro de las políticas públicas, ya no a través del suministro de asistencia social residual, si no incluyendo sus necesidades en todos los sectores. Las políticas sociales pueden lograr cerrar el círculo vicioso de la pobreza y el sub desarrollo, y generar un círculo virtuoso en el cual el empleo y desarrollo humano generen un adecuado crecimiento económico y demanda interna (Ortíz, 2007).

De la apreciación y crítica personal, se considera que, una política social, si bien es cierto abarca muchos temas sociales que involucran a la sociedad más vulnerable y que permite satisfacer varias necesidades de diferente tipo, como salud, educación, justicia, etc., ésta, debe ser siempre enfocada y generalizada a toda la sociedad, sea vulnerable o no, y no solo

vista como una ayuda a los más pobres; es necesario involucrar a todos los sectores, principalmente a aquellos de mayores recursos para que fortalezcan las mismas.

2.4.1. La política social en el Perú:

La política social en el Perú incluye servicios universales y programas que se encuentran focalizados, tal es el caso de la educación pública, la atención de salud, etc. aunque al interior de estos puede haber otros proyectos y programas. Los programas focalizados de mayor importancia comenzaron al inicio de los 90's, y nació como una forma de compensar al ajuste económico que se realizó en los primeros años de esa década. Son focalizados porque no se pretende que sea universal, y es así que se establecen criterios para seleccionar y filtrar para poder acceder a ellos por parte de la sociedad. En general, estos programas tienen como población objetivo a las personas en pobreza y pobreza extrema (República C. G., 2008).

Según representantes del Banco Mundial, el Perú es un país que es pionero y ejemplo de innovación al elevar la política social a un asunto de gestión pública, lo que se ve en la articulación de los programas sociales, en la mejora del servicio, y por llegar a las zonas más alejadas. Carine Clert, líder del sector Social del Banco Mundial, indicó que dicha innovación radica en que varias veces se considera a la política social como algo que se da de forma caritativa; sin embargo, anotó, que ahora en el Perú éste ocupa un lugar muy importante en la gestión pública. La Agencia Peruana de Noticias Andina, indicó que “La política social es tan importante como la gestión económica; no es más ni menos, pues los programas sociales orientados a favor de los pobres tienen que ser vistos como una inversión y no como un gasto”, en este contexto, Clert alzó el gran esfuerzo del gobierno por querer trabajar en reducir la división de los programas sociales, mediante la constitución del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) (Noticias, 2013).

Según la apreciación y crítica personal de la investigadora, se considera que la política social en el Perú está creciendo y obteniendo mayor auge en la actualidad, esto debido a la creciente necesidad de los ciudadanos; los programas sociales, básicamente en el presente gobierno, han cobrado mayor protagonismo y al mismo tiempo también críticas por cómo se están dirigiendo los mismos o por temas políticos; asimismo, se coincide con Carine Clert, en que el gobierno debe llegar a las zonas más alejadas y no esperar a que el usuario venga, es necesario trabajar de la mano con ellos y no sólo darles y convertirlos en simples consumistas, se considera que el ciudadano peruano debe aprender a valorar lo recibido.

2.5. Inclusión Social:

La inclusión social es un concepto promovido por la Unión Europea (UE). La UE la define como un “proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”. En este contexto, se entiende por inclusión social en un concepto relativo en el cual la exclusión podría ser juzgada sólo haciendo una comparación de las circunstancias de algunas personas en forma relativa a otras, esto en un determinado lugar y momento, asimismo, como un concepto de tipo normativo que pone importancia en el derecho de los seres humanos de “tener una vida asociada siendo un miembro de una comunidad” (Milcher & Ivanov, 2008).

Asimismo, (Stok, 2011), profesor del PAD, Universidad de Piura, establece en su columna del diario Gestión, cuál es el verdadero concepto de éste, siendo, en primer lugar, que hay que dejar de lado el sentido ideológico la misma, ya que solo produce populismo y confrontación, y no es capaz de resolver lo que pretende. El concepto de inclusión social significa que se debe integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de una sociedad, muy independientemente de cual sea su condición social, actividad o su origen. En conclusión, debe conllevarlo a una vida que sea más digna, que pueda contar con servicios básicos para su desarrollo personal y familiar sostenible. Es importante distinguir la inclusión social del asistencialismo. Claro está que realmente son necesarios algunos programas que busquen reducir la pobreza, pero estos solo tranquilizarán los problemas, por tal motivo, estos deben ser temporales y rápidos, puesto que pueden correr el riesgo, si se eternizan, de fomentar la mendicidad, afrontando las capacidades de emprender de los ciudadanos (Stok, 2011).

De acuerdo a la apreciación crítica personal, se coincide con las diferentes formas de definir la Inclusión Social tal como se indica líneas arriba, sin embargo, es muy cierto la necesidad de separar este tema del “asistencialismo”, no convertir al ciudadano en un simple receptor o consumidor, pues esto hará que el ciudadano no valore lo que recibe y por tanto no generará el impacto esperado.

2.6. Gestión Social:

De acuerdo al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) del país de México, la gestión social es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas (García, 2013). Este es un proceso de aprendizaje que debe ser continuo para los diferentes grupos sociales y que les permita incidir en el diseño de las políticas públicas. Es así que la gestión social se define como un medio por el cual la comunidad actúa con alma emprendedora para generar un cambio social. Para lograrlo, se necesita fortalecer los lazos de la comunidad y trabajar para recuperar la identidad cultural de las personas y valores de esta sociedad en cuestión. La persona que es capaz de coordinar y negociar en su propia y fuera de su organización, es conocida como gestor social.

Analizando las definiciones, se considera que la gestión social se basa principalmente en la relación que existe entre el gobierno con los ciudadanos, la cual debe ser bien estrecha y fortalecida para lograr los objetivos de ésta.

2.6.1. Gestión Social de programas sociales:

La gestión de los programas sociales debe incluir elementos de planificación básicos como una línea de base que se utilice para medir su nivel de avance del programa mediante la aplicación de indicadores de monitoreo y evaluación que les permita corregir todo aquello que no contribuye al logro de los objetivos y metas (República C. G., 2008).

Estos programas constituyen acciones que se dirigen hacia un tipo de población para lograr mejorar algún aspecto de su vida cotidiana, estos funcionan como herramientas de forma temporal que ayuden a la comunidad que se encuentra en un estado más vulnerable a salir de la situación de pobreza y permita integrarse en las cadenas productivas que generen el desarrollo del país (Landa, 2012). Los Programas Sociales que actualmente se están ejecutando son: Juntos, Cuna Más, Pensión 65, FONCODES, PNAE Qali Warma y Beca 18. A continuación un resumen de los mismos:

- a. El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres –"JUNTOS", es un Programa de transferencias monetarias condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. Éste fue creado el 7 de abril del 2005 a través del D.S. N° 032–2005–PCM. Éste Programa tiene por finalidad lograr contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los hijos sigan

viviendo en situación de pobreza que afectó a sus padres y como propósito generar capital humano dentro de los hogares en situación de pobreza extrema, en un marco de corresponsabilidad hogar – estado, a través de la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud – nutrición y educación; bajo un enfoque de restitución de derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los dirigentes sociales de la comunidad (JUNTOS, 2015).

