



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALIWARMA EN LA I.E. FERMIN FIZTACARRALD DE PUERTO  
MALDONADO, 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTOR:**

**YESSENIA QUISPE MOLINA**

**ASESOR:**

**Dr. YONY RAUL CHAMBILLA PARI**

**Puerto Maldonado – Perú  
2017**

**DEDICATORIA**

Con todo cariño a mis padres

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar cuál es la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la I.E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

**Material y métodos:** El diseño que se usó es no experimental, correlacional y de corte transversal. La población de estudio está representada por 500 alumnos y el tamaño muestral es de 80, se aplicó la técnica de la encuesta.

**Resultados y conclusiones:** •Se determinó que la aceptabilidad de las comidas se observa que el sabor, la frescura, la temperatura y la cocción presentan mayores grados de satisfacción que las demás variables que las componen. •Se determinó que el nivel de satisfacción con la variedad de alimentos, los mayores niveles de satisfacción se encuentran en los postres, los cuales son de un gusto más general, considerando los alimentos que los incorporan, tales como pan, leche y azúcar. •Se determinó que se destacan los altos niveles de satisfacción que se tiene con las porciones servidas. De esta manera, los beneficiarios se sienten menos satisfechos respecto a la porción del plato de postres y más satisfechos con la porción del plato de ensalada.

•Se determinó que respecto al lugar donde se entrega la alimentación, observamos que el nivel de satisfacción para la subdimensión “Higiene y limpieza” la más alta entre las que la componen. •Se determinó que la satisfacción de los beneficiarios con el personal de servicio se evidencia un alto nivel de satisfacción. Al desagregar la dimensión, observamos que todas las variables que lo componen tienen un alto nivel de satisfacción. Así, entre las variables que tienen un nivel más alto de satisfacción se encuentra el tiempo de bread, y en forma homogénea la presentación de la manipuladora o anfitriona de los alimentos, el trato dispensado y la amabilidad. •Se evidenció un alto nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de alimentación escolar QALIWARMA

**Palabras clave:** aceptabilidad, porción, satisfacción

## **ABSTRACT**

**Objective:** To evaluate the quality of service of the national QALIWARMA school feeding program in the I.E. Fermín Fiztacarrald from Puerto Maldonado, 2016

**Material and methods:** The design used was non-experimental, correlational and cross-sectional. The study population is represented by 500 students and the sample size is 80, the survey technique was applied.

**Results and conclusions:** • It was determined that the acceptability of the meals shows that the taste, freshness, temperature and cooking have higher degrees of satisfaction than the other variables that compose them. • It was determined that the level of satisfaction with the variety of foods, the highest levels of satisfaction are found in desserts, which are of a more general taste, considering the foods that incorporate them, such as bread, milk and sugar. • It was determined that the high levels of satisfaction with the portions served are highlighted. In this way, the beneficiaries feel less satisfied with the portion of the dessert plate and more satisfied with the portion of the salad plate.

• It was determined that with respect to the place where the food is delivered, we observe that the level of satisfaction for the sub-dimension "Hygiene and cleaning" the highest among those that compose it. • It was determined that the satisfaction of the beneficiaries with the service personnel shows a high level of satisfaction. When disaggregating the dimension, we observe that all the variables that compose it have a high level of satisfaction. Thus, among the variables that have a higher level of satisfaction is the bread time, and homogeneously the presentation of the food manipulator or hostess, the treatment provided and the friendliness. • A high level of student satisfaction was evidenced with the QALIWARMA school feeding program

**Keywords:** acceptability, portion, satisfaction

## ÍNDICE

CARÁTULA	Pàg.
DEDICATORIA	I
RESUMEN	II
ABSTRACT	III
ÍNDICE	IV
INTRODUCCIÓN	VII
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.2.1 Espacial	05
1.2.2 Temporal	05
1.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	05
1.3.1 Problema Principal	05
1.3.2 Problemas secundarios	05
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	06
1.4.1 Objetivo General	06
1.4.2 Objetivos Específicos	06
1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	07
1.5.1 Hipótesis General	07
1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	07
1.6.1 Variable independiente	07
1.6.2 Variables dependientes	07
1.6.3 Operacionalización de Variables.	08
1.7 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.7.1 Tipo de Investigación	09
1.7.2 Nivel de Investigación	09
1.7.3 Métodos de Investigación	09
1.7.4 Diseño de investigación	09
1.8 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.8.1 Población	10
1.8.2 Muestra	10
1.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	10
1.9.1 Técnicas	10
1.9.2 Instrumentos	11
1.10 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	11

## CAPITULO II

	<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.2	BASES TEÓRICAS	33
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	38
	<b>CAPÍTULO III</b>	
	<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	
3.1	RESULTADOS	40
3.2	DISCUSIÓN	48
	<b>CONCLUSIONES</b>	51
	<b>RECOMENDACIONES</b>	52
	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	53
	<b>ANEXOS</b>	55
	1. Matriz de consistencia	56
	2. Fichas de validación de expertos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Satisfacción general con el PAE .....	48
---	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 Distribución por sexo.....	40
Gráfico N° 02 Distribución por edad.....	41
Gráfico N°03 . Distribución por grado.....	41
Gráfico N°04 Niveles de satisfacción para la Aceptabilidad.....	42
Gráfico N°05 Niveles de satisfacción para la Aceptabilidad.....	43
Gráfico N°06 Niveles de satisfacción para la variedad.....	44
Gráfico N°07 Niveles de satisfacción para la porción.....	45
Gráfico N°08 Niveles de satisfacción con el lugar donde se entrega la comida.....	46
Gráfico N°09 Niveles de satisfacción con la calidad de atención.....	46
Gráfico N°10 Niveles de satisfacción con la valoración del Programa De Alimentación Escolar.....	47

## INTRODUCCIÓN

El estado nutricional del escolar, está evaluado por indicadores como: Peso, Talla e Índice de Masa Corporal. Debido al rápido crecimiento y desarrollo en la etapa escolar, es importante la evaluación del estado nutricional para prevenir las consecuencias que este ocasiona, como un deficiente desarrollo intelectual. El estado nutricional es una preocupación tanto de los países desarrollados como los países subdesarrollados, ya que el estado nutricional fuera de los parámetros normales trae como consecuencias deterioro de la salud y a su vez limita el desarrollo de la comunidad.

Un informe publicado por la FAO, Organización de Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, muestran que ochocientos cincuenta y cuatro millones de personas del mundo están mal alimentadas, y la mayoría de éstas se encuentran en países subdesarrollados como al sur del Sahara, y especialmente en África, quienes registran los más altos índices de desnutrición, asimismo, estos países son los que presentan mayor retraso económico, cultural y social en el mundo; dato muy relevante, cuando se observa que el estado nutricional fuera de los parámetros normales y la falta de estímulos genera en la persona retraso físico e intelectual, limitando la explotación de sus capacidades.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como finalidad brindar un servicio de calidad cumpliendo los siguientes objetivos: Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

El propósito de la investigación fue evaluar cuál es la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la I.E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Según estimaciones recientes de la FAO, la población que padece malnutrición en el mundo es de 842 millones de personas; de éstos, 798 millones se encuentran en países en desarrollo, y 53 millones en la región de América Latina y el Caribe (FAO, 2003). Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el 9 por ciento de los niños de la región sufre de insuficiencia ponderal, y 389 000 niños mueren antes de llegar a la edad de cinco años. La tasa de mortalidad infantil de menores de cinco años (niños con probabilidad de morir entre el nacimiento y los cinco años, por 1 000 nacidos vivos) es de 34 (UNICEF, 2003).

La prevalencia del déficit de estatura para la edad en menores de cinco años a finales de la década de 1990 era del 16 por ciento en los países de América Latina y el Caribe (retraso moderado y grave, por debajo de menos dos desviaciones estándar del valor medio de la estatura para la edad de la población de referencia). La prevalencia de la desnutrición crónica ha mostrado valores muy altos en países como Bolivia, Ecuador, Guatemala y Haití. Aunque en general las proyecciones del consumo de energía per cápita y del número de personas malnutridas indica que la situación tiende a mejorar en la región, en algunos países este tipo de desnutrición parece

estar aumentando, mientras que en otros existen claras diferencias entre las distintas zonas geográficas del país en el cual la prevalencia de los déficit es alta. Según el Programa Mundial de Alimentos (PMA, 2003), 300 millones de niños padecen hambre crónica, y se estima que de éstos, 170 millones no reciben alimentos durante las horas de asistencia escolar (otros 100 millones no asisten siquiera a la escuela).

Existen también en los países de América Latina deficiencias comunes de micronutrientes, especialmente de hierro, yodo y vitamina A. En el mundo en desarrollo más de un tercio de las personas padece de anemia, siendo las mujeres embarazadas y los niños pequeños los grupos más afectados. La prevalencia de anemia en los niños en edad escolar es mayor del 30 por ciento, y la carencia de hierro es un importante factor causante de anemia nutricional debida especialmente al consumo de dietas carentes en hierro disponible, baja ingesta de hierro, pérdida intestinal debida a parásitos, y necesidades nutricionales no satisfechas durante el crecimiento y el embarazo.

Millones de preescolares en el mundo presentan daños oculares debido a la carencia de vitamina A, y en los últimos años del siglo pasado los niños de varios países de América Latina y el Caribe presentaban estados patológicos graves debidos a la carencia de vitamina A. Una elevada proporción de la población podría estar aquejada de carencias subclínicas o marginales, que se vuelven clínicamente manifiestas cuando aparecen infecciones graves que incrementan el riesgo de morbilidad y mortalidad, especialmente debido a infecciones contraídas durante la niñez.

La carencia de yodo es otro problema que se registra en zonas en las cuales se consumen pocos alimentos de origen marino, o en las cuales la concentración de yodo en el suelo es escasa. Aunque la mayor parte de las personas afectadas por problemas nutricionales sufre de desnutrición

proteico-energética, y/o de carencia de micronutrientes (especialmente hierro, yodo y vitamina A, pero también cinc, ácido fólico, etc.), existen igualmente problemas de malnutrición por exceso (obesidad). En la región se observa una prevalencia alarmante de enfermedades crónicas no transmisibles asociadas con la dieta y la mala nutrición. Tanto la FAO como la OMS han concluido que es necesario implementar programas de promoción de la salud y nutrición, junto con mejores dietas y estilos de vida, que tiendan a mejorar la calidad de vida de la población (OMS, 2003).

La mayoría de los países, con independencia de su nivel de bienestar, se comprometen con programas de alimentación escolar que garanticen que sus niñas y niños tengan acceso a una adecuada alimentación para el desarrollo pleno de sus habilidades. Según un estudio realizado por el Programa Mundial de Alimentos, se estima que 368 millones de niñas y niños, en todo el mundo, reciben alimentos en la escuela cada año, con una inversión total de hasta US\$ 75 mil millones.

Los programas de alimentación escolar son parte de la red de protección social de los países y ayudan a que las niñas y niños asistan regularmente a la escuela, reduciendo así el ausentismo escolar. También hacen una contribución clara en términos de aprendizaje y de aumento de las capacidades cognitivas de los niños y promueven, desde una edad temprana, una adecuada nutrición.

El programa QALIWARMA ha nacido con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, sostenible y saludable, adecuado a los hábitos de consumo local y congestionado con la comunidad-, para niños y niñas del nivel de educación inicial a partir de los 3 años de edad y del nivel de educación primaria, en instituciones educativas públicas. El énfasis ha sido puesto en aspectos de educación, asistencia técnica, supervisión, transparencia y

rendición de cuentas y en mecanismos que permitan medir, de forma periódica, la satisfacción de los usuarios.

La opción elegida es la de un modelo de alimentación escolar que realiza compras locales a través de Comités de Compra y con un fuerte componente de congestión a nivel local-comunitario a través de los Comités de Alimentación Escolar, que podría clasificarse como de esquema mixto, al combinar un nivel local con uno de nivel intermedio (a través de los Comités de Compra). El Banco Mundial y el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas han venido acompañando al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) en la fase de diseño de este ambicioso programa que, en su primer año de implementación, llegará progresivamente a más de 2.7 millones de niños y niñas de todos los rincones del Perú.

Ambas instituciones han puesto a disposición del MIDIS las mejores experiencias internacionales, las buenas prácticas y las lecciones aprendidas, en casa y en el extranjero. El desarrollo de los modelos de gestión, el sistema de control de calidad y la oportunidad de visitar experiencias de otros países; la provisión de estudios y de kits de materiales educativos, acompañados de la capacitación en la metodología de uso de los mismos, así como el diseño de estrategias de monitoreo social son parte del apoyo prestado.

Sin duda, son muchos los desafíos que enfrenta QALIWARMA; crear un programa que llegará a cerca de 40 mil escuelas, urbanas y rurales, en el primer año, sobre una lógica radicalmente distinta a la de los programas anteriores. No va a ser una tarea sencilla, pero será una oportunidad histórica para mejorar las condiciones de vida de las peruanas y peruanos, a través de un programa que provea alimentos con altos estándares de

calidad, teniendo en cuenta la inmensa diversidad gastronómica del Perú y las especificidades culturales de costa, sierra y selva.

