

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA  
ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN  
ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO**

**EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. PABLO VASQUEZ URIARTE

**ASESOR**

MG. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018

## **Página del jurado**

-----  
Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz  
PRESIDENTE

-----  
Mg. Lindon Vela Melendez  
SECRETARIO

-----  
Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo  
VOCAL

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, PABLO VASQUEZ URIARTE egresado del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 33675881

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 05 de Octubre de 2016

Firma  
Nombres y apellidos: PABLO VASQUEZ URIARTE

DNI: 33675881

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mis queridos hijos Jhon William y Alex David Vásquez Tuesta, por ser el impulso, la motivación y cederme el tiempo que les correspondía estar con ellos para hacer realidad este sueño.

**PABLO VASQUEZ URIARTE**

## **Agradecimiento**

Expreso mi sincero agradecimiento a los magísteres y especialistas de la UGEL Utcubamba José Luis Heredia García, Roiser Alen Hoyos Rivera, José Antonio Medina Díaz que revisaron y validaron los instrumentos con los cuales se recogió la información en el desarrollo de la presente tesis.

Así mismo agradezco al Doctor Hugo Enrique Huiman Tarrillo por el asesoramiento y a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de lograr la meta que me hé propuesto.

EL AUTOR

## PRESENTACIÓN

La presente tesis titulada **“Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande - 2016”**, es un trabajo que he realizado con la finalidad de proponer un modelo de servicio para mejorar la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública.

El documento consta de VIII Capítulos que son los siguientes:

El Capítulo I. Introducción; referido a la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos.

El Capítulo II corresponde a la metodología empleada, precisándose el diseño de estudio, las variables, población y muestra, así mismo las técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

El Capítulo III se refiere a los resultados obtenidos en la investigación.

El Capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados obtenidos.

El Capítulo V contienen las conclusiones a las cuales se ha llegado con la investigación.

En el Capítulo VI se hace las recomendaciones en base a los resultados obtenidos en el desarrollo de la tesis.

El capítulo VII contiene la propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa social Qali Warma en las instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande- 2016.

El Capítulo VIII contiene las referencias bibliográficas que me han ayudado al desarrollo de la tesis.

Se finaliza con los anexos que contienen los instrumentos y fotografías que dan fe del trabajo realizado.

EL AUTOR

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas con el tema	16
1.3.1 Programas sociales	16
1.3.2 Qali Warma	17
1.3.2.1 Objetivos del Programa Qali Warma	17
1.3.2.2 Política del sistema de gestión de calidad	17
1.3.2.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad	18
1.3.2.4 Usuarios del programa Qali Warma	18
1.3.2.5 Normatividad	19
1.3.2.6 Planificación del menú escolar	19
1.3.2.7 Componente alimentario	20
1.3.2.8 Características de los desayunos y almuerzos	20
1.3.2.9 Modalidad productos	21
1.3.2.10 Ambientes de almacenamiento, preparación y consumo	25
1.3.3 Cogestión	26
1.3.4 Alimentación y nutrición	26
1.3.5 Dieta alimenticia	30
1.3.6 Gestión de calidad	31
1.3.7 Sistemas de calidad en programas sociales	32
1.3.8 Calidad en el ámbito de las organizaciones de servicios sociales	34

1.3.9	Calidad en los programas sociales	34
1.3.10	Cinco pilares de la calidad en el servicio	36
1.3.11	Programas vinculados a la alimentación escolar	39
1.3.12	Procesos de ejecución de los PAE	41
1.3.13	Proceso de adquisición de los alimentos	43
1.3.14	Modalidades de adquisición de los alimentos	43
1.3.15	Descripción de controles	44
1.3.16	Rendición de cuentas y fiscalización de los PAE	47
1.3.17	Agricultura familiar y posibilidades de su vinculación con los programas de alimentación escolar	49
1.3.18	Enfoques científicos que respaldan la propuesta	50
1.4.	Formulación del problema	51
1.5	Justificación del estudio	51
1.6	Hipótesis	52
1.7	Objetivos	52
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b>	
2.1	Diseño de estudio	53
2.2	Variables, operacionalización	53
2.2.1	Variables	53
2.2.2	Operacionalización de la variables	54
2.3	Población y muestra	55
2.4	Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	57
2.5	Métodos de análisis de datos	58
2.6	Aspectos éticos	58
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>59</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>65</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
<b>VII.</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>70</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>85</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>87</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito proponer un modelo de servicio para mejorar la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande, teniendo en cuenta la diversidad de nuestro país cada región produce y consume alimentos distintos y necesita una atención diferenciada, sobre todo los principales usuarios del programa que vienen a ser los niños y niñas de las Instituciones Educativas beneficiarias.

El diseño de la investigación es no experimental transaccional, debido a que en el presente trabajo se ha observado las variables para recolectar la información pertinente que permitió elaborar la propuesta, se utilizaron encuestas y entrevistas que fueron aplicadas durante el desarrollo de la tesis, fue realizado en una población de 164 Instituciones Educativas del distrito de Bagua Grande, en la provincia de Utcubamba, Región Amazonas, de la cual se tomó una muestra de 33 Instituciones de los niveles de inicial y primario, tanto del ámbito rural como urbano, para obtener la información se elaboró dos encuestas, con preguntas cerradas y abiertas, las mismas que se aplicaron a los directores y docentes de cada Institución Educativa, también se verificó y dialogó con estudiantes y padres de familia sobre el servicio que brinda el PNAE Qali Warma.

Según los resultados obtenidos es necesarios realizar algunos cambios en la forma como viene brindando el servicio el programa, en cuanto a la infraestructura, las Instituciones Educativas no cuentan con locales apropiados para almacenar los alimentos, las cocinas no están totalmente implementadas, los niños consumen los alimentos en las aulas y patios de la Institución. En la zona urbana se brinda todos los días sólo pan y leche enlatada el cual muchos de los niños ya no lo consumen, en la zona rural las madres preparan la avena y leche para combinarlo con galletas y se les sirve a media mañana; no existe el almuerzo escolar el cual establece el Programa Qali Warma, ni un verdadero desayuno.

**Palabras claves:** modelo de servicio, atención, programa social.

## ABSTRACT

The present research work aims to propose a model of service to improve the care of the national program of feeding school Qali Warma beneficiary of Bagua Grande district educational institutions, taking into account the diversity of our country each region produces and consumes different food and need a differentiated attention, especially the main users of the program that are children of the beneficiary institutions.