- b. El Programa Nacional Cuna Más es un programa social focalizado a cargo del MIDIS, y cuyo objetivo es mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 3 años de edad en zonas de situación de pobreza y pobreza extrema, para lograr superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, emocional y físico. A nivel nacional, éste Progrma ha intervenido en 331 distritos de las zonas urbanas y rurales de situación de pobreza y extrema pobreza (CUNAMÁS, 2015).
- c. El Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65, fue creado el 19 de octubre del 2011 a través del D.S. N° 081 – 2011-PCM, con la finalidad de otorgar protección a grupos sociales vulnerables, dentro de los cuales se encuentran comprendidos los adultos a partir de los 65 años de edad que carezcan de las condiciones básicas para su subsistencia. Su atención al año 2014 es a nivel nacional con un total de 380.000 usuarios (65, 2015).
- d. El Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) es un programa adscrito al MIDIS, que trabaja en la generación de mayores oportunidades económicas sostenibles de los hogares de zonas rurales pobres extremos, logrando la articulación entre los actores privados del lado de la demanda y de la oferta de los bienes y servicios que se requieren para fortalecer los emprendimientos de estos hogares, logrando contribuir con la reducción de los procesos de exclusión que determinan que estos hogares no puedan articularse a dichos mercados (FONCODES, 2015).
- e. El Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos (Beca 18), Es un programa que busca que jóvenes con alto rendimiento académico y con bajos recursos económicos, puedan acceder y concluir su educación superior técnica y/o profesional en reconocidas universidades e institutos superiores brindándoles oportunidades de

desarrollo en el marco de la política de inclusión social que viene implementando el gobierno peruano. Una modalidad es Beca 18 para egresados del servicio militar voluntario (PRONABEC, 2015).

- f. Finalmente el Programa estrella del actual gobierno, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el cual tal como su nombre lo indica, éste tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad a niños y niñas del nivel inicial (a partir de los 3 años de edad) y primario de las instituciones educativas públicas en todo el territorio nacional, y del nivel secundario de la Amazonía peruana. El Programa fue creado a través del D.S. N° 008-2012-MIDIS del 31 de mayo del año 2012 (WARMA, 2015); como el mencionado programa es tema principal del presente trabajo de investigación, se desarrollará de manera más extensa en líneas abajo, tocándose como otro punto dentro del marco conceptual.

En opinión de la investigadora, estos proyectos son excelentes, pues el objetivo común va dirigido a ayudar a la población más vulnerable, pero, lamentablemente en nuestro país aún no se toman las medidas esenciales para que estos marchen como se desea, beneficiando y ayudando a los ciudadanos que más lo necesitan.

2.8. Programas Alimentarios:

Los programas sociales de apoyo alimentario, necesitan de lineamientos de Política institucional, para que puedan enmarcar sus actividades, principalmente, en un horizonte de mediano y largo plazo de tiempo, siendo el enfoque de seguridad alimentaria-nutricional, lo que llevará a concretar mediante una propuesta estratégica nacional a llevar a cabo una reingeniería en la forma como se vienen ejecutando los programas en la actualidad. Los programas sociales de apoyo alimentario, necesitan coordinarse y articularse con otros sectores y agentes sociales, del mismo modo, con los objetivos, políticas y recursos para desarrollar acciones de seguridad alimentaria – nutricional (Grados Marcos, 2006).

En opinión de la investigadora, los programas alimentarios en el país, han cobrado un mayor auge en el presente gobierno, sin embargo, no se ha sentido su verdadero aporte en las poblaciones más necesitadas, pues aún se continúa con altos índices de malnutrición; es preciso indicar que el avance está yendo muy lento en este campo.

2.9. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW)

Tal como su nombre lo indica, el PNAEQW, tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad a niños y niñas del nivel inicial (a partir de los 3 años de edad) y primario de las instituciones educativas públicas en todo el territorio nacional. El Programa fue creado a través del D.S. N° 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012 (WARMA, 2015). El programa nació en remplazo del desaparecido Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA), que por más de 20 años se ejecutó, brindando alimentos a las instituciones educativas para el consumo escolar, programa que buscaba prevenir la malnutrición de la población vulnerable en situación pobreza y pobreza extrema, contribuyendo a la seguridad alimentaria en el país.

2.9.1. Misión:

Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial, primaria y secundaria (Amazonía peruana), a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

2.9.2. Visión:

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

2.9.3. Objetivos:

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

2.9.4. Usuarios:

Son aproximadamente 2.7 millones de niños y niñas de más de 47 mil instituciones educativas públicas a nivel nacional. La proyección para el 2016 es que atienda a más de 3.8

millones de niños y niñas de inicial, primaria y secundaria (Amazonía Peruana) de las escuelas públicas de todo el país.

2.9.5. ¿Dónde se encuentra?:

Según la propuesta de Andrés Ugaz Cocina, identidad y territorio, integrante de la Asociación Peruana de Gastronomía (APEGA), se dividió al país en ocho regiones alimentarias. Las mismas comparten elementos geográficos, ecológicos, culturales, sociales y económicos en común, que juntos conforman una identidad culinaria compartida.

2.9.6. Componentes del Programa:

El programa ofrece dos componentes:

- a. **Componente Alimentario:** Consiste en la provisión de los recursos para el servicio alimentario el cual debe ser de calidad, además de ser adecuado a los hábitos alimentarios locales y con contenidos nutricionales que sean adecuados a los grupos de edad de la población objetivo del Programa y a las zonas donde viven. Es así que, el Programa entrega dos raciones (desayuno y almuerzo) a alumnos que asisten a escuelas ubicadas en distritos de situación de mayor pobreza, específicamente en distritos de quintil I y II, y una ración (desayuno) a alumnos que asisten a escuelas ubicadas en distritos de menor pobreza, de quintil III, IV y V.

- b. **Componente Educativo:** Busca promover en sus usuarios y sus familias mejores hábitos de alimentación, para lograr el mismo, se promueve el fortalecimiento de capacidades de los equipos técnicos de las unidades territoriales, de los miembros del Comité de Compra y miembros del Comité de Alimentación Escolar mediante la asistencia técnica (acompañamiento), la cual es orientada a promover un adecuado desempeño en los actores que se involucran en la implementación del servicio alimentario. Este componente para lograr sus fines y propósitos desarrolla dos estrategias principales: la asistencia técnica y las herramientas educativas.
 - ✓ La **asistencia técnica** que se brinda a los operadores del servicio y equipos de las unidades territoriales, los miembros de los Comités de Alimentación Escolar y miembros de los Comités de Compra, con el objetivo de fortalecer sus competencias y capacidades. Asimismo, se desarrollan estrategias de

acompañamiento técnico para la gestión administrativa de los recursos del Programa y la adecuada compra, rendición de cuentas, almacenaje, manipulación, preparación, servido, distribución y consumo de los alimentos.

- ✓ Las **herramientas educativas** son estrategias complementarias a los procesos de formación y pueden ser de dos tipos: (i) herramientas de apoyo al docente para fortalecer las acciones pedagógicas en los contenidos de nutrición y hábitos saludables en los niños, niñas y sus familias; (ii) herramientas para el aprendizaje adulto, para fortalecer capacidades en los operadores del servicio y complementar acciones de información, sensibilización y educación, a través de manuales, guías y recursos interactivos (lúdicos y comunicacionales) para la capacitación de adultos.