También, constituirá un ejemplo único en su gestión con la participación de la sociedad civil y aplicando mecanismos de transparencia que permitan alejar la corrupción e integrar en su diseño una evaluación rigurosa. El Perú tiene un futuro prometedor, con una economía robusta y ciudadanos comprometidos con la construcción de un futuro más inclusivo. Sin duda, QALIWARMA puede contribuir a continuar escribiendo este nuevo relato de un país con más oportunidades para todos y todas. Éxito, Niño Vigoroso. Sami, QALIWARMA.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

**1.2.1 Espacial.-** I.E. Fermín Fitzcarrald de Puerto Maldonado, 2016

**1.2.2. Temporal.-** se realizó durante los meses de octubre a diciembre del año 2016

## **1.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿Cuál es la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en las .E. Fermín Fitzcarrald de Puerto Maldonado, 2016?

### **1.3.2 Problemas secundarios**

1.¿Cuál es la Satisfacción con la comida del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la .E. Fermín Fitzcarrald de Puerto Maldonado, 2016?

2.¿Cuál es la Satisfacción con el lugar de la comida del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la .E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016?

3.¿Cuál es la Satisfacción con la atención del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la .E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016?

4.¿Cuál es la valoración del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la .E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Evaluar cuál es la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la I.E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. .Determinar la Satisfacción con la comida del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la.E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

2. Determinar la Satisfacción con el lugar de la comida del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la.E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

3. Determinar la Satisfacción con la atención del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la .E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

4. Determinar la valoración del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la .E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

## 1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1 Hipótesis General

La calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA es favorable, en la .E. Fermín Fiztacarrald de Puerto Maldonado, 2016

## 1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 Variable

Calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA

### 1.6.2 Operacionalización de Variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><b>Calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA</b></p> <p>Nivel de conformidad de la persona con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones Educativas públicas del nivel inicial y primaria, a fin de contribuir a mejorar la</p>	<p>DIMENSIÓN 1. Satisfacción con la comida</p>	<p>1.Aceptabilidad</p>	<p>-El olor de las comidas: Sensación nasal a la que remite la comida Entregada.</p> <p>-<input type="checkbox"/> El sabor de las comidas: Sensación oral a la que remite la comida Entregada.</p> <p>-<input type="checkbox"/> Aspecto de la comida (Que sea apetecible): Sensación visual a la que Remite la comida entregada.</p> <p>-<input type="checkbox"/> Temperatura de las comidas: Percepción de satisfacción respecto de la Temperatura de la comida entregada.</p> <p>-<input type="checkbox"/> Frescura de los alimentos: Percepción de satisfacción respecto de la Frescura de los alimentos servidos o utilizados en las preparaciones.</p> <p>-<input type="checkbox"/> Cocción de las comidas: Percepción de satisfacción respecto de nivel de Cocción que posee la comida entregada.</p>

atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimentarios-, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.		2.Variedad	Alternancia de las comidas (Que varíe la frecuencia de las preparaciones): Percepción de satisfacción respecto de la diversidad en la entrega de las preparaciones de las comidas en base a un menú quincenal.
		3.cantidad	Porciones de comida: Percepción de satisfacción respecto de la cantidad de la porción de comida que se sirve
	DIMENSIÓN 2. Satisfacción con el lugar de comida	4.Limpieza de la infraestructura	-Limpieza del comedor: Percepción de satisfacción de higiene que presenta el lugar de comida o casino. - <input type="checkbox"/> Limpieza de las sillas: Percepción de satisfacción de higiene que presentan las sillas. - <input type="checkbox"/> Limpieza de las mesas: Percepción de satisfacción de higiene que presentan las mesas. - <input type="checkbox"/> Limpieza de los utensilios: Percepción de satisfacción de higiene que presentan las cucharas, los tenedores y los cuchillos. - <input type="checkbox"/> Limpieza de las bandejas: Percepción de satisfacción de higiene que presentan las bandejas.
		5.Orden y organización del comedor	-Luminosidad: Percepción de satisfacción sobre el nivel de luz que existe en el comedor o lugar donde se entrega el servicio de alimentación. -Capacidad del comedor (Cantidad de estudiantes en el comedor): Percepción de satisfacción sobre el espacio del comedor, tal que permita un ambiente agradable para la alimentación. - <input type="checkbox"/> Temperatura: Percepción de satisfacción sobre la temperatura que existe en el comedor o lugar donde se entrega el servicio de alimentación. - <input type="checkbox"/> Ventilación: Percepción de satisfacción sobre la ventilación de olores que existe en el comedor o lugar donde se entrega el servicio de alimentación. - <input type="checkbox"/> Tiempos de espera de la comida: Percepción de satisfacción respecto del tiempo que pasa desde que hace la fila para el servicio de alimentación y la entrega de las raciones. - <input type="checkbox"/> Organización en la entrega de la alimentación: Percepción de satisfacción con el orden establecido, tal que permita comer de manera confortable. <input type="checkbox"/> - Tiempos de comida: Percepción de satisfacción del tiempo que tienen los beneficiarios para ingerir el servicio de alimentación recibido por el PAE

	DIMENSIÓN 3. Satisfacción con la atención	6.Limpieza y presentación del personal	Percepción sobre la higiene y presentación de la vestimenta del personal de servicio
		7.Calidad de atención	-Entrega cortés del servicio: Percepción de la cortesía del servicio de atención entregado. <input type="checkbox"/> - Relación amable ante consultas de estudiantes: Percepción de la amabilidad del personal de servicio ante la resolución de posibles dudas o consultas
	DIMENSIÓN 4. Valoración del programa Qali warma	8.valoración global del programa	

## 1.7 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.7.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación de la presente investigación es no experimental porque no manipularemos las variables; sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

### 1.7.2 Nivel de Investigación

Esta investigación de nivel relacional, de corte transversal

### 1.7.3 Métodos de Investigación

En el proceso de la investigación se ha aplicado el método científico porque se ha tenido en cuenta los elementos básicos de una investigación científica: Problema, el sistema conceptual, las definiciones, hipótesis, variable, dimensiones e indicadores.

### 1.7.4 Diseño de investigación

El diseño que se usó es no experimental, correlacional y de corte transversal

La presente investigación se caracteriza por ser cuasi experimental, con un diseño Descriptivo, Comparativo y Transversal, porque busca encontrar el grado de correlación que existe entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación

existente entre dos fenómenos observados, describiendo y analizando previamente cada fenómeno en forma independiente.

## 1.8 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.8.1 Población

**Población.-** La población de estudio está representada por

Usuarios	Cantidad
Alumnos	500
	500

### 1.8.2 Muestra

Usuarios	Tamaño muestral
Alumnos	80

Muestreo probabilístico al azar simple, porque todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Hare un sorteo justo entre los individuos del universo: asignamos a cada persona un boleto con un número correlativo, introducimos los números en una urna y empezamos a extraer al azar boletos. Todos los individuos que tengan un número extraído de la urna formaran la muestra.

## 1.9 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 1.9.1 Técnicas

Se utilizó la Encuesta

### **1.9.2 Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizara un cuestionario de preguntas elaboradas por el autor las hay de tipo abiertas para el segundo objetivo y preguntas cerradas para el primero y tercer objetivo específico.

### **1.10 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

En las últimas décadas se han acumulado evidencias sobre la importancia de una buena alimentación, especialmente en las etapas de desarrollo. Durante la niñez y la adolescencia, una adecuada nutrición es fundamental para alcanzar el máximo desarrollo tanto físico como intelectual. Es durante este periodo del desarrollo donde se establecen patrones de consumo que pueden contribuir, en la edad adulta a la aparición de diversas enfermedades. La obesidad en la infancia y la adolescencia se ha incrementado de manera alarmante en los últimos años. Esta alta prevalencia de la obesidad en la edad infantil debe tener progresivas y amenazadoras consecuencias para la salud biopsicosocial, tanto durante la niñez y adolescencia, como en la edad adulta. La desnutrición, especialmente en la infancia, es un obstáculo que impide que los individuos, e incluso las sociedades, desarrollen todo su potencial. Los niños y niñas desnutridos tienen menos resistencia a las infecciones y más probabilidades de morir a causa de dolencias comunes en la infancia, como las enfermedades diarreicas y las infecciones de las vías respiratorias.

La presente investigación se justifica por las razones siguientes: La escuela es un espacio privilegiado para el estímulo de las múltiples capacidades del desarrollo, individual, grupal, familiar y comunitario. Por lo tanto, cumple un rol social que proporciona información confiable a los pobladores (madres) respecto a las mejores formas de alcanzar calidad de vida. Es necesario recalcar que los escolares se encuentran en un despliegue permanente de energía que requiere ser acompañado de procesos nutricionales oportunos y cargados de un

clima de afecto y tranquilidad para cumplir su real cometido en su desarrollo

A través de los resultados de la presente investigación se beneficiara a las madres y escolares de la Institución Educativa “El Sol” porque la información nutricional que reciban las madres contribuirá a mejorar la alimentación del escolar reduciendo el riesgo de incrementar la morbilidad y mortalidad en el niño. También; de manera indirecta beneficiará al personal directivo y docente incentivándolo para que establezcan coordinaciones más estrechas con las organizaciones prestadoras de servicios de salud e instituciones formadoras de recursos humanos en salud para que se efectúen evaluaciones periódicas sobre el estado nutricional de los educandos y reciban capacitaciones sobre la importancia de una alimentación saludable en el educando para que alcance un buen rendimiento académico.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Informe Final Satisfacción 2014 Beneficiarios Enseñanza Media” “ESTUDIO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR – JUNAEB -Chile, manifiesta Respecto de la satisfacción con el servicio, esta alcanza un nivel de satisfacción del 78%, influenciada positivamente por la evaluación de la higiene y presentación personal de las manipuladoras con un 83,8% y la entrega cortés del servicio con un 81,8%. Más bajo se encuentra la calidad de la atención con un 77,6% de satisfacción.

La relación entre estudiantes y manipuladoras está concentrada y potenciada sobre el trato cortés y un correcto relacionamiento entre ellos (de hecho son uno de los parámetros mejor evaluados), lo que permite plantear que ellas son parte activa de la comunidad escolar, lo que definitivamente se transforma en una fortaleza para el programa, sobre todo porque se trabaja con estudiantes menores de edad.

También es necesario entender que, si bien existe una percepción muy positiva de las manipuladoras, ellas son las responsables directas del sabor, de la presentación, de la porción y de la cocción, variables mal evaluadas por los estudiantes en la dimensión satisfacción con las

comidas, por lo que este escenario se transforma en una tremenda oportunidad para hacer frente a esta brechas, por el vínculo afectivo que puede existir entre manipuladora y comunidad escolar, y la necesidad de mejorar el performance de esta variables.

Para controlar lo anterior, son necesarias intervenir no solo a nivel de lineamientos y exigencias en las bases de licitación o en el trabajo conjunto con las empresas, sino que también en la inyección de competencias y protocolos de trabajo en la manipuladoras, ya que si bien todo puede estar correctamente indicado, parametrizado y supervisado, el programa trabaja en torno a personas y ellas son diferentes a lo largo del país.

JUNAEB en este sentido, debe seguir trabajando en fomentar, monitorear y supervisar un adecuado ambiente y trato laboral de ellas con las empresas prestadoras, entendiendo que ellas se relacionan a diario con los estudiantes y por tanto, son las primeras personas que podrían entregar un mal trato a los estudiantes, provocando efectos no deseados en la comunidad escolar y por cierto, en la entrega del servicio de alimentación y el PAE.

Por último, respecto de las manipuladoras es necesario que exista un plan de fortalecimiento del capital humano externos (estratégico) en JUNAEB, debido a que es necesario fortalecer y fidelizar a dichos actores con la institución y sus programas gubernamentales, además de garantizar un servicio de calidad en la entrega del servicio de alimentación.

Vanesa Maguiña Miriam Valerio (Lima-2008), en el estudio NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DE LOS PADRES USUARIOS Y MADRES CUIDADORAS EN LOS “WAWA WASIS” DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. FEBRERO-MARZO 2008, informan que El elevado nivel de satisfacción alimentaria o satisfacción del servicio alimentario que se encontró en el presente

estudio, tanto en padres usuarios como en madres cuidadoras, nos permite concluir que el componente alimentario que se brinda en los Wawa Wasis fue ampliamente aceptado.

Los padres usuarios manifestaron estar muy satisfechos con los Wawa Wasis, debido a los siguientes motivos: a) el apoyo en el cuidado de sus hijos, ya que tienen que salir a trabajar desde las 8 a 4 p.m. o incluso hasta las 8 p.m.; b) el no contar con una canasta básica familiar suficiente para cubrir las necesidades primarias de sus niños; c) las diferencias que los padres manifestaban que se podían apreciar entre los niños asistentes a los WW y aquellos que no, siendo estos últimos menos activos y con mayor propensión a enfermarse.

El comité de CGC “Santa Rosa de Villa San Luis” obtuvo un mayor puntaje de satisfacción, entre las madres cuidadoras, respecto a los otros CGC probablemente porque cuenta con todos los servicios básicos (luz, agua, desagüe); mientras que el CGC “Las Américas” sólo cuenta con servicio de luz y algunos con desagüe y el CGC “Madres Unidas” solo dos Wawa Wasis tienen todos los servicios.

Una de las principales razones para el alto nivel de satisfacción que se obtuvo entre las madres cuidadoras lo constituye la capacitación constante impartida en cada CGC a través de sus coordinadores. Estas labores docentes incluyen temas de salud preventivo promocional, aprendizaje infantil, atención alimentaria y cuidado de los niños; semanalmente se realizan reuniones en donde las madres cuidadoras informan al coordinador sobre la salud, alimentación y preferencias de los niños por las comidas (8,9). Además de las capacitaciones, las “madres cuidadoras” perciben un ingreso, por parte del MIMDES, de acuerdo a la categoría en la que se encuentran.