The research design is non-experimental transactional, since the present work has been observed variables to collect relevant information that allowed the proposal, we used surveys and interviews that were applied during the development of the thesis was carried out on a population of 164 educational institutions in the District of Bagua Grande, Utcubamba Province, Region Amazon, which took a sample of 33 institutions of initial and primary levels, both rural and urban, to obtain information was prepared two surveys, with questions closed and open, which were applied to directors and teachers from each educational institution, also verified and spoke with students and parents about the service that provides the PNAE Qali Warma.

According to the obtained results is necessary to make some changes in the way as it comes giving the service program, in terms of infrastructure, educational institutions do not have premises suitable to store food, kitchens are not fully implemented, children consume food in classrooms and courtyards of the institution. In the area urban is provides all them days only bread and milk canned which many of them children already not it consume, in the area rural them mothers prepare it oat and milk to combine it with cookies and is them serves to half tomorrow; There is no school lunch which establishes program Qali Warma, nor a real breakfast.

**Keywords:** service model, attention, social program.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad en muchos países del mundo existe una crisis alimentaria, y los que más sufren las consecuencias de la falta de alimentos y/o una alimentación adecuada son los niños y adolescentes, es decir en la etapa preescolar y escolar. La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Programa Mundial de Alimentos son Instituciones en el mundo enfocados a brindar el apoyo necesario con la alimentación que requieren las naciones que atraviesan esta crisis.

El Programa Mundial de Alimentos [PMA] (2012), “que tiene 45 años de experiencia en la implementación de Programas de Alimentación Escolar (PAEs) en diferentes contextos alrededor del mundo”. “Aprovechando las lecciones aprendidas, el PMA tiene la suficiente capacidad para brindar asistencia técnica a los gobiernos en el fortalecimiento de sus capacidades nacionales para asegurar el desarrollo y sostenibilidad de los PAE de alta calidad”. (PMA, 2012)

La situación alimentaria y nutricional de América Latina y El Caribe a diferencia de otras regiones del mundo Según la Oficina Regional de la FAO (2013), “la región produce más alimentos de los que requiere para el consumo de su población. Ningún país carece de disponibilidad calórica suficiente para los requerimientos mínimos diarios por persona”. “Al contrario según informa Europa Press, dice que el sobrepeso afecta al 23% de los adultos y al 7% de los niños en edad preescolar en América Latina y Caribe, esto tal vez se deba a una inadecuada dieta alimentaria (Programa Mundial de Alimentos)”. (FAO, 2013)

El Perú no es la excepción en la región en cuanto a producción, es un país mega diverso, produce una diversidad de alimentos muy ricos en nutrientes y sabor, sin embargo existe un alto índice de niños desnutridos y adultos con obesidad, debido a una inadecuada alimentación. A través del tiempo los gobiernos han creado diferentes programas para atender con alimentos a los niños, sobre todo en la etapa escolar; “crea el Programa Vaso de Leche en 1983, el cual es convertido, en 1985, en un Programa de Asistencia Alimentaria Materno

Infantil con cobertura en todo el país, dirigido a niños hasta los seis años de edad, madres gestantes, en período de lactancia y en situación de pobreza y pobreza extrema” (FAO, 2013). También es importante destacar que el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA), encargado, entre otras actividades, de la alimentación escolar a través del Programa Integral de Nutrición Escolar (PIN Escolar), se mantuvo vigente hasta el 31 de diciembre del 2012. El Gobierno central del ex presidente Ollanta Humala Taso a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012, “crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), dirigido a niños del nivel inicial (a partir de los 3 años de edad) y primaria de las instituciones educativas públicas a nivel nacional”. “Iniciando en el 2013, durante los dos primeros años el PNAEQW ha tenido un crecimiento gradual de cobertura, extendiéndose a algunas Instituciones Educativas del nivel Secundario, tiene como visión promover el desarrollo humano por intermedio de un servicio alimentario de calidad en cogestión con las comunidades locales, y como misión el brindar servicio alimentario con complemento educativo a todos los niños matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, con los objetivos de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local”. (FAO, 2013)

A pesar de los esfuerzos que hace gobierno tras gobierno de combatir con la desnutrición aún existe un elevado índice de niños desnutridos, más de 240 000 niños son afectados actualmente por la desnutrición, según el INEI a nivel nacional el 14.4 % de niños están desnutridos, siendo la desnutrición infantil en el área rural el 27.7 %, la región Amazonas está entre las regiones con mayor índice de desnutrición; 35 de cada 100 niños son afectados por la desnutrición y un elevado número de niños en edad escolar no asisten a clases en la provincia de Condorcanqui; en la provincia de Utcubamba y específicamente en el distrito de Bagua Grande, sobre todo en el área rural el índice de desnutrición y ausentismo de estudiantes a clases es bastante elevado esto demuestra la ineficacia de los programas alimentarios que no cumplen con los objetivos propuestos debido a la inadecuada gestión y control de estos programas, no se

toma en cuenta la biodiversidad de nuestro país, la cultura y costumbres de los pueblos, así mismo no se utilizan los recursos alimenticios que produce cada región, de tal manera que se les brinde alimentos más frescos y nutritivos a los estudiantes.

## **1.2. Trabajos previos**

**Barquera, Rivera y Gasca (2001)**, en su artículo: “Políticas y programas de alimentación y nutrición en México”. Los autores hacen mención que: “la evolución de los programas sociales y políticas de nutrición y alimentación en México es producto de un proceso de aprendizaje de las experiencias en programas y acciones realizadas tanto en el país como en otros países”. (Barquera, Rivera & Gasca, 2001)

“Así mismo, han sido utilizados por el estado para contener la movilización social, y han sido transformados para disminuir el gasto social, en los programas de ajuste estructural” (Barquera, Rivera & Gasca, 2001). “Uno de los retos más importantes que enfrenta las políticas de salud y nutrición es el de llevar a cabo acciones con recursos limitados y que respondan a las necesidades locales”. (Barquera, Rivera & Gasca, 2001)

Este aporte me permite conocer el panorama de los programas sociales en otros países y rescatar las experiencias positivas para tomarlas en cuenta en la elaboración de una nueva propuesta.