2.6.7. Modalidad de trabajo:

Este Programa trabaja bajo el modelo de la Cogestión cuya modalidad para la atención del servicio alimentario constituye un mecanismo mediante el cual se involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado con el objetivo de proveer un servicio de alimentación de calidad a todos los usuarios del Programa. Este proceso comprende las siguientes fases: planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio alimentario.

El PNAEQW realiza la supervisión continua, además de brindar asistencia técnica permanente en todas las fases que integra el proceso de prestación del servicio alimentario a través de esta modalidad en todas sus unidades territoriales. Participan aquí, los Comités de Compra y los Comités de Alimentación Escolar.

2.9.8. Producto alimenticio:

El producto alimenticio se presenta en forma de recetas y para la elaboración de las mismas se definió primero el aporte nutricional del programa para los grupos de edad comprendidos en su población objetivo teniendo en cuenta las recomendaciones del Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN).

Atendiendo a una propuesta de Andrés Ugaz, Cocina, Identidad y Territorio, integrante de APEGA, se dividió al país en ocho **regiones alimentarias**, estas comparten elementos

geográficos, ecológicos, culturales, sociales y económicos en común y que unidos conforman una identidad culinaria de forma compartida.

Asimismo, se realizó una recopilación de las mejores recetas del Programa Cuna Más y La Mejor Receta y el recetario de quinua del CENAN, de los cuales se adaptaron acorde al aporte nutricional definido por el PNAEQW según grupo etario, la disponibilidad de alimentos según estacionalidad, preparación, y aceptabilidad.

A la fecha se cuenta con una propuesta de 10 recetas para desayunos y 10 recetas de almuerzos por cada región alimentaria, lo cual servirá de insumo para la compra tanto de productos como de raciones.

Menús:

Estos serán publicados en cada IIEE de manera informativa a los padres, docentes y comunidad educativa en general. Éstos consideran productos locales y principalmente respetan los hábitos alimentarios de la población.

1. Características de las recetas:

Los desayunos y almuerzos tienen las siguientes características:

A. Desayunos:

- Bebibles y mazamorras espesas (aporte calórico **entre 0.6 y 0.8 Kcal/g** respectivamente).
- Elaborados a base de leche, cereales o derivados.
- En ciertas regiones principalmente andinas, existe el hábito de consumir como desayuno preparaciones tipo sopas; a los cuales se les puede brindar un enriquecimiento energético y la adición de lácteos que permitan brindar un adecuado aporte de nutrientes como las proteínas.
- Asimismo, incluye algunos alimentos tipo sólidos como panes o galletas con mantequilla, mousse, sándwiches, camote, yuquitas, mote de habas, cancha, etc.

B. Almuerzos:

- Incluye diariamente cereales.

- Incluye tubérculos y son empleados como guarnición.
- Incluye de 2 a 3 veces a la semana diferentes tipos de menestras.
- Incluye diariamente productos cárnicos.
- Llevan condimentos naturales.

En opinión de la investigadora, éste programa tiene buenos cimientos para ser un programa que además de los objetivos que busca alcanzar, pueda de alguna forma también combatir la malnutrición en sus diferentes formas que afecta a los niños en esta preescolar y escolar; sin embargo, para lograr esto, es necesario reformular algunos aspectos de programa, como la importancia del valor nutricional de los alimentos, lonchera escolar, kiosko escolar, etc., que aún no están bien establecidas en el mismo.

3. MARCO CONTEXTUAL:

Esta investigación se desarrollará en las zonas urbanas de los distritos de Yanahuara y Caylloma, la elección de ambos para el estudio se definió por las similitudes y diferencias existentes entre ambas unidades de muestra, siendo estas basicamente a nivel de diferencias geográficas, climáticas, poblacionales, socio culturales y principalmente por las diferencias que existen en cuanto a los hábitos alimentarios de la población de cada una de ellas. A continuación se describen las características principales de cada una de ellas:

3.1. Distrito de Yanahuara:

3.1.1. Geografía:

El distrito de Yanahuara se ubica al norte de la ciudad, tomado como punto de referencia la Plaza de Armas de Arequipa, al lado derecho del Río Chili, siendo sus coordenadas 16° 23' 28" de latitud Sur y 71° 32' 58" de longitud Oeste; Cuenta actualmente con una superficie de 2.20 km², convirtiéndose en el distrito más reducido de la provincia de Arequipa, a esta se debe añadir los 53 093 hectáreas que corresponde a la zona de Tambo Cañahuas, que incluye Chasquipampa y Sumbay, espacio que no tiene continuidad territorial de la zona tradicional con las comunidades campesinas de Pampas Cañahuas (Yanahuara, muniyanahuara.gob.pe, 2015).

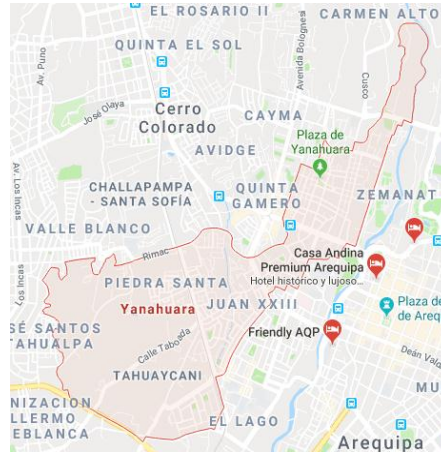
Límites Geográficos:

Al Sur: Arequipa (Cercado)

Al Oeste: Distrito de Cayma, Cerro Colorado, Sachaca y Tiabaya

Al Norte: Cayma

Al Este: Arequipa (Cercado)



Fuente: Google Maps

3.1.2. Población:

Posee una población de 20.021 habitantes, con una densidad de 9100.5 hab/km², distribuidas en alrededor de 5 áreas, llámense, Yanahuara tradicional (Yanahuara vieja), el área antigua del distrito caracterizado por su pintoresco aspecto español; Juan XXIII y Umacollo, áreas de época republicana con alta densidad poblacional; Piedra Santa el área más moderna del distrito, con lujosos condominios y apartamentos; Pampa de Camarones, un pueblo tradicional alejado de la Yanahuara antigua, y rodeado por la campiña Arequipeña, en general la población de Yanahuara tiene una mayor calidad de vida que el resto de Arequipa, principalmente debido a la situación económica de sus residentes, que son atraídos por las características del distrito (Wikipedia, Wikipedia, 2015).

3.1.3. Hábitos Alimentarios:

La alimentación de la población del distrito de Yanahuara es variada, con alimentos de todos los grupos, esto debido a que cuenta en su mayoría con disponibilidad de negocios dirigidos a la venta de alimentos, mercadillos, mercados y super mercados a corta distancia, quienes ofrecen todo tipo de alimentos, como productos perecibles y no perecibles, lo cual permite que la variedad de alimentación no sea un problema para sus habitantes.