Las “madres cuidadoras” con categoría A , son aquellas madres que más destacan en su labor y que generalmente son las que tienen mayor antigüedad en el Wawa Wasi, estas reciben un sueldo mensual de S/.180.00 nuevos soles, las “madres cuidadoras” con categoría B

,perciben un sueldo de S/.150.00 nuevos soles y por último las que están en la categoría C, que generalmente son nuevas, reciben un sueldo de S/.120 nuevos soles mensuales .Además cuentan con un ingreso adicional diario que pagan los padres usuarios. El pago es de S/1.00 diario por cada niño.

Aunque nuestros resultados son similares a los encontrados por Bernal y Jennifer (4), en donde los padres usuarios y madres cuidadoras obtuvieron un alto nivel de satisfacción alimentaria (74% y 94% respectivamente), es conveniente señalar que la satisfacción del usuario o el beneficiario, es solo uno de los componentes que tienen que ser considerados para medir el impacto dentro de los programas de asistencia alimentaria. Después de varios años de labor, el PNWW y todos los programas sociales peruanos deberían haber contribuido a una reducción sostenida de la desnutrición infantil, sin embargo, los resultados de la ENDES 2005 muestran que uno de cada 10 niños de las áreas más pobres presentan desnutrición global . En líneas generales, los programas sociales peruano y de América Latina han mostrado un impacto mínimo en el crecimiento infantil, debido entre otras cosas, a una mala focalización del grupo objetivo y ausencia de vigilancia del crecimiento. En este sentido se ha recomendado que los programas alimentarios estén enfocados en niños de 6 a 24 meses de edad.

En conclusión; el nivel de satisfacción de los padres usuarios y las madres cuidadoras en relación al servicio brindado por los wawa wasis es alto y no se encontró diferencia significativa entre las puntuaciones finales por cada Comité de Gestión.

Christian Mario León Flores (México-2010), en el estudio "IMPLANTACIÓN DEL INDICE MEXICANO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL DE LECHE LICONSA Y EL PROGRAMA 70 Y MÁS A CARGO DE LA

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL”, tesis que para obtener el grado de Maestro en Ingeniería de Calidad, Universidad Iberoamericana, manifiesta que • El índice de satisfacción de los usuarios obtenido, con respecto al programa de Liconsa Líquida fue de 91, Liconsa Polvo de 92 y Programa 70 y más de 79. Se podría decir que los programas de Liconsa tienen una muy buena calificación y el Programa de 70 y más recibió una calificación aceptable.

- En el modelo de Liconsa Polvo el componente de mayor impacto sobre la satisfacción es el Producto. Dicho componente está compuesto de las variables nutritivo, precio y gusto. Se recomienda concentrar los esfuerzos de mejora en el Precio, lo cual incidiría de manera importante sobre la satisfacción de los usuarios.
- El modelo de Liconsa Líquida tuvo como componente de mayor impacto sobre la satisfacción de los usuarios al Punto de venta, conformado por las variables de abasto, tiempo de espera y limpieza del lugar. En este caso la recomendación sería enfocar los esfuerzos de mejora en el abasto y el tiempo de espera, pues estas dos variables obtuvieron la menor calificación dentro de este componente.
- En el modelo del programa 70 y más, el componente de mayor impacto sobre la satisfacción del usuario es el ingreso al programa, conformada por las variables de dificultad en el acceso, información sobre derechos y obligaciones y trato del personal de Sedesol. Aquí se recomienda enfocar los esfuerzos de mejora tanto en la dificultad en el acceso como en la información sobre derechos y obligaciones, pues obtuvieron los menores puntajes.
- Los resultados obtenidos en esta evaluación muestran que los usuarios (beneficiarios) de los programas de Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los usuarios del programa 70 y más al parecer no se encuentran del todo satisfechos con estos apoyos, si bien la calificación obtenida podría considerarse como buena o regular.

- Con el objeto de implantar el IMSU, estas tres evaluaciones demuestran que el modelo del ACSI, es aplicable para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México.
- Soportando la conclusión anterior se tiene que se han cumplido los supuestos básicos del modelo de satisfacción y los componentes propios de cada programa identificados fueron significativos en todos los casos, es decir tienen un impacto significativo sobre la calidad percibida y sobre la satisfacción.
- En esta tesis se ha desarrollado una metodología de evaluación propia y específica para implantar el IMSU en la evaluación de programas sociales en México.
- Los instrumentos de medición (cuestionarios) obtuvieron alfas de Cronbach mayores a 0.75, por lo que se puede concluir que la confiabilidad de los instrumentos es aceptable.
- La metodología del IMSU ha permitido identificar áreas de oportunidad de mejora para los programas estudiados, y se soportan sobre una base científica, pues ha permitido saber cuáles son los componentes que inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios.

Ysmael León Vargas (Lima-2012), en el estudio NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Nutrición, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, muestra 75 personas, manifiesta que Casi el total de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión Capacidad Técnica de los Nutricionistas del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Todos ítems de esta dimensión contribuyeron de forma similar a la satisfacción del usuario, algunos como los relacionados con una adecuada explicación sobre las causas del problema nutricional y una adecuada

orientación para que el usuario pueda resolver su problema respecto a su alimentación.

Así también la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión Relaciones Interpersonales del Nutricionista del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Todos los ítems de esta dimensión contribuyeron de forma similar a la satisfacción del usuario, algunos como los relacionados al buen trato del Nutricionista como mostrar interés, ser respetuoso, ser amable, permitir que el usuario se exprese y hacer que el usuario se sienta en confianza.

Solo un poco más de la mitad de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El ítem que más contribuyó a que el usuario no esté satisfecho fue el relacionado con el tiempo de espera para ser atendido en el Consultorio de Nutrición.

En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Esta satisfacción es debida al alto porcentaje de usuarios satisfechos en las dimensiones de Capacidad Técnica y Relaciones Interpersonales del Nutricionista; por otro lado que el usuario no esté satisfecho es debido en mayor parte al porcentaje de Ni Satisfechos/ Ni Insatisfechos registrada en la Dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición.

La atención por parte de los nutricionistas fue valorada con una nota promedio de 17 puntos por los usuarios indicando un buen desempeño desde la percepción del usuario.

La principal sugerencia que el usuario mencionó respecto a la atención brindada en el Consultorio de Nutrición es referente a que se brinde un servicio más didáctico es decir incluir más materiales educativos para la consulta nutricional como láminas educativas, folletos, etc.

María Celeste Nessier V. , Analía Monsalvo C. , Virginia Picech C., Jimena Pacheco S. , Victoria Palma C. , María Soledad Martínez G. , Noelia Ojeda O. , Susana Rosa DL. , María Fernanda Casini B. , Tatiana Ibáñez S (Chile-2010), en el estudio PERCEPCIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL NIÑO EN RIESGO NUTRICIONAL "NUTRIR MÁS" DEL ÁREA URBANA DE LA CIUDAD DE SANTA FE, ARGENTINA, Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe. Manifiestan que Los programas alimentarios y/o nutricionales son un conjunto de acciones destinadas a distribuir gratuitamente alimentos básicos a grupos de población seleccionados por su condición de pobreza o riesgo nutricional, durante un período de tiempo determinado. Si bien este tipo de prestaciones concentran la mayor parte de la respuesta estatal ante la inseguridad alimentaria, también se implementan programas tendientes a garantizar el acceso y/o la producción de alimentos.

Por lo expresado, el programa ha significado un cambio trascendental al haber dejado de ofrecer alimentos secos y de baja densidad nutricional al transferir la elección alimentaria a las familias por medio de entrega directa de dinero, posicionando a las mismas como artífices de su propio cuidado de salud - enfermedad y otorgándoles autonomía en la toma de decisiones en materia de nutrición en el hogar.

Los resultados del presente trabajo dan cuenta de la importancia que pueden tener las intervenciones de capacitación en los patrones de consumo de alimentos tal como lo evidencia una evaluación realizada del Programa Oportunidades (México) y la Red de Protección Social de Nicaragua que mostró que los beneficiarios tienen un actitud positiva hacia los talleres brindados.

A pesar de la amplia cobertura de los programas alimentarios, no existen suficientes evaluaciones para medir su impacto como tampoco antecedentes similares en otros países. En nuestro país, muchos de

los programas alimentarios vigentes se originaron de manera espontánea en momentos de crisis y luego se mantuvieron, en ocasiones en forma indefinida y sin objetivos claros. Con excepción del programa de comedores escolares en 1985, ningún programa ha sido evaluado, y se identifican como debilidades recurrentes entre éstos a las prácticas clientelares en la distribución de los beneficios, la superposición de beneficiarios, la reproducción de las deficiencias nutricionales del hogar, entre otras .

Los logros alcanzados a través de la implementación del Programa "NUTRIR MAS" son producto de la conjunción de diferentes acciones interdisciplinarias destinadas a las familias de los niños bajo programa, las cuales promueven estilos de vida saludables a través de la optimización de los recursos disponibles localmente.

Los resultados demuestran además, la importancia de la evaluación periódica de los programas alimentarios para conocer su aceptabilidad y el posible impacto biológico y social. El presente trabajo destaca la relevancia de las actividades educativas, ya que las mismas han sido valoradas favorablemente por los usuarios, como espacio de intercambio y aprendizaje colectivo y además porque refuerzan y promocionan la diversificación de la alimentación; resultado no encontrado al evaluar programas que carecen de intervenciones de información complementarias reflejando una priorización de compra de alimentos de alta densidad calórica y bajo aporte de micronutrientes .

Se recomienda para redefinir el Programa "NUTRIR MAS" a futuro: estimular la coordinación entre las unidades ministeriales participantes en un intento de alcanzar los principios de integralidad y multidimensionalidad de la pobreza , realizar acciones tendientes a aumentar la confiabilidad de las mediciones antropométricas de los niños, organizar los talleres en función del tiempo de permanencia de los usuarios en el programa a los fines de evitar la reiteración de las

temáticas abordadas, incentivar la realización de talleres de cocina como estrategia práctica de educación alimentario nutricional, evaluar el grado de cumplimiento de las normas técnicas del programa, considerar el reajuste del monto de la asignación monetaria según las tasas de inflación para evitar la caída de su valor real e implementar sistemas de monitoreo y evaluación de impacto como parte del diseño del programa.

Tania Salgado, Yngrid Candela, Jennifer Bernal (Venezuela-2009), en el estudio USO DE METODOLOGÍAS MIXTAS PARA EVALUAR EL ACCESO A LOS ALIMENTOS Y LA VULNERABILIDAD ALIMENTARIA-NUTRICIONAL EN GRUPOS DE RIESGO, Universidad Simón Bolívar, refieren que Las cuatro escalas presentadas están basadas en metodología científica que se valen de la exploración cualitativa para tener una comprensión e interpretación profunda de la vulnerabilidad alimentaria-nutricional experimentada por varios grupos de individuos, incorporando el elemento de percepción y partiendo de las vivencias y palabras los más afectados, lo que asegura la validez de contenido a la escala. Este método ha sido utilizado ampliamente en estudios de IA con la finalidad de evaluar el fenómeno tal cual lo experimentan los individuos.

Al comparar la estructura de estas cuatro escalas, se comprueba que cada grupo de individuo aporta elementos diferentes que confluyen en dimensiones y una lista corta de ítems que miden el fenómeno de la vulnerabilidad alimentaria. Esto permite, de una forma rápida y a bajo costo, recopilar y analizar la información en grupos particulares y proveer un concepto sobre esta condición, que puede ser entendido por las instituciones públicas.

La escala que mide la SAH es un instrumento capaz de brindar una panorámica de la situación alimentaria en los hogares en Venezuela, identificando situaciones de inseguridad alimentaria y hambre. Permite

hacer seguimiento en Venezuela del compromiso adquirido sobre las metas del milenio, en especial la primera meta sobre la erradicación de la pobreza extrema y el hambre para el 2015. El instrumento puede ser utilizado por entes gubernamentales, no gubernamentales, investigadores y comunidades. Particularmente a nivel del Gobierno, Ministerios de la Alimentación, Salud, Industrias Ligeras y Comercio, entre otros e institutos como Estadística y Nutrición son potenciales usuarios y generadores de información en este tema.

El instrumento SAH puede convertirse en una manera de hacer monitoreo al cumplimiento del artículo 305 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela donde se incorpora la responsabilidad del Estado en garantizar la seguridad alimentaria de los venezolanos, señalando: "El Estado promoverá la agricultura sustentable como base estratégica del desarrollo rural integral, a fin de garantizar la seguridad alimentaria de la población; entendida como la disponibilidad suficiente y estable de alimentos en el ámbito nacional y el acceso oportuno y permanente a éstos por parte del público consumidor". "...Se alcanzará desarrollando y privilegiando la producción agropecuaria interna, entendiéndose como tal la proveniente de las actividades agrícola, pecuaria, pesquera y acuícola".

La SAH, al igual que otras experiencias de países en desarrollo, es una escala internacional que se ha validado y adaptado al contexto poblacional venezolano, ofreciendo la ventaja de detectar percepción de inseguridad alimentaria y hambre en las familias, antes de que se presenten signos clínicos de la malnutrición. Este es uno de los objetivos con el cual se han creado las escalas cualitativas que miden seguridad alimentaria y hambre y motivo por el cual se ha expandido su uso a nivel mundial.