**Vásquez (2013)**, en su documento: “Políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional”. El autor realiza un análisis de los programas sociales existentes en el Perú.

La reflexión sobre cómo se desarrolló los programas sociales en nuestro país en el gobierno del expresidente Ollanta Humala es importante para fortalecer y mejorar las deficiencias de estos programas sociales, sobre todo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

El análisis de este documento permitirá que nuestro trabajo se fortalezca en la medida de conocer situaciones de distribución y servicios de los programas existentes.

**Matute (2008)**, en su trabajo de investigación y análisis: “Programas sociales en el Perú: elementos para una propuesta de control gubernamental”. “Es un documento de análisis de los programas sociales realizado en La Contraloría General de la República con la participación y apoyo técnico de la Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ, sugieren que la gestión de los programas sociales debe incluir elementos de planificación básicos como una línea de base que se utilice para medir su nivel de avance del programa mediante la aplicación de indicadores de monitoreo y evaluación que les permita corregir todo aquello que no contribuye al logro de los objetivos y metas”. (Matute, 2008)

“En este contexto, nos encontramos en un proceso de reforma de los programas sociales promovida por el Gobierno, que tiene como objetivo lograr que estos sean eficientes para mejorar las condiciones de vida de la población y disminuir la pobreza”. (Matute, 2008)

El análisis realizado en este documento permite conocer las deficiencias de los programas sociales que aún existen y es necesario dar a conocer para que el gobierno central corrija tales deficiencias.

**Gajate y Inurritegui (2001)**, en su Proyecto de investigación:” El impacto de los programas alimentarios sobre el nivel de nutrición infantil: una aproximación a partir de la metodología del Propensity Score Matching”. “Es un breve proyecto de investigación del consorcio de investigación económica y social (CIES)”. (Gajate & Inurritegui, 2001)

Las autoras concluyen que: “los niños menores de 5 años que se benefician del programa social vaso de leche no logran elevar su nivel nutricional; a pesar de ser el programa de mayor envergadura y que en ese entonces se asignaba gran parte del presupuesto nacional a los programas alimentarios y las razones podrían ser tanto metodológico como conceptual”. (Gajate & Inurritegui, 2001)

Este aporte nos da la razón en que estos programas de asistencia alimentaria deben ser mejorados y tener un seguimiento para que cumplan con sus objetivos propuestos en beneficio de la población usuaria.

**Escalante (2003)**, en su Tesis: “Programas Sociales: Planeación estratégica y evaluación para la mejora continua”. Para optar el grado de Magister en Administración en la Universidad de San Martín de Porres. La autora presenta a: “la planeación estratégica como elemento básico para gestionar los programas sociales que lleva a cabo el gobierno peruano y luego propone la evaluación permanente y puntual como forma de obtener un mejoramiento continuo en el manejo de los recursos gubernamentales”. (Escalante, 2003)

**Medina (2004)**, en su Tesis: “Seguridad Alimentaria: Políticas, Estrategias y Tácticas para su efectividad social”, para optar el grado de Magister en Administración en la Universidad de San Martín de Porres. En este trabajo la autora menciona que: “las políticas son la base para disponer de estrategias para la gestión alimentaria de largo plazo y tácticas para la gestión operativa o de corto plazo. Con estos elementos se facilita la seguridad alimentaria del país”. (Medina, 2004)

Es un aporte importante debido a que el manejo de estos programas sociales requiere de políticas de estado y de estrategias y tácticas que permitan su aplicación efectiva en beneficio de la sociedad.

**Vega (2003)**, en su Tesis: “PRONAA: Gestión corporativa para el mejoramiento continuo”; presentada para optar el Grado de Magister en la Universidad Nacional Federico Villarreal. El trabajo presenta: “la filosofía, principios, políticas y estrategias para llevar a cabo la gestión corporativa como forma de alcanzar el mejoramiento continuo en el Programa Nacional de Apoyo Alimentario”. (Vega, 2003)

El conocimiento de lo investigado en este trabajo es importante debido a que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma reemplaza al Programa Alimentario PRONAA y es importante rescatar algunas estrategias positivas para implementar el nuevo programa social.

**Gordillo (2013)**, en su Tesis: “Relación entre la prevalencia de caries dental y el tipo de azúcar consumido del programa Qali Warma y en el refrigerio escolar en niños de 3 a 8 años de Quirihuac, Laredo – 2013”. Presentado para optar por el Título Profesional de Cirujano Dentista en la Universidad Antenor Orrego.

El autor concluye que: “existe relación entre la prevalencia de caries dental con los azúcares del programa Qali Warma y el refrigerio de niños de 3 a 8 años del Centro Poblado de Quirihuac”. (Gordillo, 2013).

Esta información es importante para la elaboración de las dietas alimenticias, bajar los niveles de azúcares y promover una adecuada higiene bucal.

**Solís, Ruiz y Alvares (2015)**, en su Tesis: “Proceso de abastecimiento del Programa de Alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014”. Trabajo de investigación presentado para optar el grado académico de magister en gestión pública en la Universidad del Pacífico. Los autores hacen referencia: “a las dificultades que se tiene en esta parte del país para adquirir y distribuir los alimentos del Programa Qali Warma”. (Solís, Ruiz & Alvares, 2015)

Situación que se presenta en varios lugares del Perú, especialmente en nuestra Región, se adquieren alimentos no perecibles para evitar que se malogren en corto plazo, esto genera que los beneficiarios no consuman alimentos frescos sin preservantes, situación que debe cambiar.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. PROGRAMAS SOCIALES**

“Un programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas”. (Pérez & Merino, 2015).

“La mayoría de los programas sociales son desarrollados por el Estado, que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas” (Pérez & Merino, 2015). “Un gobierno, de este modo, puede poner en marcha planes que busquen garantizar el acceso a la educación, campañas de prevención para cuidar la salud o iniciativas para combatir la desnutrición infantil”. (Pérez & Merino, 2015).