3.2. Distrito de Caylloma:

3.2.1. Geografía:

Ubicado en la región meridional de la cordillera de Shila, y situado al extremo norte de la provincia de Caylloma, se encuentra en la vertiente atlántica, pertenece a la cuenca del río Apurímac, sub cuencas de los ríos Velille y Hornillos. Este distrito está ubicado a una altitud de 4 310 m.s.n.m. con altitudes mínimas y máximas del orden de los 4150 msnm hasta los 5700 msnm, entre las coordenadas de 71°46'08" y 71°76'56" longitud oeste; 15°10'02" y 15°11'36" latitud sur (Wikipedia, Wikipedia, 2015).



3.2.2. Población:

Actualmente es de 4 102 habitantes, con un 35% de hispanohablantes y 65% de quechua o aimara-hablantes.

3.2.3. Vías de comunicación y acceso:

Carretera Arequipa - Patahuasi - Chivay- Sibayo - Caylloma: Se encuentra asfaltada desde Arequipa a Chivay, afirmada desde Chivay a Sibayo y trocha afirmada inaccesible en época de lluvias desde Sibayo a Caylloma.

3.2.4. Hábitos alimentarios:

La alimentación de la población del distrito de Caylloma es principalmente a base de carne (alpaca, cordero y animales menores), por la altitud en la que se ubica, solo tiene aptitud para la producción de forrajes. Para proveerse de otros productos tales como maíz, cebada, papa, trigo, frutas, verduras, etc., la población debe trasladarse a otros pueblos para comprar o intercambiar productos (trueque). Los habitantes del campo se alimentan dos veces al día, el almuerzo por la mañana consistente en sopa, y mientras patea su ganado en el campo consumen un fiambre el cual consiste en canchita de maíz con carne asada o mashca de cebada; y por la tarde la comida, que también suele ser sopa (Blogspot, 2015).

En análisis por la investigadora, ambas localidades presentan características geográficas distintas, es así que, la geografía accidentada que presenta el Distrito de Caylloma y la dificultad y tiempo de demora que significa para llegar a la zona, asimismo, las bajas temperaturas en las que viven a diario sus pobladores, definen las costumbres y hábitos alimentarios de la población; en comparación con el Distrito de Yanahuara, cuya geografía, acceso y temperaturas hacen más disponibles y accesibles los alimentos, por lo que la alimentación de la población suele ser más variada.

En cuanto a las similitudes, ambas localidades corresponden a un mismo Departamento (Arequipa), reciben el mismo servicio educativo y alimentario, este último otorgado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar, y cuyos usuarios son beneficiados con el servicio desde el año 2013. Es en este contexto, se decidió estudiar dos localidades que tienen más diferencias que similitudes, sin embargo, tomando en cuenta el objetivo del programa alimentario, la aceptabilidad hacia el mismo podría ser diferente.

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:

4.1. Red de Ética y Gobernabilidad de Junín (2013):

Realizó un informe de la acción de vigilancia ciudadana al PNAE Escolar Qali Warma en la IEI N° 423 en el distrito de Pucará, Provincia de Huancayo, Región Junín, con el objetivo de realizar la identificación de las fortalezas y debilidades del Programa y con el fin de sugerir propuestas que contribuyan a la mejora de los servicios del Programa. **Concluyendo** que, el Programa Qali Warma es un complemento que aporta al rendimiento escolar; sin embargo, no considera el indicador de calidad nutricional de los alimentos; los participantes de este informe resaltan la importancia de las marcas, por la garantía que provee y la fecha de vencimiento de los productos entregados, además de la puntualidad con la que se llega en su distribución a la IE por parte del proveedor; la capacitación a los integrantes de los CAEs en temas alimenticios ha sido insuficiente, los padres no logran diferenciar los grupos de alimentos o no logran recordar cuando haber sido capacitados; esto demuestra que hay escasa o poca articulación entre los diversos actores que intervienen en el Programa alimentario; en este caso se percibe que éste no ha logrado generar convocatorias amplias, los encuestados indican que los empresarios de la localidad desconocen los detalles para la licitación del servicio alimentario; asimismo, se reportan algunas quejas que se relacionan a la distribución y preparación de los alimentos, los miembros CAE, docentes y padres de familia de la I.E. señalan que existe una supervisión de al menos una vez al mes de parte del

personal del Programa a fin de verificar el estado y preparación de los alimentos; se resalta la participación de los miembros del CAE, la cual es muy importante para el desempeño adecuado del Programa alimentario, pues conocen la realidad de la zona, asimismo, colaboran en la preparación de los alimentos y vigilancia de todo el proceso; se reporta falta de ambientes adecuados para almacenar y refrigerar los alimentos, los cuales son necesarios para lograr su conservación y buen estado (Junín, 2013).

4.2. Renata Bregaglio Lazarte; Carmela Chávez Irigoyen: Rosa Árevalo León (2013):

Del Instituto de Democracia y Derechos Humanos, Pontificia Universidad Católica del Perú, realizó la investigación sobre Programas sociales y derecho a la alimentación en el Perú. El análisis del PNAE Qali Warma desde un enfoque basado en derechos humanos (EBDH), cuyo objetivo fue el de realizar una aproximación al diseño institucional del Programa Qali Warma bajo un EBDH, ello resulta en la medida que permitiría identificar aquellos elementos propios del EBDH a efectos de poder proyectarlos en futuras políticas públicas alimentarias, así como señalar los vacíos o pendientes para la plena asunción del enfoque. **Concluyendo**, que éste programa ha sido diseñado con la voluntad de incorporar elementos del EBDH, existen algunas deficiencias desde su propio diseño, las cuales se vinculan a la falta de un adecuado diagnóstico en términos de capacidades de actores, y de situación de los que son beneficiarios. Resulta cuestionable, además que éste Programa no haya establecido indicadores de medición del desempeño escolar y de nutrición efectiva. Pues medir solamente la variable “atención”, resulta muy genérico y poco vinculado a la verdadera satisfacción de derechos de manera sostenible (Bregaglio Lazarte, Chávez Irigoyen, & Arévalo, 2013).

4.3. La Contraloría General de la República (2013):

Realizó un informe consolidado de la veeduría a la distribución de raciones alimentarias del PNAE Qali Warma en las IIEE públicas bajo el ámbito de las Unidades de Gestión Educativa Local N° 01, 02 y 04, con el objetivo de mostrar en forma consolidada, los resultados de la actividad de control preventivo denominada “Veeduría a la Distribución de Raciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en las IIEE públicas, año escolar 2013”, sobre la base de la normativa vigente con el fin de lograr informar de forma estadística las diferentes situaciones de riesgo encontradas e informadas al Programa, los cuales pudieran afectar la gestión, y poder formular las recomendaciones que ayuden a

fortalecer el buen uso de los recursos públicos. **Concluyendo**, que se han identificado ochocientos setenta (870) riesgos, siendo estos relacionados con el objetivo del cumplimiento del programa, relacionados con los proveedores de las raciones alimentarias (bebible contaminado, raciones alimentarias no entregadas, desabastecimiento de raciones en algunas instituciones educativas y raciones educativas y raciones excedentes en otras entidades, empaques y envases no herméticos, otros riesgos), asociados al CAE (ambiente inadecuado para el almacenamiento de alimentos sólidos y líquidos, incumplimiento de funciones del CAE, IIEE sin CAE constituido, El CAE sin capacitación por parte del Programa Qali Warma, ausencia de registro de beneficiarios, omisión de comunicar a la Unidad Territorial del Programa Qali Warma, otros riesgos) (República C. G., 2013).