La escala de Vulnerabilidad Alimentaria-Nutricional especialmente diseñada para el adulto mayor, es una herramienta que capta las

necesidades, dificultades y los retos que vive una persona de la tercera edad al procurarse su alimento (16). Ha sido construida en el ámbito académico, pero puede satisfacer las necesidades de los entes encargados de hacer evaluación y monitoreo en esta población vulnerable. Ministerios vinculados al tema e institutos de servicio y asistencia al adulto mayor, casas de la juventud prolongada y casas de alimentación pueden ser usuarios de la escala VAN para focalizar, hacer seguimiento y evaluar los programas de asistencia alimentaria y nutricional en el adulto mayor.

El instrumento que mide la satisfacción en madres, representantes y cuidadoras en guarderías infantiles, llena la necesidad de monitoreo y evaluación de guarderías infantiles por parte de las personas más allegadas al servicio. Puede ser utilizada por entes públicos, privados, fundaciones y sociedad civil organizada. Confiar el cuidado integral del niño en manos de otros, puede representar una gran responsabilidad que no se debe dejar de verificar en todo el proceso. Las escalas SAH, VAN y SAN cumplen con los requisitos mínimos para detectar la vulnerabilidad alimentaria en grupos poblacionales con características similares a los grupos en los que fue probada cada escala inicialmente. También son cortas, lo que permite optimizar el tiempo en los estudios epidemiológicos y son de fácil comprensión, ya que son elaboradas con palabras referidas por los individuos estudiados. Además por ser confiables y válidas, éstas pueden ser aplicadas en estudios de campo con muestras representativas seleccionadas por conveniencia en zonas rurales y urbanas, en niños, adolescentes, adultos mayores institucionalizados y de vida libre y en guarderías infantiles.

César Carranza Barona (Ecuador-2010), en el estudio POLÍTICAS PÚBLICAS EN ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN: EFICIENCIA DEL GASTO EN LOS PROGRAMAS DE ALIMENTACIÓN SOCIAL DE ECUADOR, refiere que Ecuador, al igual que el resto de países de

Latinoamérica no son la excepción; ya que a pesar de que la región en conjunto produce alimentos suficientes para alimentar a toda su población, existen más de 53 millones de personas para quienes la pobreza y el hambre siguen siendo factores determinantes de su vida cotidiana. Al no ser un problema de la producción y disponibilidad de alimentos, esta realidad responde directamente a problemas de inequidad y a la mala distribución de recursos, incluyendo el ingreso y recursos productivos que limitan la capacidad de acceso de los hogares a suficientes alimentos nutritivos y culturalmente aceptados para tener una vida sana y productiva.

Una de las manifestaciones de las fallas al ejercicio del derecho a una buena alimentación, provocada por carencias graves y prolongadas de nutrientes, es la desnutrición, la cual tiene consecuencias irreversibles en el desarrollo fisiológico, neurológico y emocional, especialmente en los primeros años de vida de los individuos; su presencia está relacionada con el aumento de la mortalidad y morbilidad infantil y con limitaciones cognitivas y la capacidad productiva en el futuro. Por lo tanto afecta las capacidades y libertades de los individuos, sus oportunidades para su desarrollo y a la sociedad en su conjunto.

Ecuador, no ha logrado traducir su condición de país de ingresos medios con una importante inversión pública en programas sociales en mejores indicadores nutricionales; aproximadamente, uno de cada cuatro niños y niñas menores de cinco años en el país sufren de desnutrición crónica. La desnutrición se expresa con especial dureza entre las poblaciones más vulnerables: indígenas, personas en condición de pobreza, en las zonas rurales, en mujeres embarazadas y, en particular, en niñas y niños pequeños.

No obstante, durante los últimos años, se han implementado en el Ecuador, varios programas de alimentación, nutrición y asistencia alimentaria orientados a grupos específicos y vulnerables (escolares, menores de cinco años, mujeres embarazadas, madres en periodo de

lactancia), la inversión realizado por el Estado en este ámbito ha sido creciente.

Erradicar la desnutrición infantil, no sólo es una responsabilidad ética, sino que es factible en el mundo de hoy. Ecuador cuenta con recursos y capacidades suficientes como para superar este problema; el reto está en tener políticas públicas más eficientes, incluyentes e integrales que permitan por un lado restituir este derecho básico y por otro atacar las causas que le dan origen, garantizando de esta manera igualdad de oportunidades y generando capacidades básicas en la población.

Mónica del Pilar Díaz, Iván A. Montoya y Luz A. Montoya (Colombia-2011), en el o ESTUDIO DE CASO: LA GESTIÓN DE LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR EN SANTIAGO DE CALI Y BOGOTÁ D.C., informa que En Santiago de Cali hay un producto, que si bien da saciedad, no reduce la incertidumbre con relación a falencias de nutrientes críticos. Allí, la estrategia se traduce en una ración de alimentos que mantiene aquellos factores que se vuelven contraproducentes.

Es el caso de un bajo aporte de proteína y calcio, cuando hay problemas de crecimiento; un escaso suministro de frutas y verduras, existiendo un escaso hábito alimentario en torno a su consumo; un aporte alto de carbohidratos, que favorecen un suministro ante todo calórico, cuando el exceso de peso representa un problema epidemiológico; todo esto perpetuando hábitos alimentarios inadecuados que se correlacionan con el perfil de morbilidad ya reconocido en el Municipio y a nivel Nacional.

Allí hay una debilidad desde los supuestos, se asume que él no estar en el sistema educativo o no rendir en el mismo por hambre, está ligado a baja saciedad, buscando está más que nutrición, lo cual en aras de impactar un problema superficial mantiene la malnutrición.

Lo anterior asociado con debilidades en la adaptación, deficiencias serias en recursos, organización deficiente y falta de armonización de esfuerzos, hace concluir que hay un proceso débil. Proceso que no se relaciona con la definición de gestión, dado que no existe un propósito compartido, hay una fractura entre diseño y aplicación, una distancia de aquellos que toman decisiones que no facilita el ajuste, así como debilidades en el control y una falta de evaluación que conlleva a una escasa capacidad de maniobra hacia escenarios futuros; de ahí que se está más cerca de la administración, como la idea del control de planes o del actor de dirigir, ya que lo que se hace es dirigir un programa que otra instancia definió, y aún en ese ámbito se es débil.

Ya del lado de Bogotá, su producto ataca no sólo el síntoma, sino que ha involucrado nutrientes críticos y acordes al diagnóstico de su población, abarcando desde la calidad de los alimentos hasta la promoción de adecuados hábitos alimentarios en casa, abordando más dimensiones que sólo dar comida.

Así pues, estas características se ha apalancado en un acercamiento a la gestión, con una organización en el tema, una inversión alta de recursos, procesos fuertes y articulados, ajustando con una proyección hacia el derecho a la alimentación, que redundando en un impacto positivo en el estado alimentario y nutricional y cercano al principio de eficacia en gestión. Sin embargo, ese escenario no determina una total fortaleza, hay aspectos como la evaluación y la articulación con el personal docente que aún hay que mejorar.

Ante estas dos situaciones, vale anotar la diferencia de institucionalidad alrededor de ellas. En Bogotá la fuerza política detrás del tema del hambre ha favorecido el desarrollo y posicionamiento de las acciones, existe un contexto en el que la seguridad alimentaria y nutricional se ha vuelto un escenario futuro deseado. Esto en Santiago de Cali no se ha dado, SAN todavía no hace parte de un objetivo claro a alcanzar.

Debilidades y fortalezas en las reglas del juego se traducen en las características de sus medidas.

Así pues, no en todos los casos se limita la inseguridad y se garantiza los mejores servicios sociales, de acuerdo a lo que se esperaría de un Estado que busca el Bienestar (18). Hay casos, como el de Santiago de Cali, en el que a pesar del reconocimiento que en la pobreza se limita la posibilidad de elegir, se está perpetuando esa limitación, ofreciendo más de lo mismo. Si bien, es cierto que los dos casos se desarrollan en institucionalidades diferentes, que no los hacen comparables, si reflejan una situación de inequidad.

Con relación a la gestión, lo presentado deja ver que no en todos los casos se da. No en todas las entidades territoriales existe una visualización de la seguridad alimentaria y nutricional de la población como un escenario futuro y se realizan los ajustes en pro del mismo. De esta forma, el Estado Colombiano no ha garantizado que para toda su población se esté implementando una estrategia sistemática y articulada que conduzca a la erradicación de la subnutrición y a la ejecución plena del derecho a la alimentación. Ahora, ya en torno a la medida, este análisis permitió observar que gestiones diferentes llevan a productos diferentes, con diferente efecto en el estado alimentario y nutricional, de ahí que la gestión en el Estado se vuelve una dimensión más que impacta en el estado alimentario y nutricional de la población

Vargas Cárdenas, Alexis (Costa Rica-2013), en el estudio LOS PROGRAMAS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (PAE) EN AMÉRICA LATINA: UNA PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN PARA COSTA RICA, refiere que Las investigaciones de los PAE en América Latina y la cooperación internacional más reciente a este Programa y su devenir histórico en Costa Rica llevaron a plantear las interrogantes: ¿Cómo son las condiciones de los PAE en América Latina y ¿Cómo es y cómo funciona las fases del proceso administrativo de la gestión del

Programa de Alimentación y Nutrición del Escolar y el Adolescente (PANEA) del MEP de Costa Rica? Los propósitos de esta investigación están centrados en buscar respuesta a estos problemas de investigación. El marco teórico plantea en líneas generales la conceptualización de la administración y los procesos administrativos, la toma de decisiones, los objetivos, las etapas, los aspectos, enfoques y características de la planeación estratégica. Por otro lado, se analiza las variables de los procesos de: planeación, organización, dirección y control; así como los principios de eficiencia y eficacia. Igualmente se describe desde el enfoque cepalino, la gestión social de los programas y proyectos sociales en América Latina; la planificación y las políticas de la alimentación y nutrición y las actividades o funciones administrativas básicas y técnicas de un PAE, en el marco de la orientación técnica y conceptual del INCAP. Desde el punto de vista metodológico, la investigación es de tipo mixto. Desde el enfoque cualitativo se aplica el método hermenéutico dialéctico para conocer las condiciones de los PAE en América Latina y desde el enfoque cuantitativo, el método descriptivo para indagar los procesos administrativos del PANEA costarricense. La técnica utilizada es la llamada por Belastrini "complementación", por lo que se confiere como característica ser un diseño complementario (DICO). El método cuantitativo es dominante y el método cualitativo es auxiliar y complementario, que buena teoría, concepción y fundamento, ambos métodos son cada vez necesarios, pertinentes, inclusivos y congruentes en un proceso investigativo, sistemático e integral. En la fase primera, mediante el método hermenéutico dialéctico, se indagan dos subcategorías: la N° 1 es sobre los componentes que poseen los PAE latinoamericanos (México (excepto Belice), América del Sur (excepto Guyanas y Surinam), República Dominicana y Cuba) y la N°2: se describen las características particulares más relevantes que poseen algunos PAE latinoamericanos, tales como: Chile, Brasil,

Argentina, Ecuador, Perú, Colombia, República Dominicana, México, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Como fuentes de información utilizadas se citan las siguientes: el PMA (2001); la FAO (2005); Franco (2005); la OPS (2009); la FAO (2009). En la segunda fase mediante el método descriptivo se investigan variables como: la planeación, la organización, la dirección y el control en el marco de la gestión y del empoderamiento de la administración y organización del MEP, ya que participaron en las encuestas en el nivel central del MEP, el personal de la Dirección de Programas de Equidad, en el nivel regional, la Dirección de Regional de Enseñanza de Alajuela y en el nivel local, los directores de escuela y de colegio del Circuito 02 de esa misma regional.

iv Las tendencias encontradas sobre los PAE en América Latina son:

1. En algunos países se plantean objetivos que poco tienen que ver con la función esencial del Programa, su sinergia y el sistema educacional.
2. Estos programas en la Región tienen desconcentrada la responsabilidad de la gestión en el nivel local
3. En los beneficiarios del Programa es más frecuente el desayuno, que es el que tiene más evidencias de impacto en el proceso de aprendizaje.
4. La selección de beneficiarios al interior de la escuela es otro tema sensible, ya que el desayuno lo reciben todos (as) y si hay almuerzo o refuerzo lo reciben los niños (as) con mayores necesidades.
5. En algunos países se les pide a los apoderados un aporte en dinero para la alimentación escolar.
6. La participación comunitaria es una práctica instalada en el programa, siendo Chile la excepción.
7. No se cuenta con información objetiva de calidad de servicio.

Las tendencias encontradas en la fase cuantitativa son: el PANEA en Costa Rica posee una estructura formal en el MEP opera dentro de su estilo de gestión, que se describe a continuación: la planeación, dentro del enfoque de la planificación tradicional se caracteriza por ser normativo, verticalista, impositiva, no participativa, consultiva, cortoplacista, coyuntural y descontextualizada, mientras la organización tiene limitaciones y déficit

de recursos de toda índole, incumplimiento de funciones, de reglamentos y de estructuras poco funcionales en su operatividad. Mientras que la dirección, tiene pocos instrumentos de ejecución gerencial como manuales en general, débiles y poco sistemáticos programas en las áreas de: capacitación permanente, de funciones, normas y procedimientos, mecanismos de coordinación, de comunicación, de información, de control y seguimiento y de evaluación, entre otros. Y con respecto al control, la situación es más crítica pues a nivel local y de centros educativos los mecanismos y la normas de control, seguimiento, de evaluación, de supervisión y de auditoría, han sido situaciones deficientes y poco satisfactorias en sus resultados, especialmente en su impacto a nivel de los beneficiarios, de los centros educativos y de la comunidad. Es concluyente que los PAE en América Latina, tienen poca relación con los objetivos del sistema educativo, la gestión tiende a la descentralización, los criterios de selección de beneficiarios han sido un tema “sensible” técnica y políticamente, existe una ayuda económica moderada para alimentos y la gestión, así como la participación comunitaria. En cuanto al PANEA de Costa Rica es de carácter existencial y universal desde el punto de vista educativo y de servicio, financiado por el Estado con una moderada participación los padres de familia, los beneficiarios y la comunidad, con una orientación hacia la educación, nutrición y salud, con una selección relativa de beneficiarios ya que cualquier escolar inscrito puede hacer uso del servicio alimentario. En este contexto, se plantea una propuesta de mejoramiento y de modernización del PANEA en forma integral, más allá de la gestión del proceso administrativo.