### **1.3.2. QALI WARMA**

“Qali Warma es un vocablo quechua que significa niño vigoroso o niña vigorosa (en quechua el género se determina con la palabra warmi o qari, es decir hombre o mujer)”. (MIDIS, 2012)

“La pronunciación correcta según el Alfabeto Fonético Internacional, es (qali warma)”. (MIDIS, 2012)

“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”. (MIDIS, 2012, párr. 1)

#### **1.3.2.1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA.**

- “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”. (MIDIS, 2012)
- “Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia”. (MIDIS, 2012)
- “Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa”. (MIDIS, 2012, párr. 4)

#### **1.3.2.2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

“El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como finalidad brindar un servicio de calidad, garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el

país, y de secundaria en las comunidades nativas de la Amazonía peruana; contribuyendo a mejorar su atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promoviendo mejores hábitos de alimentación”. (MIDIS, 2016)

“Qali Warma, para cumplir con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, se compromete” (MIDIS, 2016):

- “Contar con personal competente y comprometido”. (MIDIS, 2016)
- “Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir” (MIDIS, 2016):
  - ✓ “La satisfacción de los requisitos del cliente”. (MIDIS, 2016)
  - ✓ “Cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el programa”. (MIDIS, 2016)
  - ✓ “Cumplir con los requisitos propios de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa”. (MIDIS, 2016)

“La presente política será revisada continuamente y proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad”. (MIDIS, 2016)

#### **1.3.2.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW abarca: “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento al pago del Comité de Compra al Proveedor del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, cuyas actividades se realizan en la Sede Central del PNAEQW”. (MIDIS, 2016, Ver. 1)

#### **1.3.2.4. USUARIOS DEL PROGRAMA QALI WARMA**

“Nuestros usuarios son niños y niñas a partir del nivel inicial (3 años), nivel primaria de las instituciones públicas y se amplía la atención modificando el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS por el

Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, dictando medidas para la determinación de la clasificación socioeconómica con criterio geográfico”. (MIDIS, 2016)

“En dicho documento se indica que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva, atenderá a los escolares del nivel de educación secundaria de la educación básica en instituciones educativas públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana, comprendidas en la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas, listados en la Resolución Ministerial N° 321-2014-MC, del Ministerio de Cultura o la que lo reemplace o actualice”. (MIDIS, 2016)

“Se tiene proyectado para el 2016 atender a 3.8 millones de usuarios”. (MIDIS, 2014, párr. 1)

#### **1.3.2.5. NORMATIVIDAD.**

- “Ley que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ley N° 29792”. (MIDIS, 2012)
- “Ley de Presupuesto para el Año Fiscal 2013, Ley N° 29951”. (MIDIS, 2012)
- “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS”. (MIDIS, 2012)
- “Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS”. (MIDIS, 2012)
- “Resolución Ministerial que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS”. (MIDIS, 2012)

#### **1.3.2.6. PLANIFICACIÓN DEL MENÚ ESCOLAR**

El menú escolar brindado por el PNAE Qali Warma, es nutritivo, inocuo, aceptable y diversificado; y su planificación está orientada a programar los desayunos y almuerzos expresados en tipos de combinaciones de uno o más grupos de alimentos, esto con la finalidad de maximizar la diversificación de los desayunos y almuerzos brindados por el programa y promover la alimentación saludable, del mismo modo se busca fortalecer el empoderamiento por parte de los padres de familia sobre los tipos de combinaciones, los grupos de alimentos y proporciones adecuadas para garantizar una alimentación nutritiva y de calidad. (PNAQW, 2013)

#### **1.3.2.7. COMPONENTE ALIMENTARIO**

“Provee de los recursos para el servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales y con los contenidos nutricionales adecuados a los grupos de edad de la población objetivo del Programa y a las zonas donde residen”. (PNAQW, 2013)

“El PNAE Qali Warma contempla una atención diferenciada según los quintiles de pobreza, por lo que se atiende con 2 raciones al día (desayuno y almuerzo) a los quintiles 1 y 2 en la modalidad productos y 1 ración (desayuno) a los quintiles 3, 4 y 5 modalidad productos o raciones”. (PNAQW, 2013)

“El PNAE Qali Warma en coordinación con el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN) y con asistencia técnica del Programa Mundial de Alimentos (PMA) ha establecido el aporte de energía y nutrientes que debe comprender el servicio alimentario”. (PNAEQW, 2013)

#### **1.3.2.8. CARACTERÍSTICAS DE LOS DESAYUNOS Y ALMUERZOS MODALIDAD RACIONES**

**Desayunos:**

- “El desayuno aporta cerca del 20% al 25% de los requerimientos energéticos diarios”. (PNAEQW. 2013)
- “El desayuno está constituido por un bebible industrializado más un componente sólido” (PNAEQW. 2013):
- **“Bebible Industrializado:** Leche enriquecida y leche con cereales de larga vida útil y de presentación individual”. (PNAEQW. 2013)
- **El componente sólido.**

“**Pan Común:** Pan francés, pan tres puntas, pan chapla, pan de piso, entre otros. Este deberá estar acompañado por: queso maduro o aceitunas o huevo o mantequilla”. (PNAEQW. 2013)

“**Pan Especial:** pan de quinua, pan de kiwicha, pan de cañihua, pan de plátano, pan de queso, pan integral, entre otros. Este puede ser acompañado por mantequilla”. (PNAEQW. 2013)

“**Pan dulce:** bizcocho, chancay de huevo, pan de yema, entre otros”. (PNAEQW. 2013)

### 1.3.2.9. MODALIDAD PRODUCTOS

#### Desayunos:

“El desayuno está constituido por un bebible preparado en la IIEE más un componente sólido” (PNAEQW. 2013):

- **“Los bebibles o mazamorras** pueden ser preparados con o sin leche, cereales o derivados como avena, quinua, kiwicha, trigo, maíz o sus harinas y hojuelas, harinas de menestras, harinas de tubérculos, etc.”. (PNAEQW. 2013)
- **“El componente sólido** depende del bebible o mazamorra preparada” (PNAEQW. 2013):

“Galletas con o sin acompañamiento”. (PNAEQW. 2013).

“Segundos a base de cereales, entre otros, las cuales son acompañadas en un producto de origen animal – POA”. (PNAEQW. 2013).