5. OBJETIVOS:

- a. Determinar el nivel de aceptación en cuanto a los atributos tangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.
- b. Determinar el nivel de aceptación en cuanto a los atributos intangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.
- c. Establecer las semejanzas y diferencias que existen respecto al nivel de aceptación del servicio del PNAEQW en las Instituciones Educativas de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.

6. HIPÓTESIS:

Dado que los programas sociales en el Perú y principalmente aquellos referidos a los servicios alimentarios forman parte de la política social pública, se consideran que atienden las necesidades de alimentación en la población vulnerable, tal como lo son la población pre-escolar y escolar, que su gestión debe ser eficiente y eficaz para que logre sus metas y objetivos, y que éstos deben ser de similar atención e incluso con mayor énfasis de apoyo en las zonas más pobres y extremo pobres del país:

Es probable que para el año 2015 existan diferencias significativas respecto al nivel de aceptación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma entre las Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y las Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana del distrito de Caylloma.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL:

1. Técnicas e Instrumentos de Verificación:

1.1. Técnicas:

Para la recolección de datos se utilizará la técnica del “Cuestionario”.

1.2. Instrumento:

Se utilizará el “Formulario de Preguntas”.

Estructura del Instrumento: Para docentes y miembros del CAE:

Variable	Indicadores y Sub indicadores	Técnicas e Instrumentos	Estructura del Instrumento
Nivel de aceptación del servicio alimentario	Atributos tangibles del servicio	Cuestionario y Formulario de Preguntas	
	Tamaño de la porción del servicio (desayuno / almuerzo).		1
	Material del envase en el que se encuentra el alimento.		2
	Medio de transporte del alimento.		3
	Condiciones físicas (infraestructura) en la que se preparan los alimentos.		4
	Condiciones de higiene en la que se preparan los alimentos.		5
	Cocina y equipos, completos y en adecuadas condiciones para la preparación de los alimentos.		6

Utensilios y menajería completos y en adecuadas condiciones para la preparación de los alimentos	7
Características organolépticas del producto final (ración).	8
Atributos intangibles del servicio	
Marca de los productos entregados.	9
Variedad de las recetas.	10
Trato del personal a cargo por parte del Programa Alimentario.	11
Puntualidad en la entrega del servicio.	12
Frecuencia y calidad del Seguimiento y Capacitación del servicio.	13
Capacitación y organización del CAE.	14
Participación en la gestión del CAE.	15
Grado de necesidad de los usuarios.	16
Precio del servicio	17
Nivel de aceptación global del servicio del Programa Alimentario.	18

Estructura del Instrumento: Para usuarios/escolares:

Variable	Indicadores y Sub indicadores	Técnicas e Instrumentos	Estructura del Instrumento
Nivel de aceptación del servicio alimentario	Atributos tangibles del servicio	Cuestionario y Formulario de Preguntas	
	Características organolépticas de la ración (desayuno y/o almuerzo)		1
	Atributos intangibles del servicio		
	Imagen del Programa alimentario		2

FORMULARIO DE PREGUNTAS

(Para miembros CAE y/o docente de aula)

INSTRUCCIONES:

El presente formulario tiene como finalidad medir el nivel de aceptación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; esta información, permitirá realizar propuestas en pro de la mejora del servicio.

La información es completamente anónima; por favor, conteste con la mayor sinceridad marcando con una "X" la alternativa elegida. **Muchas Gracias por su colaboración.**

Datos Generales del miembro CAE y/o docente de aula

Institución Educativa: _____

Distrito: _____

Miembro CAE **Docente de aula**

Modalidad: Raciones **Productos**

Atributos Tangibles del Servicio

1. ¿Está de acuerdo con la cantidad de la ración del desayuno y/o almuerzo)?
 Sí No Algunas veces
2. ¿Le parecen adecuados los envases en el que se llegan los alimentos?
 Sí No Algunas veces
3. ¿Cómo califica Ud. el medio de transporte en el que llegan los alimentos?
 Muy Bueno Bueno Regular Malo No lo he visto
4. ¿Cómo califica Ud. las condiciones físicas o de infraestructura donde son preparados los alimentos?
 Muy Bueno Bueno Regular Malo No lo he visto
5. ¿Cómo califica las condiciones de higiene donde son preparados los alimentos?
 Muy Bueno Bueno Regular Malo No lo he visto
6. ¿Cómo califica Ud. la cocina y equipos presentes para el preparado de los alimentos?
 Suficientes y adecuados Suficientes e inadecuados
 Insuficientes y adecuados Insuficientes e inadecuados
 No los he visto
7. ¿Cómo califica Ud. los utensilios y menajería presentes para el preparado de los alimentos?
 Suficientes y adecuados Suficientes e inadecuados
 Insuficientes y adecuados Insuficientes e inadecuados
 No los he visto

8. ¿Cómo califica Ud. las características organolépticas de la ración preparada (olor, color, sabor, textura)?
- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------|--------------------------|
| Muy Buenos | <input type="checkbox"/> | Buenos | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> | Malos | <input type="checkbox"/> |
| No los he visto y/o probado | <input type="checkbox"/> | | |

Atributos Intangibles del Servicio

9. ¿Qué percepción tiene Ud. con respecto a las marcas de los productos entregados para la preparación de las raciones?
- | | | | |
|-------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Muy Buena Calidad | <input type="checkbox"/> | Buena Calidad | <input type="checkbox"/> |
| Regular Calidad | <input type="checkbox"/> | Mala Calidad | <input type="checkbox"/> |
10. ¿Cómo califica Ud. la variedad de las recetas programadas y preparadas?
- | | | | | | |
|-----------|--------------------------|-----------------|--------------------------|---------|--------------------------|
| Muy Buena | <input type="checkbox"/> | Buena | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> | No hay variedad | <input type="checkbox"/> | | |
11. ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal del Programa Alimentario hacia su persona?
- | | | | |
|-------------------|--------------------------|-------|--------------------------|
| Muy Buena | <input type="checkbox"/> | Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> | Mala | <input type="checkbox"/> |
| No los he tratado | <input type="checkbox"/> | | |
12. ¿Cómo califica Ud. la puntualidad de la entrega de los productos necesarios para la preparación de las raciones?
- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Siempre puntuales | <input type="checkbox"/> | Algunas veces puntuales | <input type="checkbox"/> |
| Muy pocas veces puntuales | <input type="checkbox"/> | Nada puntuales | <input type="checkbox"/> |
| No tengo conocimiento | <input type="checkbox"/> | | |
13. ¿Cómo califica Ud. la frecuencia y calidad del seguimiento y capacitación hacia el servicio por parte del personal del Programa Alimentario en su IE?
- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Muy oportuna y adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Algunas veces oportuna y adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Muy pocas veces oportuna y adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Nada oportuna e inadecuada | <input type="checkbox"/> |
| No los conozco y/o tratado | <input type="checkbox"/> |
14. ¿Según su criterio, cómo califica la capacitación y organización del CAE de su Institución?
- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------|--------------------------|
| Muy Buena | <input type="checkbox"/> | Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> | Mala | <input type="checkbox"/> |
| No tengo conocimiento | <input type="checkbox"/> | | |

15. ¿Se siente Ud. identificado y participa en la Gestión del servicio?