Julia Rosa Chávez Pajares (Lima-2012), en el estudio APLICACIÓN DEL PROGRAMA EDUCATIVO “ESCOLAR SANO CONALIMENTACIÓN SALUDABLE “Y SU INFLUENCIA EN EL NIVELCOGNITIVO Y EN LAS PRÁCTICAS NUTRICIONALES DE LAS

MADRES DE LA I.E 2099 EL SOL- DISTRITO DE HUAURA (Período 2010- 2011), indica que La aplicación del Programa Educativo “Escolar Sano con Alimentación Saludable”, incremento de manera significativa los conocimientos y prácticas nutricionales en las madres de la Institución Educativa N°2099. El Sol. Distrito de Huaura. 2. La aplicación del Programa Educativo “Escolar Sano con Alimentación Saludable”, incremento los conocimientos nutricionales en las madres de la Institución Educativa N°2099. El Sol. Distrito de Huaura. Se demostró utilizando la T de Student que alcanzó un valor  $t = -18.284 < t_{\alpha, n-1} = -1.721$ , entonces se rechaza  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ . La aplicación del Programa Educativo “Escolar Sano con Alimentación Saludable”, incremento las prácticas nutricionales en las madres de la Institución Educativa N°2099. El Sol. Distrito de Huaura. Se demostró utilizando la T de Student que alcanzó un valor de  $t = -15.025 < t_{\alpha, n-1} = -1.721$ , entonces se rechaza  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ .

Liliana Guadalupe González Rodríguez (España-2010), en el estudio SITUACIÓN NUTRICIONAL DE ESCOLARES DE LA COMUNIDAD DE MADRID. CONDICIONANTES FAMILIARES, refiere que De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, en donde aproximadamente un tercio de los escolares estudiados presenta una sobrecarga ponderal, se deberían tomar las medidas necesarias para revertir este problema.

Teniendo en cuenta que casi un tercio de los escolares ve la televisión más de 2 horas al día (actividad que directamente se relaciona con el padecimiento de obesidad) y que un elevado porcentaje presenta dietas inadecuadas, con perfiles calóricos desequilibrados debido, principalmente, a su bajo consumo de cereales, legumbres, verduras y frutas, se deberían mejorar los hábitos alimentarios en esta edad, así como fomentar la práctica deportiva.

Con respecto a estos dos puntos, y tal y como se desprende de los datos de este trabajo, es prioritario mejorar los hábitos de vida y alimentación de los padres, pues influyen directamente sobre los de sus hijos, debiendo conocer, para ello, los condicionantes que influyen sobre dichos hábitos. En este sentido, el nivel educativo de la madre parece ser el factor que más influye en el tipo de conductas que se dan en la familia, siendo éstas más saludables cuanto mayor es el nivel educativo de la madre. El consumo de tabaco de los padres también influye negativamente sobre el estado nutricional de los hijos. Por último, el estado ponderal de los padres guarda relación con el estado nutricional de los hijos, teniendo más riesgo de presentar sobrepeso u obesidad, ciertas carencias nutricionales y alteraciones bioquímicas los descendientes de padres con sobrepeso u obesidad.

Estos resultados ponen de manifiesto que para mejorar los hábitos de vida y alimentación de los escolares, se debe prestar atención a las características familiares del niño e intentar fomentar hábitos de vida saludables en las familias, como son evitar el hábito tabáquico, aumentar la actividad física y mejorar la alimentación, con el fin de prevenir la presencia de sobrepeso u obesidad en los padres y en sus hijos. Además, como las características de la madre guardan más relación con los hábitos de los hijos, las campañas de educación nutricional y de fomento de hábitos de vida saludable deberían dirigirse a ellas fundamentalmente.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. LOS PROGRAMAS SOCIALES**

La mayoría de los países llamados sub-desarrollados o en vías de desarrollo, tienen en su población altos índices de pobreza, esto es, un porcentaje significativo de sus ciudadanos se encuentra en condiciones de pobreza. Esto origina que los llamados “pobres” no tengan igualdad de condiciones con personas de otro estrato social, en recibir servicios

o bienes indispensables para su supervivencia, como son: salud, alimentación, educación, etc. Debido a esto es que los gobiernos de estos países se encuentran en la obligación de generar una política social, cuyo objetivo sea la superación de la condición de pobreza de estas personas.

La política social podría definirse como el desarrollo de “un conjunto de mecanismos y de sistemas de protección social (siendo los servicios y programas sociales uno de estos mecanismos) con el objetivo de conseguir el bienestar de los ciudadanos” (Gómez, 2004: 17).

El artículo de Olavarría (2006), que trata del estudio de la pobreza y los programas sociales implementados en Chile, explica la importancia de la implementación de políticas sociales destinadas a la población en situación de pobreza, con el objetivo de lograr aliviar sus necesidades o ayudarles a salir de esta condición de pobreza en un futuro inmediato. En este artículo Olavarría asevera: “Hacer que la protección social efectivamente esté disponible para los más desprotegidos es una de las contribuciones más importantes que la política social puede hacer en el proceso de superación de la pobreza. De otro modo, los pobres estarán condenados a seguir viendo cómo el progreso pasa frente a ellos y no los alcanza” (Olavarría, 2006:35).

Por consiguiente, Olavarría concluye que la lección de política pública que surge es la necesidad de fortalecer la protección social para los pobres. A pesar de que la cobertura de los principales programas sociales se ha extendido mucho, la salud y la seguridad social son algunas de las cuales, no son aún del todo accesibles para los pobres.

Como se menciona en una revisión de los proyectos que ejecuta el Banco Mundial en países en vías de desarrollo (Talukdar, et al. 2005), la provisión de bienes públicos dirigida a los pobres, son diseñados para mejorar la calidad de vida y el estándar de vida. Tales bienes públicos deberían construir la apropiada infraestructura física e institucional para posibilitar a sus comunidades y ciudades una mejor posición para

ellos en el mercado de desarrollo económico en términos de atracción de capital y trabajo para el desarrollo sostenible de la economía.

Los programas sociales, como se dijo en un párrafo anterior, son uno de los mecanismos mediante los cuales se puede ejercer la protección social para los ciudadanos, en este sentido los servicios o programas sociales “son prestaciones técnicas relacionadas con necesidades humanas especialmente cualificadas, y consisten en facilitar atención a grupos de población que, por sus circunstancias o condiciones, están en situación de necesidad o marginación” (Gómez, 2004: 31), tales grupos de población lo constituyen principalmente la gente en situación de pobreza.

La misión de los programas sociales es principalmente crear la igualdad de oportunidades para que las personas en condición de pobreza tengan acceso a servicios básicos. Por tanto, “los servicios sociales deben desarrollar un papel corrector y compensador de los déficits sociopersonales, posibilitando y proporcionando recursos específicos, así como potenciando y facilitando el acceso de estos grupos de población a los demás recursos y servicios, de carácter universal y normalizado, que integran los sistemas de protección del bienestar social”. (Gómez, 2004: 32)

### **Definición de Satisfacción**

Por satisfacción usuaria se entenderá como la confluencia entre las expectativas generadas de parte de los usuarios, respecto de un servicio o un producto entregado, y la percepción que se formó a partir de la experiencia previa y durante el desarrollo del programa o entrega del beneficio/servicio/producto. De esta manera se espera que, mediante las distintas dimensiones (percibidas como aspectos generales del servicio o producto del programa), se efectúe una valoración respecto del proceso vivenciado y el beneficio generado, a fin de señalar el grado de satisfacción que genera la intervención en su totalidad.

- 1. Satisfacción con la comida:** Corresponde a la percepción de satisfacción que le otorgan los beneficiarios a los servicios que se les entregan, ya sea desayuno o almuerzo. En específico, dicha satisfacción se realiza en base a la aceptabilidad de los alimentos y preparaciones entregadas, la cantidad que se proporciona y la variedad de las mismas.
- 2. Satisfacción con el lugar de comida:** Implica la percepción de satisfacción que le otorgan los beneficiarios al lugar en el cual se les entrega el servicio de alimentación. Dicha satisfacción se realiza en base a la percepción acerca la limpieza de la infraestructura, el orden, y la organización que se presenta en el comedor.
- 3. Satisfacción con la atención:** Corresponde a la satisfacción que le otorgan los beneficiarios a la atención para la entrega de alimentos. Dicha satisfacción se realiza en base a la percepción de la limpieza y presentación del personal de servicio (manipuladora), tanto de su vestimenta como de los materiales utilizados, sumado a la percepción sobre la atención recibida.
- 4. Valoración del PAE:** Busca determinar, por medio de la percepción de los mismos beneficiarios, la valoración o importancia que le dan al Programa de Alimentación Escolar.

Para el caso de la Dimensión N° 1:

#### SATISFACCIÓN CON LA COMIDA:

- 1. Aceptabilidad:** Responde a la percepción que poseen los beneficiarios respecto de las sensaciones que le produce la comida entregada. Ante lo cual se desprenden valoraciones respecto al olor, el sabor, a la presentación, la temperatura, nivel de cocción y frescura de los ingredientes utilizados en las preparaciones.
- 2. Variedad:** Responde a la percepción que poseen los beneficiarios respecto de la alternancia con que reciben las preparaciones o alimentos entregados. Implica la diversidad de las preparaciones dentro de un menú quincenal.

**3. Cantidad:** Responde a la percepción que poseen los beneficiarios respecto de la porciones recibidas.

Para el caso de la Dimensión N° 2:

#### SATISFACCIÓN CON EL LUGAR DE COMIDA

- 1. Limpieza de la infraestructura:** Responde a la percepción sobre higiene presentada en el lugar físico en que el estudiantes consume los servicios de alimentación en los Establecimientos Educativos, tanto a nivel del espacio como del mobiliario dispuesto para la realización del servicio (sillas, mesas, bandejas y utensilios).
- 2. Orden y organización del comedor:** Responde a percepción sobre la confortabilidad del espacio en donde se desarrolla la alimentación, que se ve influido por la organización y capacidad del espacio del comedor para la atención del beneficiario y el manejo de los tiempos para la alimentación.

Para el caso de la Dimensión N° 3:

#### SATISFACCION CON LA MANIPULACIÓN 1

- 1. Limpieza y presentación del personal:** Responde a la percepción de la limpieza y presentación del personal de servicio al momento de la atención, relevando la vestimenta utilizada.
- 2. Calidad de atención:** Responde a la percepción de la atención recibida durante el servicio de alimentación entregado, influyendo de manera determinante la cortesía del trato hacia los beneficiarios.

Para el caso de la Dimensión N° 4:

VALORACIÓN DEL PAE, no existen sub dimensiones sino que una medición global al respecto.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

### Alimentación

Se define como alimentación al conjunto de sustancias, que ingeridas en cantidades adecuadas, proporcionan energías y permiten el desarrollo, mantenimiento y reparación de tejidos en los seres vivos. Pueden ser de procedencia animal, vegetal o mineral.

### Alimentación balanceada o equilibrada

una alimentación balanceada involucra consumir alimentos que nos den energía, que nos protejan y permitan el crecimiento regulando las diferentes funciones de nuestro organismo. Una dieta balanceada o equilibrada es aquella que a través de los alimentos que forman parte de cada una de las comidas aporta nutrientes en las proporciones que el organismo sano necesita para su buen funcionamiento.

### Los alimentos

Son mezclas de compuestos químicos llamados principios nutritivos. Estos compuestos son: el agua, las sales minerales, las proteínas, los hidratos de carbono, las vitaminas y las grasas. Los nutrientes Son todas las sustancias contenidas en los alimentos que son necesarias para vivir y mantener la salud.

### Nutrientes esenciales

son aquellos que el organismo no puede sintetizar (a partir de otros) y, por tanto, depende absolutamente de su ingesta en los alimentos. Dietas Una dieta es el conjunto de las sustancias alimenticias que componen el comportamiento nutricional de los seres vivos. El concepto proviene del griego *díaita*, que significa “modo de vida”.

### Lonchera escolar

Según el Ministerio de Salud: la lonchera escolar son importantes y necesarias para los niños en la etapa escolar, repone las energías gastadas en las actividades estudiantiles de las primeras horas; asegurando así un rendimiento óptimo en el centro educativo.

### Selección de alimentos en el escolar

El niño debe consumir alimentos variados para asegurar una buena nutrición, incluyendo los alimentos de la Pirámide nutricional.