**Almuerzos:** “Es un segundo, que aporta alrededor del 35% al 40% de los requerimientos energéticos diarios y contiene: cereales como arroz, fideos y trigo”. (PNAEQW. 2013)

- **“Menestra:** Se brinda menestras como mínimo 2 veces por semana y pueden ser: Arveja seca partida, frijol, haba seca entera, lenteja, pallar seco entre otros”. (PNAEQW. 2013)

“Grano andino: Quinoa. Tubérculos: Papa seca”. (PNAEQW. 2013)

“Todas las preparaciones contienen productos de origen animal (POA), tales como: conserva de pescado (excepto grated) en aceite vegetal, conserva de pescado (excepto grated) en salsa de tomate, conserva de carne de pollo, conserva de carne de res, conserva de bofe de res, chalona de ovino sin hueso, charqui sin hueso, entre otros”. (PNAEQW. 2013)

“Las preparaciones que se llevan a cabo bajo estas características cumplen con los criterios para la planificación del menú escolar e incluyen diversos alimentos locales, considerando los patrones culturales y alimenticios según Región Alimentaria y Unidad Territorial, las que se adecuan a las combinaciones establecidas por el PNAE Qali Warma, las cuales se detallan a continuación” (PNAEQW. 2013):

<b>TIPOS DE COMBINACIONES PARA DESAYUNOS – MODALIDAD RACIONES</b>		
<b>Nº</b>	<b>Bebible</b>	<b>Componente solido</b>
01	Leche con cereales	Panes especiales
02	Leche enriquecida	Pan común + derivado lácteo
03	Leche enriquecida	Pan común + fruta
04	Leche enriquecida	Pan especial + derivado lácteo (untable)
05	Leche enriquecida	Pan común + ovoproducto

06	Leche con cereales	Panes dulces
07	Leche con cereales	Pan común + derivado lácteo (untable)
08	Leche con cereales	Pan común + derivado lácteo
09	Leche con cereales	Pan común + fruta
10	Leche con cereales	Pan común + derivado lácteo (untable)
11	Leche con cereales	Pan común + ovoproducto

Fuente: RJ N° Fuente: Componente Alimentario de la Unidad de Organización de las Prestaciones – PNAEQW.

<b>TIPOS DE COMBINACIONES PARA DESAYUNOS – MODALIDAD PRODUCTOS</b>		
<b>Nº</b>	<b>Bebible</b>	<b>Componente sólido</b>
01	Grano andino	Cereal + POA
02	Harina de cereal	Cereal + POA
03	Harina de fruta	Cereal + POA
04	Hojuelas de cereal	Cereal + POA
05	Hojuelas de cereal	Cereal + POA deshidratado
06	Hojuelas de cereal + chocolate	Cereal + POA
07	Hojuelas de cereal + chocolate	Cereal + POA deshidratado
08	Leche + grano andino	Galletería
09	Leche + harina de cereal	Galletería
10	Leche + harina de cereal	Galletería + fruta
11	Leche + harina de fruta	Galletería
12	Leche + harina de menestra	Galletería
13	Leche + harina de tubérculo	Galletería
14	Leche + hojuelas de cereal	Galletería
15	Leche + hojuelas de cereal + chocolate	Galletería
16	Mazamorra	Galletería

Fuente: Componente Alimentario de la Unidad de Organización de las Prestaciones – PNAEQW.

<b>TIPOS DE COMBINACIONES PARA ALMUERZOS – MODALIDAD PRODUCTOS</b>	
<b>Nº</b>	<b>Segundos</b>
01	Cereal + grano andino + POA
02	Cereal + menestra + POA
03	Cereal + menestra + POA deshidratado
04	Cereal + POA
05	Cereal + tubérculo + POA

Fuente: Componente Alimentario de la Unidad de Organización de las Prestaciones – PNAEQW.

**Valor de la ración canasta de productos, en dólares (desayuno almuerzo de alimentos perecederos y no perecederos), por día y anual en Perú**

<b>Modalidad: canasta de productos</b>	<b>Raciones</b>	<b>Costo por niño/día</b>		<b>Costo por niño/año</b>	
		<b>Inicial (U\$)</b>	<b>Primaria (U\$)</b>	<b>Inicial (U\$)</b>	<b>Primaria (U\$)</b>
Costa y sierra	Desayuno	0.43	0.502	82.13	95.88
	Almuerzo	0.426	0.529	81.36	101.03
	2 raciones	0.856	2.031	163.50	388.8
Selva (Madre de Dios, Ucayali, Loreto, Amazonas y San Martín)	Desayuno	0.521	0.59	99.51	112.69
	Almuerzo	0.514	0.62	98.17	118.42
	2 raciones	1.035	1.21	197.68	231.11

Fuente: FAO (2013)

### **1.3.2.10. AMBIENTES DE ALMACENAMIENTO, PREPARACIÓN Y CONSUMO DE ALIMENTOS.**

- **“Contar con un ambiente adecuado para el almacenamiento, preparación y consumo de alimentos en la Institución Educativa”.** (PNAEQW, 2013)

“Asegurar la limpieza, ventilación e iluminación del ambiente de cocina”. (PNAEQW, 2013)

“Verificar que la cocina sea de uso exclusivo para la preparación de los alimentos”. (PNAEQW, 2013)

“Realizar periódicamente la limpieza profunda, desinfección y fumigación de los ambientes”. (PNAEQW, 2013)

- **“Verificar que las personas encargadas de preparar los alimentos estén limpias y sanas”.** (PNAEQW, 2013)

“Verificar la higiene y vigencia del carné sanitario de todas las personas encargadas de la preparación de los alimentos”. (PNAEQW, 2013)

“Usar mandil, cubre cabello, tapaboca y guantes”. (PNAEQW, 2013)

- **Mantener la cocina y los utensilios siempre limpios.**

“Verificar la limpieza de la tabla de picar, cuchillos, cubiertos y recipientes para los alimentos”. (PNAEQW, 2013)

“Realizar el correcto lavado y desinfección de las verduras y hortalizas”. (PNAEQW, 2013)

“Lavar con agua clorada y enjuagar los utensilios antes de ser utilizados (por más que parezcan limpios)”. (PNAEQW, 2013)

- **Separar los alimentos crudos de los cocidos.**

“Establecer espacios diferenciados para los alimentos crudos de los cocidos, a fin de evitar la contaminación entre los mismos alimentos”. (PNAEQW, 2013).