Sí No Algunas veces

16. ¿Considera Ud. que el servicio es necesario para los niños de su I.E.?

Sí No Algunas veces

17. ¿Si conoce el precio de la ración, cómo la considera?

Muy caro Caro Suficiente

Barato Muy Barato No lo conozco

18. ¿En general, como califica Ud. la aceptación en su institución educativa con relación al servicio del Programa Qali Warma?

Muy aceptable

Aceptable

Regular Aceptación

Rechazo

Si desea agregar algo más:

FORMULARIO DE PREGUNTAS

(Para Usuario/Escolar)

INSTRUCCIONES:

Por favor contesta con la mayor sinceridad posible, recuerda que tu respuesta es completamente anónima y nos ayudará a que se te brinde un mejor servicio.

Marca con una "X" la carita que tu consideres como correcta, según la pregunta.

Datos Generales del usuario/estudiante

Institución Educativa: _____

Distrito: _____

Grado: 1ro 2do 3ro 4to 5to 6to

Modalidad: Raciones Productos

Edad: _____

1. ¿Cómo te sientes con el desayuno y/o almuerzo que te brinda el Programa Qali Warma?



2. ¿Qué te parece el Programa Qali Warma?



¿Deseas decir algo más?

2. Campo de Verificación:

2.1. Ubicación Espacial:

El estudio se realizará en el ámbito de las Instituciones Educativas Públicas de nivel primario del ámbito del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, situados en las zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma de las Provincias de Arequipa y Caylloma respectivamente, Región Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal

El horizonte temporal del estudio está referido al presente entre los meses de Junio – Setiembre 2015, por tanto, es un estudio coyuntural.

2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio están constituidas por los miembros del CAE (Comité de Alimentación Escolar), docentes de aula y estudiantes usuarios de educación primaria de las instituciones educativas de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma que reciben el servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Universo:

Está formado por 821 personas entre usuarios, miembros de CAE y docentes de aula (767 usuarios (423 del distrito de Yanahuara y 344 del distrito de Caylloma), 9 miembros de CAE y 45 docentes de aula) de 02 Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y 01 Institución Educativas Primaria de la zona urbana del distrito de Caylloma.

Muestra:

Se ha determinado una muestra de 270 personas entre usuarios, miembros de CAE y docentes, utilizando el criterio de margen de confianza de 95.5%, con un margen de error del 5%, siendo el muestreo al azar simple.

La muestra es representativa del universo de 821 personas porque se ha estratificado en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma, y para cada uno de ellos se ha calculado la muestra proporcional al número total de cada IE (usuarios y docentes de aula); con respecto a los miembros del CAE, al ser compuesto por un número pequeño (03 personas

por cada I.E.), se considera la totalidad de los mismos. A continuación se observa los cuadros a detalle:

Universo estratificado de instituciones educativas primarias de los distritos urbanos de Yanahuara y Caylloma

Universo	Distrito	Institución Educativa	N° Usuarios	N° Miembros CAE	N° docentes
821	Yanahuara	40048 Antonio José de Sucre	265	3	16
		40099	158	3	7
	Sub-total: 452		423	6	23
	Caylloma	403811 Santa Rosa de Lima	344	3	22
		Sub-total: 369		344	3
	Total: 821		767	9	45

Fuente: - www.qaliwarma.gob.pe/PROCESODECOMPRA2014
- www.minedu.gob.pe/ESCALE

Muestra estratificada de instituciones educativas primarias de los distritos urbanos de Yanahuara y Caylloma

Universo	Distrito	Institución Educativa	N° Usuarios	N° Miembros CAE	N° docentes
270	Yanahuara	40048 Antonio José de Sucre	85	3	16
		40099	51	3	7
	Sub-total: 149		136	6	23
	Caylloma	40381 Santa Rosa de Lima	111	3	22
		Sub-total: 121		111	3
	Total: 270		247	9	45

Fuente: Elaboración Propia.

3. Estrategia de Recolección de Datos:

Para efectos de la recolección de datos se realizará las coordinaciones respectivas con cada Director de las Instituciones Educativas en estudio. La duración del estudio en su totalidad está prevista para 4 meses y la recolección de datos en 4 semanas aproximadamente.

El instrumento que se utilizará es el formato de preguntas, el mismo que fue previamente validado antes de ser entregado a las unidades de estudio (usuarios, miembros CAE y docentes de aula). Se remarcará el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio.

Será preciso coordinar con los Directores y docentes de aula, la fecha y hora de la aplicación del instrumento, así como la clarificación de dudas que pudieran surgir. Finalmente se revisará que todos los instrumentos hayan sido respondidos en su totalidad para el control de la validez y confiabilidad.

Una vez recolectados los datos, estos se sistematizarán estadísticamente mediante tablas univariadas y de contingencia para expresar las frecuencias porcentuales; respecto a la hipótesis se aplicará la prueba chí cuadrado con un nivel de significancia del 5%; todo esto se aplicará para el análisis, interpretación y conclusiones finales.

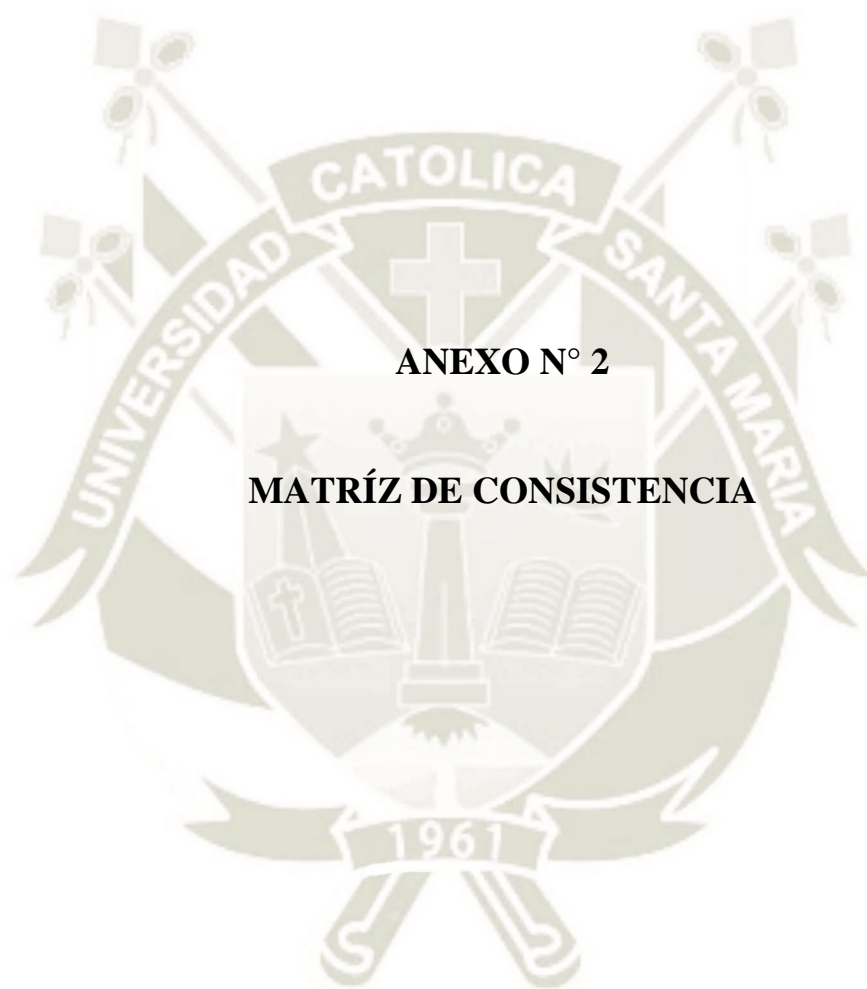
IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividad \ Tiempo	Primer mes				Segundo mes				Tercer mes				Cuarto mes			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.- Elaboración del Proyecto	X	X	X	X												
2.- Desarrollo del Proyecto																
- Recolección de datos					X	X	X	X								
- Sistematización									X	X	X					
- Conclusiones y sugerencias											X					
3.- Elaboración del informe													X	X	X	X