### Preparación de los alimentos

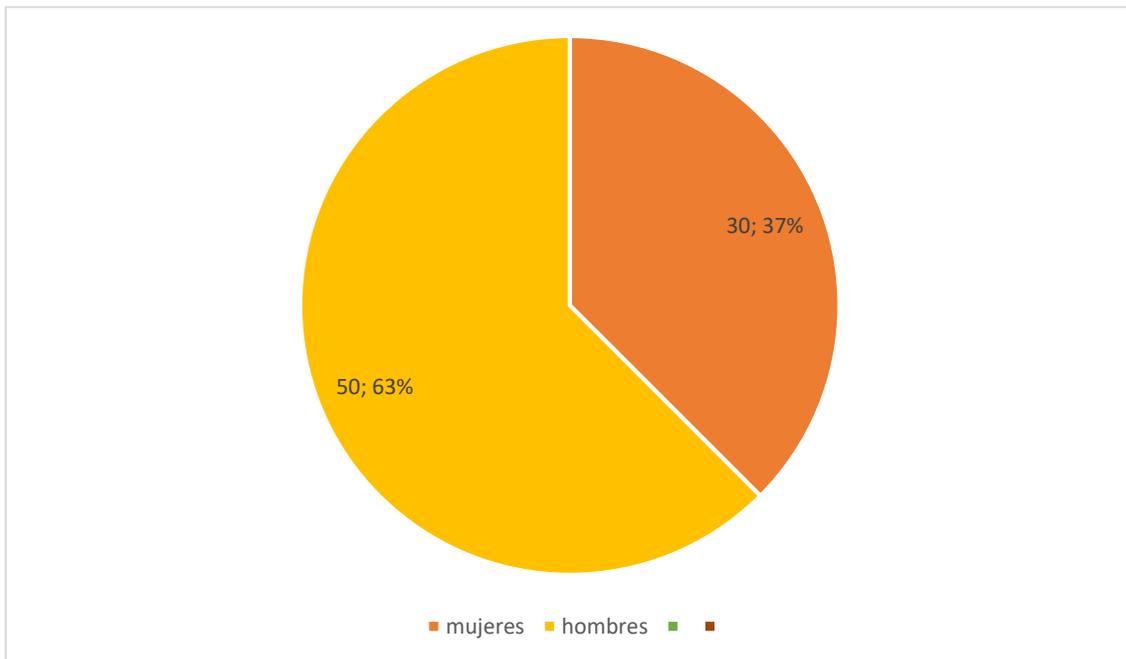
Comprende las condiciones y medidas necesarias para garantizar el buen estado y comestible, apto para el consumo humano

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

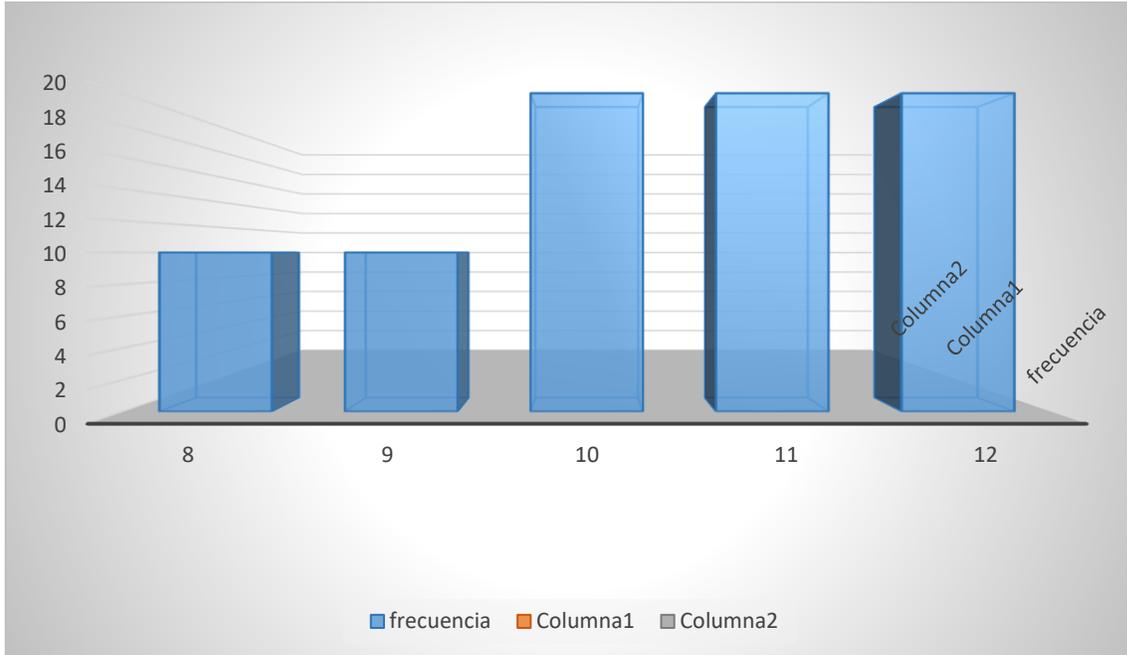
#### 3.1 RESULTADOS

Gráfico N° 01. Distribución por sexo



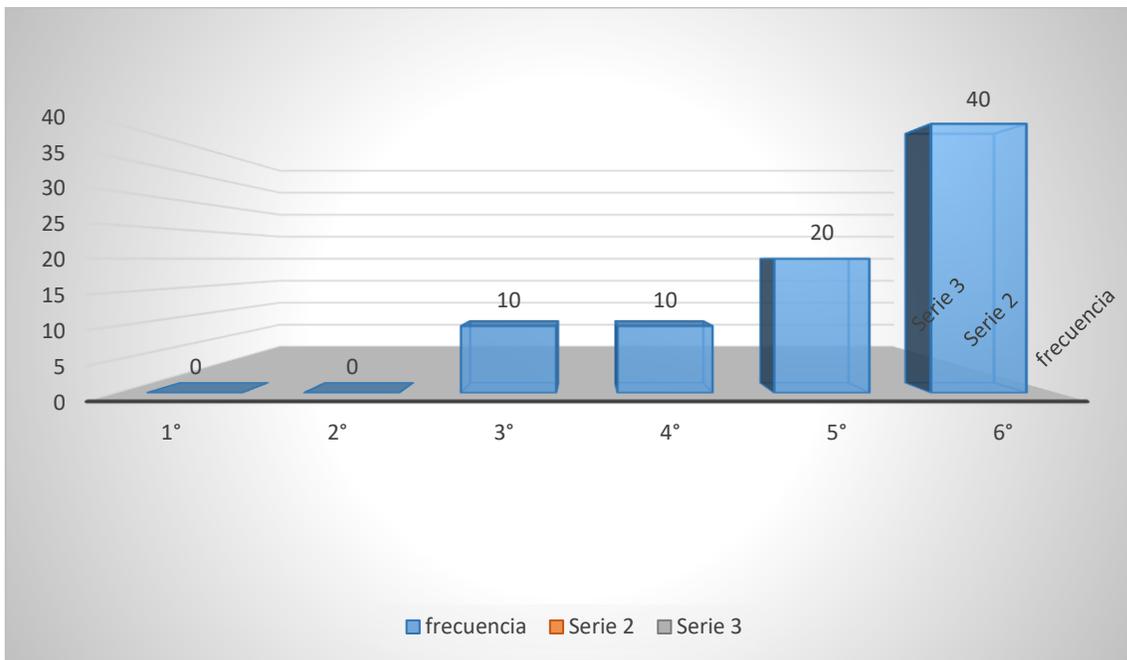
En el gráfico N° 1 es posible observar que la muestra se entre hombres y mujeres, con un 50,63 %para los hombre y un 30,37% para las mujeres.

**Gráfico N° 02. Distribución por edad**



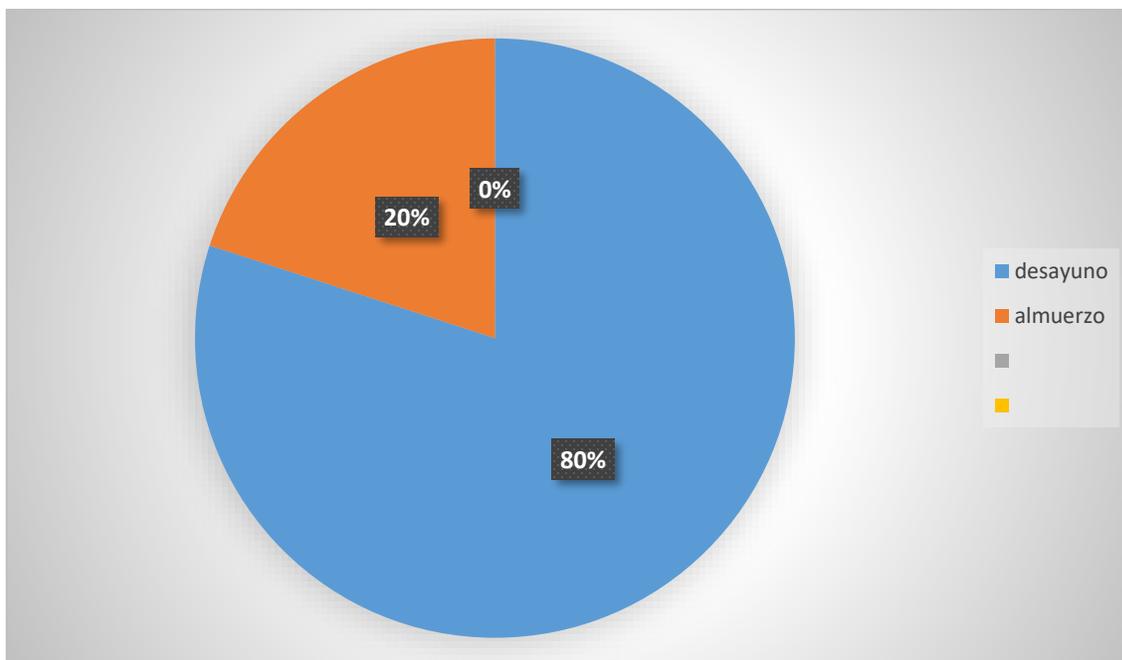
Respecto de la edad, la distribución es coherente con el público objetivo, debido a que las edades van desde los 10 a los 12 años en proporciones similares de encuestas (con más diferencias en los extremos), edades que corresponden a estudiantes de cuarto y quinto año de primaria.

**Gráfico N° 03. Distribución por grado**



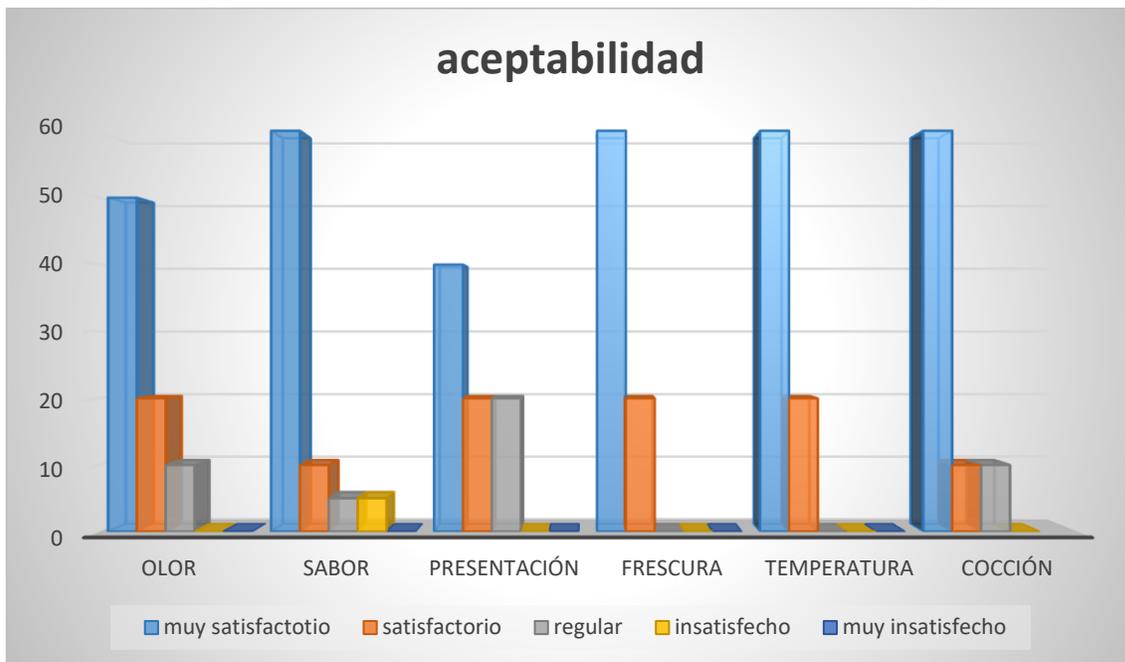
El gráfico nos indica que la población encuestada se distribuye en forma homogénea en los alumnos de tercer y cuarto grado con una frecuencia de 10, con una frecuencia de 20 en el quinto grado y con la mayor frecuencia de 40 en el sexto grado.