### **1.3.3. COGESTIÓN.**

“El modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del PNAE Qali Warma constituye un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado, a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del PNAE Qali Warma”. (MIDIS, 2012)

“El proceso para la atención del servicio alimentario comprende las siguientes fases: Planificación del Menú Escolar, Proceso de Compra y Gestión del Servicio Alimentario”. (MIDIS, 2012)

“El PNAE Qali Warma supervisa y brinda asistencia técnica permanente durante las fases que comprende el proceso de atención del servicio alimentario mediante el modelo de cogestión, a través de sus Unidades Territoriales”. (MIDIS, 2012)

### **1.3.4. ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

#### **ALIMENTACIÓN:**

- “Acción y efecto de alimentar”. (Vásquez, 1992)
- “Conjunto de las cosas que se proporcionan o se toman como alimento (DRA)”. (Vásquez, 1992)

#### **ALIMENTO:**

“Es toda sustancia que, incorporada al organismo vivo proporciona materiales adecuados para construir y reparar el cuerpo, para producir energía, para regular los procesos orgánicos y, sobre todo, proporcionar los nutrientes que el organismo necesita”. (Vásquez, 1992)

“En cualquiera de estas funciones, la sustancia nutritiva experimenta una serie de reacciones químicas que culminan con su aprovechamiento” (Vásquez, 1992). “Cuando estas reacciones químicas conducen a formar o a

reparar la estructura orgánica, hablamos de anabolismo y si son reacciones que liberan energía, la identificamos con el nombre de catabolismo”. (Vásquez, 1992)

#### **1.3.4.1. CLASES DE ALIMENTOS**

“Los alimentos pueden ser clasificados de acuerdo a varios criterios; así por ejemplo los alimentos de acuerdo a su origen pueden ser clasificados en: alimentos de origen animal, vegetal y mineral; de acuerdo a su naturaleza química se clasifican en: sales minerales, agua, glúcidos, grasas y proteínas” (Vásquez, 1992). “Por la función que desempeñan los alimentos pueden ser: energéticos, por que proporcionan energía al cuerpo al oxidarse y reguladores porque controlan y regulan los procesos vitales”. (Vásquez, 1992, p. 216)

#### **1.3.4.2. NUTRIENTES QUE CONTIENEN LOS ALIMENTOS**

“Los nutrientes, como sustancias químicas que contienen los alimentos, son la base para elaborar nuevos compuestos corporales que el organismo necesita”. (Vásquez, 1992)

“Los principales nutrientes que contienen los alimentos son: los glúcidos, los lípidos, las proteínas, los minerales, el agua y las vitaminas”. (Vásquez, 1992)

**“Los glúcidos.** Son llamados también carbohidratos, son grandes fuentes de energía para las actividades del organismo. Los glúcidos se reducen fácilmente en azúcar y almidón; de ambas sustancias el cuerpo obtiene energía para el desempeño de sus diversas funciones”. (Vásquez, 1992)

**“Los principales alimentos conocidos, ricos en carbohidratos, son:** el trigo, maíz, arroz, papas, camote, yuca, plátano, avena, etc.”. (Vásquez, 1992)

**“Los lípidos.** Son más difíciles de oxidarse que los glúcidos. Durante la digestión son hidrolizados y convertidos en glicerol, ácidos grasos y jabón” (Vásquez, 1992). “Los lípidos que no son usados se depositan como reserva

en el tejido adiposo; el exceso de grasa en la alimentación provoca una serie de molestias orgánicas”. (Vásquez, 1992)

“Por consiguiente los lípidos constituyen la mayor reserva de energía del cuerpo. Los alimentos que contienen lípidos son: manteca, aceite, mantequilla, salchicha, embutidos, chocolate, etc.”. (Vásquez, 1992)

**“Las proteínas.** Todas las sustancias nutritivas sirven, de un modo u otro, para construir y reparar el organismo; pero son las proteínas, por su composición las que mejor permiten el crecimiento del niño y la renovación de las estructuras ya formadas en el adulto”. (Vásquez, 1992)

“Las proteínas son importantes porque sirven para construir y reparar los tejidos y órganos del cuerpo. Durante la digestión deben ser hidrolizados hasta transformarse en aminoácidos para ingresar al torrente circulatorio y ser tomados por las células” (Vásquez, 1992). “Las fuentes de proteínas son: carne, pescado, huevos, nueces, soya, frijol, lenteja, arveja, haba, leche y sus derivados, etc.”. (Vásquez, 1992, p. 216)

**“Las sales minerales.** Diversas proporciones del organismo se estructuran con intervención de sales minerales. Compuestos de calcio y fósforo son necesarios para la formación de los huesos y los dientes. Los glóbulos rojos de la sangre no pueden desarrollarse sin la presencia del hierro y cobre” (Vásquez, 1992). “Pequeñas cantidades de yodo son esenciales para el trabajo de las glándulas tiroideas. Como las sales son solubles en el agua, ellas no requieren ser cambiadas a otras sustancias para ser asimiladas”. (Vásquez, 1992)

“Como ejemplo de estas sustancias minerales útiles para la alimentación tenemos: el calcio que se encuentra en la leche y huevos; fósforo en el pescado y aves; sodio en la sal común, hierro en el hígado, frijol, habas y en las frutas secas; yodo en la sal yodada y en el pescado; cobre se obtiene del huevo, cobre, remolacha, espinaca, espárrago, etc.”. (Vásquez, 1992)

**“El agua.** Es el constituyente vital de todos los seres vivos. Su gran poder disolvente la convierte en excelente vehículo de transporte de materiales dentro y fuera de las células; es también un indispensable medio de las reacciones químicas que hacen posible la vida”. (Vásquez, 1992)

“El agua puede encontrarse abundantemente en la naturaleza, por lo que su obtención no es problema para el organismo. Se ingiere directamente y mediante los alimentos, tales como: frutas, verduras, leche, etc.”. (Vásquez, 1992)

**“Vitaminas.** Son nutrientes químicos orgánicos de naturaleza compleja, que el organismo requiere en pequeñas cantidades para su funcionamiento normal” (Vásquez, 1992). “Las vitaminas tienen una función reguladora del metabolismo; ejerce una acción tan efectiva que un déficit de ellas en la alimentación puede originar serios trastornos fisiológicos y dar lugar a las avitaminosis; enfermedades por carencia de vitaminas, como: el escorbuto, la pelagra, el beriberi, etc.”. (Vásquez, 1992)

### **1.3.5. NUTRICIÓN**

“La nutrición es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades dietéticas del organismo. Una buena nutrición (una dieta suficiente y equilibrada combinada con el ejercicio físico regular) es un elemento fundamental de la buena salud”. (Vásquez, 1992)