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- 65, P. P. (18 de abril de 2015). *Portal Web del Programa Pensión 65*. Recuperado el 18 de abril de 2015, de <http://www.pension65.gob.pe/>
- Blogspot, E. m. (2015). *esmiper.blogspot.com*. Obtenido de <http://esmiperu.blogspot.pe/search?q=distrito+caylloma>
- Boticario Boticario, C., Calvo Bruzos, S. C., Hernández Torrejón, M. J., & Fernández, F. M. (2000). *Guía de Alimentación y Salud - Alimentación durante la infancia*. España: UNED.
- Bregaglio Lazarte, R., Chávez Irigoyen, C., & Arévalo, L. R. (2013). *Programas sociales y derecho a la alimentación en el Perú: El análisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma desde un enfoque basado en derechos humanos*. Lima.
- CUNAMÁS, P. (18 de Abril de 2015). *Portal Web del Programa Cunamás*. Recuperado el 18 de abril de 2015, de <http://www.cunamas.gob.pe/>
- Educación, M. d., & FAO. (2009). *Educación Alimentaria y Nutricional, Libro para el Docente*. Argentina: Estudio Falgione-Obregón.
- FONCODES. (18 de abril de 2015). *FONCODES*. Recuperado el 18 de abril de 2015, de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php>
- García, O. d. (2013). *Estudio de Factibilidad de la Especialización Gestión Social y Desarrollo Comunitario en la ckiudad de Medellín*. Medellín: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Grados Marcos, M. (2006). *Monografías.com*. Recuperado el 25 de febrero de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos101/programas-sociales-apoyo-alimentario-propuesta-estrategica-nacional/programas-sociales-apoyo-alimentario-propuesta-estrategica-nacional2.shtml>
- Junín, R. d. (2013). *Informe de Acción de Vigilancia Ciudadana al PNAE Qali Warma en la Institución Educativa N° 423, Distrito de Pucará, Provincia de Huancayo, Región Junín*. Huancayo: Impresión Arte Perú SAC.
- JUNTOS, P. (2015). *Portal web del Programa JUNTOS*. Recuperado el 18 de Abril de 2015, de <http://www.juntos.gob.pe/>
- Landa, A. (28 de Octubre de 2012). *Slideplayer*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/AlessalandaM/programas-sociales-del-per>
- Maslow, A. (2014). *Motivación y Personalidad*. España: Díaz de Santos.

- Milcher, S., & Ivanov, A. (Enero de 2008). *Programa de Naciones Unidas*. Obtenido de http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0354/Inclusi%C3%B3n_Social_y_Desarrollo_Humano_2008_sp.pdf
- Noticias, A. P. (23 de Junio de 2013). Perú es un ejemplo en política social y mejora de programas sociales. Lima: Editora Perú.
- Ortíz, I. (junio de 2007). *Naciones Unidas*. Obtenido de https://esa.un.org/techcoop/documents/socialpolicy_spanish.pdf
- PRONABEC. (18 de abril de 2015). *Portal Web de PRONABEC*. Recuperado el 18 de abril de 2015, de https://www.pronabec.gob.pe/2015_Beca18.php
- República, C. G. (2008). *Programas Sociales en el Perú*. Lima.
- República, C. G. (2013). *Informe consolidado de la veeduría a la distribución de raciones alimentarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas públicas bajo el ámbito de las Unidades de Gestión Educativa Local N° 01, 02 y 04*. Lima.
- Ruíz López, D., & Cádenas Ayala, C. (2006). ¿Qué es una política pública? *IUS Revista Jurídica de la Universidad Latina de América*, 2-4.
- Stok, J. R. (27 de Setiembre de 2011). Prioridades en la Inclusión Social. *Gestión*.
- WARMA, P. Q. (18 de abril de 2015). *Portal Web del PNAE Qali Warma*. Recuperado el 18 de abril de 2015, de <https://www.qaliwarma.gob.pe/>
- Wikipedia. (18 de Enero de 2015). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Caylloma
- Wikipedia. (2 de Octubre de 2015). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Yanahuara
- Yanahuara, M. D. (2015). *muniyanahuara.gob.pe*. Obtenido de <http://muniyanahuara.gob.pe/nuestro-distrito/>