**Gráfico N° 04. Distribución por alimentación entregada**



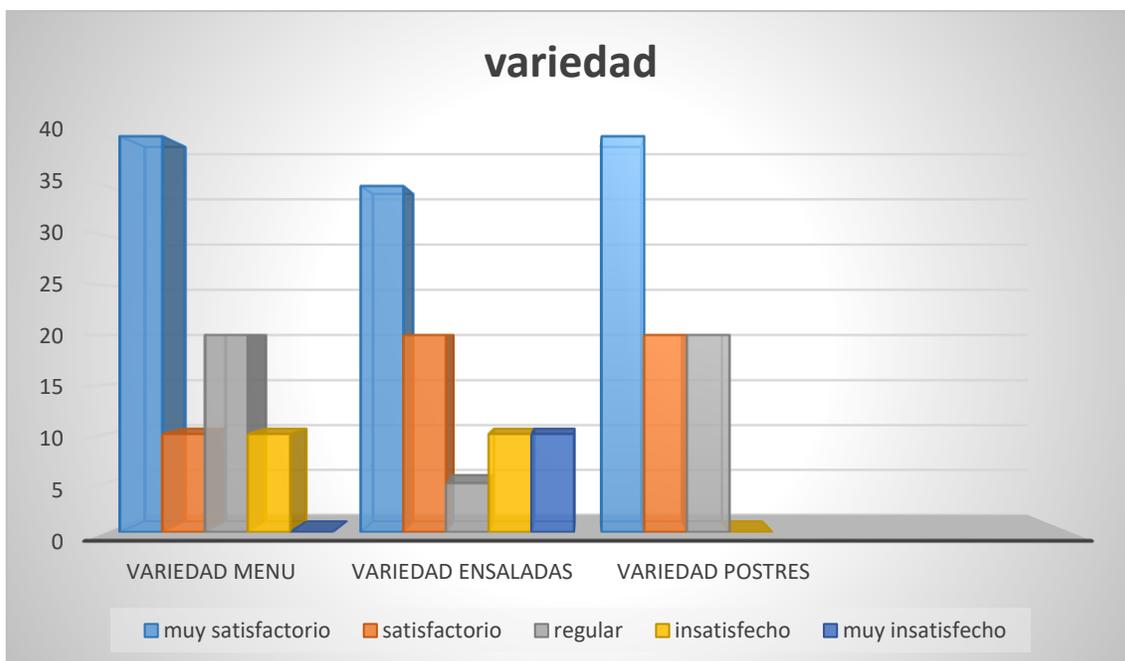
El gráfico nos muestra que todos los alumnos encuestados reciben al menos el desayuno gracias a este beneficio y una menor proporción recibe almuerzo.

**Gráfico N° 05. Niveles de satisfacción para la Aceptabilidad**



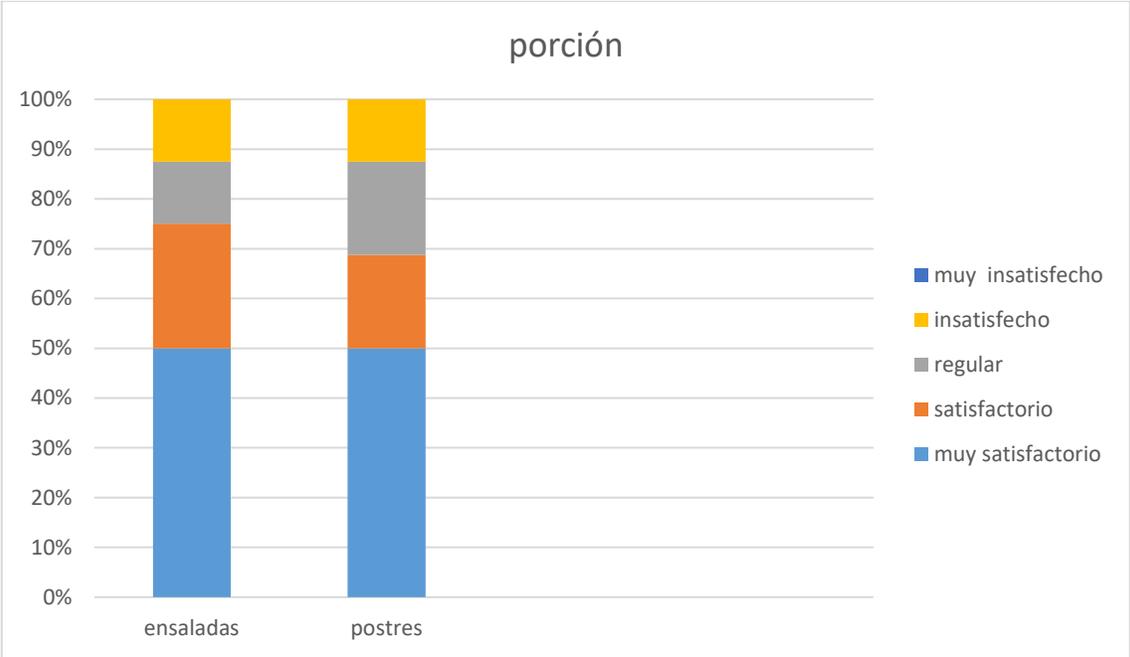
Respecto a la aceptabilidad de las comidas se observa que el sabor, la frescura, la temperatura y la cocción presentan mayores grados de satisfacción que las demás variables que las componen.

**Gráfico N° 06. Niveles de satisfacción para la variedad**



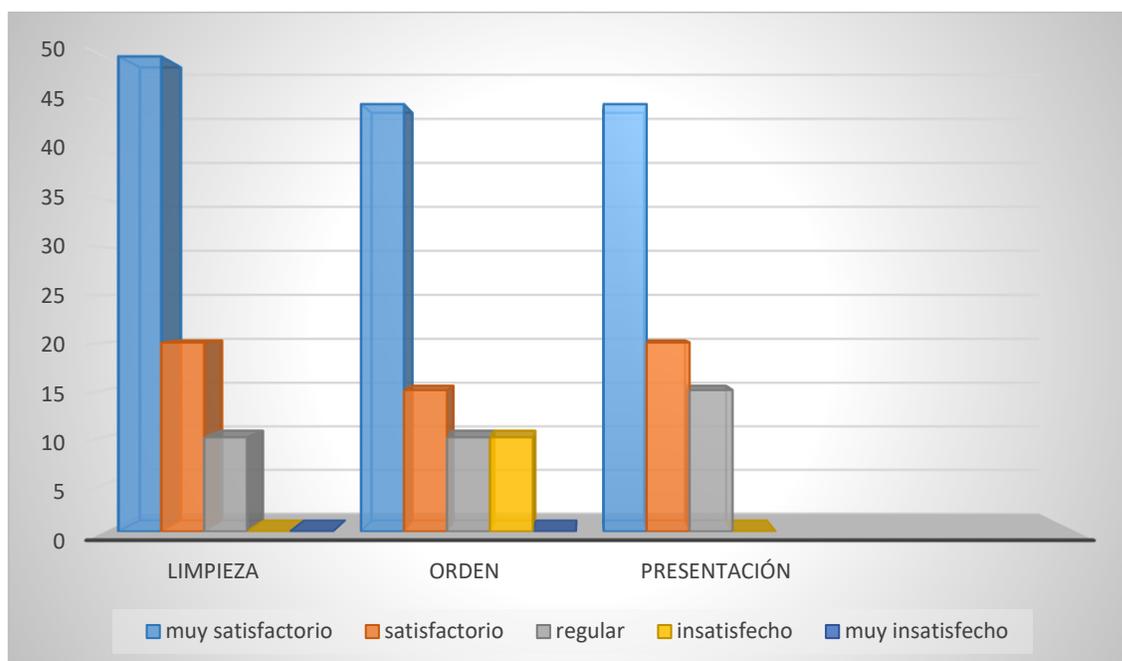
Respecto al nivel de satisfacción con la variedad de alimentos, se observa que los mayores niveles de satisfacción se encuentran en los postres, los cuales son de un gusto más general, considerando los alimentos que los incorporan, tales como pan, leche y azúcar.

**Gráfico N° 07. Niveles de satisfacción para la porción**



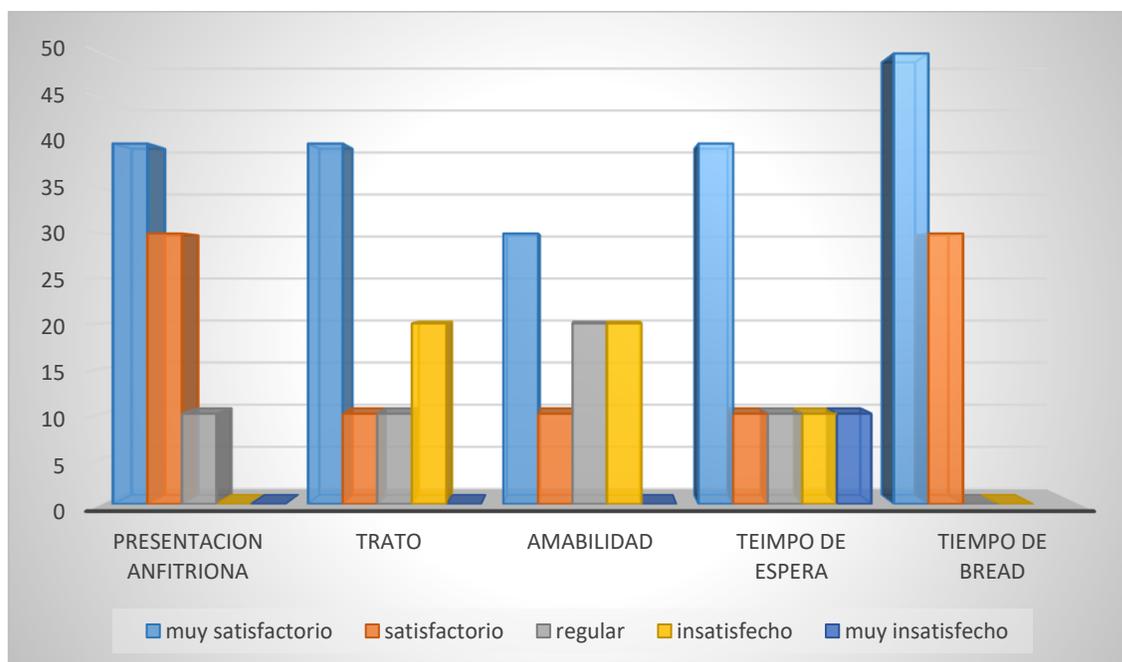
Al observar la relación entre la satisfacción con las porciones entregadas y el tipo de alimentación, se destacan los altos niveles de satisfacción que se tiene con las porciones servidas. De esta manera, los beneficiarios se sienten menos satisfechos respecto a la porción del plato de postres y más satisfechos con la porción del plato de ensalada.

**Gráfico N° 08. Niveles de satisfacción con el lugar donde se entrega la comida**



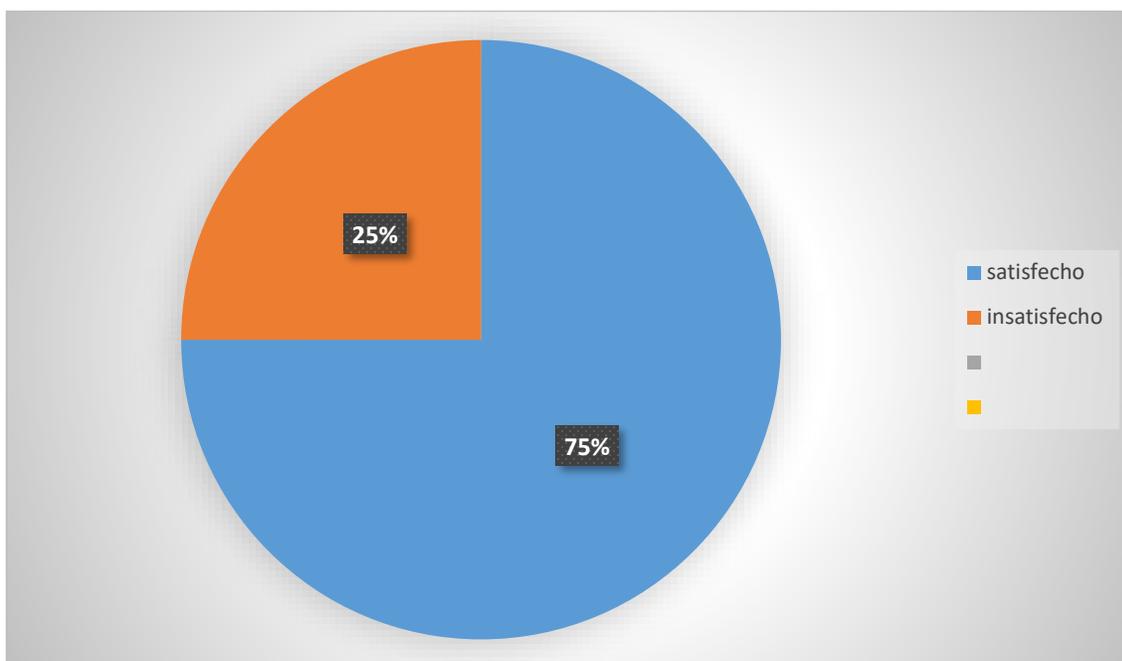
En cuanto al lugar donde se entrega la alimentación, observamos que el nivel de satisfacción para la subdimensión “Higiene y limpieza” la más alta entre las que la componen. Además, la subdimensión “Orden y organización en el comedor” se presenta en forma homogénea con la presentación del local.

**Gráfico N° 09. Niveles de satisfacción con la calidad de atención**



En general, al observar la satisfacción de los beneficiarios con el personal de servicio se evidencia un alto nivel de satisfacción. Al desagregar la dimensión, observamos que todas las variables que lo componen tienen un alto nivel de satisfacción. Así, entre las variables que tienen un nivel más alto de satisfacción se encuentra el tiempo de bread, y en forma homogénea la presentación de la manipuladora o anfitriona de los alimentos, el trato dispensado y la amabilidad.