“Una mala nutrición puede reducir la inmunidad, aumentar la vulnerabilidad a las enfermedades, alterar el desarrollo físico y mental, y reducir la productividad”. (Vásquez, 1992, p. 107)

### **ETAPAS DE LA NUTRICIÓN**

“El proceso de la nutrición del ser humano comprende tres etapas que son” (Vásquez, 1992):

**“Ingestión:** consiste en la incorporación del alimento que se halla en el medio externo”. (Vásquez, 1992)

**“Digestión:** es la transformación química o desdoblamiento de los materiales ingeridos, para que posteriormente puedan ser ingeridos”. (Vásquez, 1992)

**“Absorción:** Consiste en el paso de las sustancias digeridas hacia el citoplasma de las células a través de la membrana celular”. (Vásquez, 1992, p. 107)

### **1.3.6. DIETA ALIMENTICIA.**

“Se da el nombre de dieta al conjunto de alimentos variados que diariamente ingerimos”. (Pérez, 2008)

“Una dieta variada y armónicamente balanceada, que sea garantía para el crecimiento y la buena salud, debe estar integrada por los seis nutrientes fundamentales que necesita el ser humano para sobrevivir, proporcionando cantidades adecuadas de proteínas, glúcidos, lípidos, vitaminas, agua y sales minerales”. (Pérez, 2008)

“La energía y alimentación que requieren cada individuo varía y depende de varios factores: la edad, clima y tipo de trabajo”. (Pérez, 2008, párr. 1)

### **1.3.7. DESNUTRICIÓN**

La desnutrición infantil es una enfermedad. Una de las principales causas es la falta de recursos económicos en países subdesarrollados o en vías de desarrollo.

Según datos del Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, solamente en América Latina y el Caribe, unos 9 millones de niños y niñas menores de 5 años (el 16% de los niños de esta edad) sufren de desnutrición crónica y se estima que al menos otros 9 millones de niños están en riesgo de desnutrirse. La misma fuente afirma que cada 90 segundos muere un niño por causas relacionadas con el hambre en la zona.

### **La desnutrición en cifras**

- “3,1 millones de niños pierden la vida cada año por causas relacionadas con la desnutrición (8.500 al día)”. (INEI, 2013)
- “La desnutrición está relacionada con el 45% de muertes de niños cada año”. (INEI, 2013)
- “Solo 1 de cada 10 niños desnutridos tiene acceso al tratamiento nutricional que podría salvar su vida”. (INEI, 2013)

#### **1.3.8. GESTIÓN DE CALIDAD: SUS MODELOS**

“El término modelo tiene varias acepciones de las cuales dos serían válidas si se aplican al ámbito de la gestión de calidad. La primera acepción sería la de representación, más o menos fiel, de la realidad” (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.). “La segunda es sinónimo de conducta de referencia, presentando una connotación ejemplarizante. Por tanto, hablar de modelos de gestión de la calidad es hablar de marcos que sirven de guía sobre cómo poner en práctica los principios, las prácticas y los métodos de gestión, control y mejora de la calidad”. (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.)

“La calidad ha sido un concepto ampliamente debatido, pero parece aceptable la propuesta que la define como la capacidad de un bien o servicio de cumplir o superar las expectativas del cliente, relacionando cualidades inherentes del bien con el precio pagado”. (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.)

“La calidad ha sido ampliamente difundida en los diferentes sectores económicos, desde el sector industrial, al sector servicios y ampliando su radio de acción a la Administración Pública y a los ámbitos como la sanidad y la educación” (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.). “Esta evolución manifiesta la utilidad de la calidad no sólo como una herramienta válida para las empresas que actúan en el mercado bajo las reglas de la competencia sino también para aquellas organizaciones que prestan servicios públicos, porque modifica su visión introspectiva del diseño del

producto o servicio y provoca que se tome consciencia de los deseos o necesidades del cliente”. (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.)

“Las entidades encargadas de su prestación deben plantearse la definición del nivel del servicio que esperan los usuarios para cubrir sus necesidades”. (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f., p. 81)

“El logro de la calidad conlleva la gestión sistémica de la misma por parte de la organización basándose en principios como la orientación al cliente y la mejora continua” (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.). “Al igual que en los otros sectores, en los servicios sociales, la adopción de un sistema de gestión de calidad se puede plantear desde una doble perspectiva: la elección de un modelo normativo o la elección de un modelo prescriptivo”. (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.)

“Los modelos normativos se componen, como indica su nombre, de una serie de normas comúnmente aceptadas y que regulan el diseño, la implantación y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo el cumplimiento de unos requisitos mínimos” (González, Fernández, Juaneda, & Fernández, s.f.). “Los modelos prescriptivos los instrumentos y técnicas se dejan a la elección de criterios propios. Estos modelos no indican cuáles deben ser los requisitos que deben cumplir los servicios que ofrece un centro, sino que señala las especificaciones organizativas para definir e implantar patrones de conducta así como controlar los factores que puedan afectar a la calidad de los servicios que ofrece”. (González et al, s.f., p. 82)

### **1.3.9. SISTEMAS DE CALIDAD EN PROGRAMAS SOCIALES**

“En los modelos de tipo prescriptivo encontramos los modelos de Gestión de Calidad Total. Estos modelos suponen una ampliación de los anteriores y no se limitan a la constatación del cumplimiento de unos requisitos mínimos, sino que se basan en una serie de recomendaciones que permiten alcanzar una mayor orientación hacia los usuarios, un mayor liderazgo, una mayor participación, compromiso y cooperación, así como una apuesta por la mejora continua. Entre estos modelos se encuentran el modelo EFQM y el modelo Iberoamericano”. (González et al, s.f., p. 83)

“Ambos modelos recogen los elementos fundamentales de la calidad total, ofrecen una vía de integración de diferentes sistemas de gestión. Los servicios sociales pueden implantar y certificar sistemas de gestión de calidad normalizados en diferentes áreas y después en base a estos modelos integrarlo todo en un único sistema de calidad” (González et al, s.f.). “Se basan en la autoevaluación, lo cual sirve de guía para diagnosticar fortalezas y debilidades, sirviendo ello de base para la mejora, la innovación y el aprendizaje”. (González et al, s.f.)