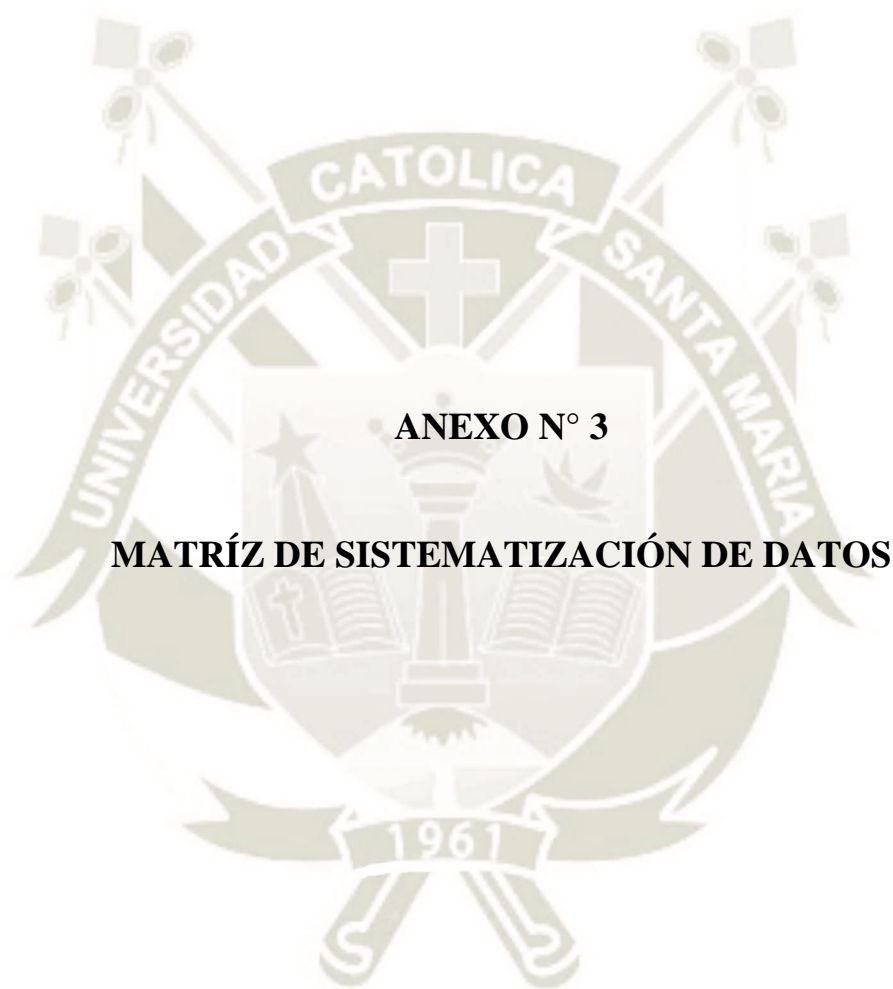


ANEXO N° 2

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	INTERROGANTES BÁSICAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Enunciado del Problema: Comparación del nivel de aceptación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma, Región Arequipa, año 2015.</p>	<p>¿Cuál es el nivel de aceptación en cuanto a los atributos tangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma?</p> <p>¿Cuál es el nivel de aceptación en cuanto a los atributos intangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma?</p>	<p>Determinar el nivel de aceptación en cuanto a los atributos tangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.</p> <p>Determinar el nivel de aceptación en cuanto a los atributos intangibles del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en Instituciones Educativas Primarias ubicadas en la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.</p>	<p>Dado que los programas sociales en el Perú y principalmente aquellos referidos a los servicios alimentarios forman parte de la política social pública, se consideran que atienden las necesidades de alimentación en la población vulnerable, tal como lo son la población pre-escolar y escolar, que su gestión debe ser eficiente y eficaz para que logre sus metas y objetivos, y que éstos deben ser de similar atención e incluso con mayor énfasis de apoyo en las zonas más pobres y extremo pobres del país:</p> <p>Es probable que para el año 2015 existan diferencias significativas respecto al nivel de aceptación del servicio del</p>	<p>Tipo de investigación: El tipo de investigación es de Campo.</p> <p>Nivel de investigación: El nivel de estudio es descriptivo, comparativo e inductivo.</p> <p>Población: Está formado por 821 personas entre usuarios, miembros de CAE y docentes de aula (767 usuarios (423 del distrito de Yanahuara y 344 del distrito de Caylloma), 9 miembros de CAE y 45 docentes de aula) de 02 Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y 01 Institución Educativas Primaria de la zona urbana del distrito de Caylloma.</p> <p>Muestra: Se ha determinado una muestra de 270 personas entre usuarios, miembros de CAE y docentes, utilizando el criterio de margen de confianza de 95.5%, con un margen de error del 5%, siendo el muestreo al azar simple.</p>

	<p>¿Qué semejanzas y diferencias existen respecto al nivel de aceptación del servicio del PNAEQW en las Instituciones Educativas Públicas Primarias de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma?</p>	<p>Establecer las semejanzas y diferencias que existen respecto al nivel de aceptación del servicio del PNAEQW en las Instituciones Educativas de la zona urbana de los distritos de Yanahuara y Caylloma.</p>	<p>Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma entre las Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana del distrito de Yanahuara y las Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana del distrito de Caylloma.</p>	<p>Técnicas: Para la recolección de datos se utilizará la técnica del “Cuestionario”.</p> <p>Instrumento: Se utilizará el “Formulario de Preguntas”.</p>
--	---	--	---	--



ANEXO N° 3

MATRÍZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

YANAHUARA: I.E. 40048 ANTONIO JOSÉ DE SUCRE

ITEMS		ATRIBUTOS INTANGIBLES											
		2	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
		Percepción del servicio	Marca de los productos	Variedad de las recetas	Trato recibido por el personal del Programa	Puntualidad de entrega de productos	Calidad y frecuencia del seguimiento y capacitación al CAE	Capacitación y Organización del CAE	Identificación y participación en gestión del CAE	Necesidad del servicio alimentario	Precio de la ración	Aceptación del servicio alimentario	
UNIDADES DE ESTUDIO		Buena	Muy buena calidad	Muy buena	Muy buena	Algunas veces puntuales	Muy oportuna y adecuada	Muy buena	Se identifica y participa	Algunas veces considera necesario	Muy caro	Muy aceptable	
N°	OCUPACIÓN / CARGO	Regular	Buena calidad	Buena	Buena	Muy pocas veces puntuales	Algunas veces oportuna y adecuada	Buena	No se identifica ni participa	No considera necesario	Caro	Regular	
		Malo	Regular calidad	Regular	Regular	Nada puntuales	Nada oportuna e inadecuada	Regular	Algunas veces se identifica y participa	Considera necesario	Suficiente	Rechazo	
1	Usuario	1											
2	Usuario	1											
3	Usuario	1											
4	Usuario	1											
5	Usuario	1											
6	Usuario	1											
7	Usuario	1											
8	Usuario	1											
9	Usuario	1											
10	Usuario	1											
11	Usuario	1											
12	Usuario	1											

YANAHUARA: I.E. 40099

ITEMS		ATRIBUTOS INTANGIBLES										
		2	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
		Percepción del servicio	Marca de los productos	Variedad de las recetas	Trato recibido por el personal del Programa	Puntualidad de entrega de productos	Calidad y frecuencia del seguimiento y capacitación al CAE	Capacitación y Organización del CAE	Identificación y participación en la gestión del CAE	Necesidad del servicio alimentario	Precio de la ración	Acceptación del servicio alimentario
UNIDADES DE ESTUDIO		Buena	Muy buena calidad	Muy buena	Muy buena	Siempre puntuales	Muy oportuna y adecuada	Muy buena	Se identifica y participa	Algunas veces considera necesario	Muy caro	Muy aceptable
N°	OCUPACIÓN / CARGO	Regular	Buena calidad	Buena	Buena	Algunas veces puntuales	Algunas veces oportuna y adecuada	Buena	No se identifica ni participa	No considera necesario	Caro	Regular
		Malo	Regular calidad	Regular	Regular	Nada puntuales	Muy pocas veces oportuna y adecuada	Regular	Algunas veces se identifica y participa	Considera necesario	Suficiente	Rechazo
			Mala calidad	Mala	No hay variedad	No tiene conocimiento	Nada oportuna e inadecuada	Mala	No tiene conocimiento	Algunas veces considera necesario	Barato	Rechazo
			No los conoce v/o tratado	No los conoce v/o tratado	No los conoce v/o tratado	No los conoce v/o tratado	No los conoce v/o tratado	No tiene conocimiento	Algunas veces se identifica y participa	Algunas veces considera necesario	Muy barato	Rechazo
1	Usuario	1										
2	Usuario	1										
3	Usuario	1										
4	Usuario	1										
5	Usuario	1										
6	Usuario	1										
7	Usuario	1										
8	Usuario	1										
9	Usuario	1										
10	Usuario	1										
11	Usuario	1										
12	Usuario	1										