**Gráfico N° 10. Niveles de satisfacción con la valoración del Programa De Alimentación Escolar**



El gráfico muestra un alto nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de alimentación escolar QALIWARMA

**Tabla 1: Modelo de regresión de lineal – Satisfacción general con el PAE**

CONSTANTE ( $\beta_0$ )	11,391
Aceptabilidad de las comidas	,351*
Variedad de las comidas	,111*
Porción de las comidas	,056*
Limpieza de la infraestructura	,015
Orden y organización del comedor	,109*
Higiene y presentación personal de las manipuladoras	,001
Calidad de la atención	,240*
R <sup>2</sup>	,541
R <sup>2</sup> Ajustado	,541

\*Sig al <0,05

El coeficiente de variabilidad R cuadrado es de 0,541 como se muestra en la tabla; lo cual significa que el 54,1% de los cambios observados en la variable aceptabilidad es explicado por la variación de la dimensión satisfacción general del programa de alimentación escolar.

## 3.2 DISCUSIÓN

La aceptabilidad de los alimentos, se debe tener en consideración que la selección e ingestión de los alimentos a diario, no siempre se realiza teniendo en cuenta el contenido nutricional de dichos alimentos, si no que las personas comen determinados productos principalmente porque les gustan o les apetecen en un determinado momento (satisfaciendo sus necesidades y por cierto sus expectativas). En este sentido, el proceso en que una persona acepta o rechaza un alimento tiene un carácter multidimensional, que se relaciona con una estructura dinámica y variable, lo cual debe ser considerada al momento de la evaluación de un programa de estas características, ya que de este tipo de decisiones depende el estado nutricional, la salud y por tanto la calidad de vida de una persona.

Por lo anterior, esta evaluación debe ser comprendida dentro de este contexto social y como una forma de alimentación con tintes particulares y colectivos, ya que según Fischler, comemos según lo que somos, pero también somos lo que comemos ya que la alimentación participa en la construcción individual y social de un pueblo. Por ejemplo, podría pensarse que en Isla de Pascua, el pueblo cuenta con una cultura diferente y por tanto tendría prácticas alimentarias que difieren de los estándares establecidos por el programa PAE, razón que podría explicar en parte los posee indicadores de satisfacción tan bajos en este territorio, pero que no necesariamente se relacionan con un comida mal preparada sino que con tema de pertinencia de la minuta con el territorio.

Según Castell, se puede considerar que la percepción que una persona tiene de un determinado alimento es el resultado conjunto de la sensación que éste le provoca y de cómo esta persona interpreta dicho alimento. La sensación que experimenta la persona es la respuesta a los estímulos procedentes de los alimentos, mientras que la interpretación viene dada por la información o situaciones previas almacenadas en la memoria.

Sin lugar a duda, la Aceptabilidad es una de las subdimensiones que presenta menores niveles de satisfacción y múltiples interpretaciones casuales sociales y fisiológicas, situación que entrega información relevante para el análisis institucional, en la medida en que ésta representa el centro estratégico del PAE

La ensalada es la comida que presenta los menores niveles de satisfacción, evaluación que entrega información relevante a los actores responsables de mejorar el servicio. En todas las comidas existen brechas, pero es en esta donde es necesario inyectar reflexión y propuestas de mejoras, por ser las más críticas. Los niveles de satisfacción que presentan los alumnos con el sabor de las comidas, estarían directamente relacionados con la sazón que estas tienen, ya que para ellos una de las principales deficiencias que presentan los alimentos entregados por el PAE es la falta de condimento y sal de las comidas, especialmente en las ensaladas.

La variedad de las comidas es una variable que debe ser supervisada y monitoreada en torno a la programación que se hace con las minutas en cada uno de los establecimientos, ya que no existe evidencia de cuáles son los reales motivos de la insatisfacción, más allá de ciertas hipótesis que se puedan levantar, como es el caso de: primero que no hay variedad en la alimentación que reciben los estudiantes beneficiarios; y segundo que las expectativas de los estudiantes no están siendo satisfechas con las minutas.

Los alimentos están expuestos a la acción contaminante de innumerables bacterias (no solo en la manipulación sino que también en el ambiente), algunas de ellas inofensivas, otras capaces de ocasionar enfermedades muchísimas más graves, por lo que la correcta manipulación de los alimentos y la higiene del entorno es fundamental para evitar el contagio de dichas enfermedades manteniendo el bienestar de la comunidad escolar. Sin embargo, existen brechas en el accionar por lo que la red de trabajo y colaboración del PAE debe ser capaz de detectar irregularidades al respecto y proponer ajustes o soluciones a dicha problemática. Se

entiende que es cuestión de hábitos, normas y educación, pero el PAE es un programa de acceso global, donde existen diferentes perfiles de beneficiarios, algunos con mayores reglas y normas y otros que no, por tanto la supervisión de estas variables debe ser activa, constante y propositiva ante la realidad educacional en el que se inserta el PAE.

## CONCLUSIONES

- Se determinó que la aceptabilidad de las comidas se observa que el sabor, la frescura, la temperatura y la cocción presentan mayores grados de satisfacción que las demás variables que las componen.
- Se determinó que el nivel de satisfacción con la variedad de alimentos, los mayores niveles de satisfacción se encuentran en los postres, los cuales son de un gusto más general, considerando los alimentos que los incorporan, tales como pan, leche y azúcar.
- Se determinó que se destacan los altos niveles de satisfacción que se tiene con las porciones servidas. De esta manera, los beneficiarios se sienten menos satisfechos respecto a la porción del plato de postres y más satisfechos con la porción del plato de ensalada.
- Se determinó que respecto al lugar donde se entrega la alimentación, observamos que el nivel de satisfacción para la subdimensión “Higiene y limpieza” la más alta entre las que la componen.
- Se determinó que la satisfacción de los beneficiarios con el personal de servicio se evidencia un alto nivel de satisfacción. Al desagregar la dimensión, observamos que todas las variables que lo componen tienen un alto nivel de satisfacción. Así, entre las variables que tienen un nivel más alto de satisfacción se encuentra el tiempo de bread,y en forma homogénea la presentación de la manipuladora o anfitriona de los alimentos, el trato dispensado y la amabilidad.
- Se evidenció un alto nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de alimentación escolar QALIWARMA

## RECOMENDACIONES

Implementar un proceso de auditoría u observación participante de las preparaciones llevadas a cabo en los establecimientos, ya que hoy lo único que se tiene es una evaluación perceptiva de los estudiantes que tienen fuerte componente de deshabilidad social (los estudiantes prefieren el pollo con papas fritas que le preparan en las casas) y por tanto este tipo de estudios podrá observar, desde lo objetivo, el sazón y olor de las comidas.

El aspecto del sabor y olor de la comida debe ser abordado con cierta premura, entendiendo que es la variable que más impacto y la obtienen los niveles más bajos de satisfacción, pero también este proceso debe ser entendido como un trabajo continuo y de largo plazo (no puede ser eventual, porque hoy es la sal y mañana seguramente serán otros productos) debido a que el PAE está inserto en un entorno social cambiante y dinámica, demandante cada vez de mayor calidad,

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Gómez Serra, Miquel. "Evaluación de los servicios sociales". Barcelona: Gedisa, 2004.

Failde, I. Y Cols. Valoración de la alimentación de los escolares de una población de la sierra de Cádiz. Medicina Clínica. 108(7), pag. 254-258. 1997.

Girón, P. El desayuno es toda una comida: experiencia con alumnos de educación infantil en un colegio público. Enfermería Científica. 192-193, pag. 13-16. Mar-Abr., 1998.

Nessier V, María Celeste, Monsalvo C, Analía, Picech C, Virginia, Pacheco S, Jimena, Palma C, Victoria, Martínez G, María Soledad, Ojeda O, Noelia, Rosa DL, Susana, Casini B, María Fernanda, & Ibáñez S, Tatiana. (2010). PERCEPCIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL NIÑO EN RIESGO NUTRICIONAL "NUTRIR MÁS" DEL ÁREA URBANA DE LA CIUDAD DE SANTA FE, ARGENTINA. Revista chilena de nutrición, 37(1), 51-59. Recuperado en 21 de agosto de 2015, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-75182010000100005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75182010000100005&lng=es&tlng=es). 10.4067/S0717-75182010000100005.

Olavarría Gambi, Mauricio "Pobreza y acceso a los programas sociales". Gestión y Política pública Vol. XV, 2006 1

Rojas Alcántara, P.; Pina Roche, F.; Bastida Pozuelo, F.; Muñoz Perez, G.; Gonzalez Quijano, A.; Santesteban de Mingo, M. Alimentación de los

escolares. Un diagnóstico de salud. ROL de enfermería, N° 143-144, pag. 34.

Salgado Tania, Candela Yngrid, Bernal Jennifer. Uso de metodologías mixtas para evaluar el acceso a los alimentos y la vulnerabilidad alimentaria-nutricional en grupos de riesgo. An Venez Nutr [revista en la Internet]. 2011 Dic [citado 2015 Ago 21] ; 24(2): 65-71. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-07522011000200004&lng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-07522011000200004&lng=es).

Talukdar, Debabrata; Gulyani, Sumila; Salmen, Lawrence F. "Customer Orientation in the Context of Development Projects: Insights from the World Bank". Journal of Public Policy & Marketing. Vol. 24. USA. (2005), págs. 100 – 111.

Varó, P. Sempere, C. Y García, A.. Evaluación analítica de la composición nutricional básica de menús escolares. Alimentaria XXXVI (289). Pag. 29-33. Ene-Feb, 1998.

# ANEXOS

## CUESTIONARIO

Estimado estudiante por favor contesta con sinceridad, las preguntas del cuestionario para

<b>Marcar sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:</b>		
¿Qué edad tienes?: _____ años	¿Eres Hombre o Mujer?: Mujer _____ Hombre _____	¿En qué Grado estás? 1° _____ 5° _____ 2° _____ 6° _____ 3° _____ 4° _____
¿Qué tipo de comida has recibido en el último mes? Desayuno _____ Almuerzo _____		

evaluar la **calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la II.EE. II.EE. Faustino Maldonado, Madre de Dios 2015.**

<b>SUB DIMENSIONES</b>	muy satisfactorio	satisfactorio	regular	insatisfactorio	muy insatisfactorio
<b><i>Acceptabilidad</i></b>					
1.El olor de las comidas (Que tan agradable es el olor)					
2.El sabor de las comidas (Si las encuentras ricas)					
3. La presentación de las comidas (Cómo se ve la comida cuando te la entregan)					
4. La frescura de los alimentos (Si los alimentos están frescos o añejos)					
5. La temperatura de los alimentos (Si los alimentos están muy calientes o muy fríos)					
6. La cocción de las comidas (Si está todo bien cocinado)					
7. El sabor de las ensaladas (Si las encuentras ricas)					
b. La presentación de la ensaladas (Cómo se ven las ensaladas cuando te las entregan)					
8. La frescura de las ensaladas (Si encuentras que las ensaladas están frescas o añejas)					
9. El olor de los postres (Si te es agradable el olor)					
10. El sabor de los postres (Si los encuentras ricos)					
11. La presentación de los postres (Cómo se ve la comida)					

12. La frescura de los postres (Si los alimentos están frescos o añejos)					
<b>Variedad</b>					
13. La variedad de las comidas (Si hay distintos tipos de comidas)					
14. La variedad de las ensaladas (Si hay distintos tipos de ensaladas)					
15. La variedad de los postres (Si hay distintos tipos de comidas)					
<b>Cantidad</b>					
16. Las porciones de ensaladas recibidas (El tamaño)					
17. La porción de postre recibido (El tamaño)					
<b>Limpieza de la infraestructura</b>					
18. La limpieza del comedor					
19. La limpieza de las sillas					
20. La limpieza de las mesas					
21. La limpieza de las bandejas					
22. La limpieza de los tenedores, cucharas, cuchillos y vasos					
23. El tamaño y comodidad del comedor					
<b>Orden y organización del comedor</b>					
24. El orden en el comedor (Si hay poca bulla, si hay mucho desorden, etc.)					
<b>Limpieza y presentación del personal</b>					
25. La limpieza sobre la presentación de la vestimenta del personal de servicio.					
<b>Calidad de atención</b>					
26. La limpieza y presentación de la manipuladora					
27. El trato que te dan (Trato respetuoso)					
28. La amabilidad de la manipuladora (Que te responda las dudas, que te indique)					
29. El tiempo que esperas en ser atendido					
30. El tiempo que tienes para comer					
31. En general ¿Qué nota le pones a la atención recibida en el comedor?					

<b><i>valoración global del programa</i></b>					
15. Entrega cortés del servicio					
16. Relación amable ante consultas de estudiantes					

## Validación y confiabilidad del instrumento (si corresponde)

### 1. Validación

Este proceso se realizó a través de la técnica de juicio de expertos, para lo cual se solicitara a tres docentes de recorrida trayectoria en el campo de la investigación a que den sus opiniones respecto al instrumento a usar y den su aprobación para su futura aplicación.

#### Validación del cuestionario: “calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la II.EE. II.EE. Faustino Maldonado, Madre de Dios 2015”

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			x	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			x	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			x	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			x	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			x	
Promedio 75%						

## 2. Confiabilidad de los instrumentos

Para identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto al 20 % de la población. Luego los resultados fueron analizados por el Paquete estadístico para las ciencias de la Salud (SPSS V22). Los coeficientes obtenidos son:

<b>Cuestionario</b>	<b>Coeficiente</b>
CUESTIONARIO Dirigido a los alumnos, padres y docentes para Evaluación de la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA en la II.EE. II.EE. Faustino Maldonado, Madre de Dios 2015.	0.750