“Permiten efectuar comparaciones de carácter sectorial así como llevar a cabo acciones de benchmarking (ver lo que hacen otros y adaptarlo)” (González et al, s.f.). “Estos modelos que han surgido de iniciativas empresariales, no solamente son aplicables a las organizaciones lucrativas del mercado, pues ambos plantean una filosofía común para cualquier tipo de organización, la orientación al cliente o usuario bajo un sistema que promueva la mejora continua en base al análisis de la realidad interna y externa de la misma”. (González et al, s.f.)

“Los cambios en las demandas sociales tanto por la ampliación de servicios como de tipos de usuarios, la diversificación del tipo de organizaciones encargadas de la prestación y gestión de servicios sociales, así como la propia concientización del sector social de la demostración de su capacidad para gestionar eficazmente ha promovido el interés de la aplicación de los modelos de Gestión de la Calidad en los servicios sociales” (González et al, s.f.). “Esta nueva orientación nos dirige hacia la concientización de la importancia de considerar la satisfacción de los usuarios y el establecimiento de un sistema de indicadores que permitan saber dónde están y qué actuaciones deben llevar a cabo si quieren mejorar. Para ello es necesario conocer qué quieren y qué opinan sus usuarios, determinando de esta forma sus necesidades y expectativas”. (González et al, s.f., p. 84).

### **1.3.10. CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS SOCIALES.**

“La situación de continuo cambio en las estructuras sociales y la creciente aparición de nuevas necesidades han favorecido la proliferación de las organizaciones de trabajo social y servicios sociales y ha convertido a estas nuevas organizaciones en demandantes de recursos, tanto en el contexto nacional como en el internacional” (González et al, s.f.). “Situado en un entorno cada vez más competitivo, el área de trabajo social y servicios sociales está hoy en plena expansión, inmerso en un proceso de modernización que puede adoptar distintas formas para afrontar los retos generados por los cambios sociales y la crisis a la que se enfrentan los gobiernos europeos ante los compromisos adquiridos bajo los sistemas de bienestar actuales”. (González et al, s.f.)

“Como se desprende de una reciente comunicación de la Comisión de la UE (2006), éstas serían las líneas de actuación más importantes” (González et al, s.f.):

1. “La introducción de métodos de «evaluación comparativa» (benchmarking) y de control de calidad y la participación de los usuarios en la gestión”. (González et al, s.f.)
2. “La descentralización de la organización con el establecimiento de servicios a nivel local o regional”. (González et al, s.f.)
3. “La externalización de las tareas del sector público, que se encargan al sector privado aunque en las condiciones de competencia reguladas por las autoridades públicas”. (González et al, s.f.)
4. “El desarrollo de marcos de colaboración entre los sectores público y privado y el recurso a otras formas de financiación complementarias de la pública”. (González et al, s.f., p. 84)

### **1.3.11. CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES: SU EVALUACIÓN**

“Para el desarrollo de políticas sociales hay que desarrollar programas que den respuesta a las necesidades de los ciudadanos y para saber si

realmente se están cubriendo sus necesidades y expectativas hay que evaluarlo”. (González et al, s.f.)

“El término evaluación tiene múltiples significados, unos se centran en la evaluación ex ante y otros en la evaluación ex post. En el caso de los primeros sistemas de evaluación se centran en el cumplimiento de unos requisitos previos, antes de iniciarse el programa” (González et al, s.f.). “Los segundos están orientados a la valoración de los resultados obtenidos y por tanto a la determinación del nivel de cumplimiento de los objetivos finales”. (González et al, s.f.)

“En un nivel intermedio podemos señalar los sistemas de evaluación que tratan de verificar la idoneidad del proceso seguido y por tanto en cómo se desarrolla el programa”. (González et al, s.f.)

“Finalmente, se debe llevar a cabo la evaluación ex post, que permitirá” (González et al, s.f.):

1. “Contrastar los datos recogidos en el programa social”. (González et al, s.f.)
2. “Evaluar la eficacia del programa social”. (González et al, s.f.)
3. “Analizar el proceso y los resultados para plantearse nuevas mejoras en el desarrollo de iniciativas próximas”. (González et al, s.f.)

“Aparte de estos procesos no debe olvidarse que estamos con los programas sociales ofreciendo un servicio, de ahí que la base del éxito radica en que el usuario esté satisfecho y, por tanto, que el valor que perciba del servicio recibido sea elevado (esta percepción es subjetiva y depende de las expectativas previas que se tengan)”. (González et al, s.f.)

“Las deficiencias pueden ser” (González et al, s.f.):

- “Deficiencia 1: discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los responsables del programa. Puede deberse a una inadecuada comunicación o por la falta de adopción de acuerdos a

partir de la recogida de información de los usuarios”. (González et al, s.f.)

- “Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los responsables del programa y los requisitos definidos. Puede deberse a una falta de compromiso, a la ausencia de objetivos o a criterios poco claros”. (González et al, s.f.)
- “Deficiencia 3: Discrepancia entre los requisitos definidos y la prestación del servicio. Puede deberse a la falta de formación adecuada, de recursos o a la falta de interés del personal”. (González et al, s.f.)
- “Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Puede deberse a falta de control, falta de trabajo en equipo, conflictos o ambigüedad en las funciones a desempeñar”. (González et al, s.f.)

“De cara al usuario juega un importante papel el que los usuarios estén informados sobre los atributos que tienen los programas sociales que se ofrecen, y lo que puede esperar de ellos”. (González et al, s.f.)

“En este sentido es útil emplear herramientas que de manera sencilla y fácil informen sobre” (González et al, s.f.):

- “La naturaleza, contenido y características”. (González et al, s.f.)
- “Los niveles de calidad de lo que se ofrece”. (González et al, s.f.)
- “Los mecanismos de consulta, quejas, sugerencias y opiniones”. (González et al, s.f.)
- “El sistema que se utiliza para medir la calidad”. (González et al, s.f., p. 86).

#### **1.3.12. CINCO PILARES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.**

“El fracaso de muchos programas de calidad se debe a que sólo se enfocan en una o pocas de estas áreas o pilares, y se descuidan las demás”

(Pizzo, 2011). “Por eso es importante hablar sobre 5 pilares que son necesarios para llevar adelante un programa o sistema que incremente la calidad del servicio y, por lo tanto, la satisfacción de los clientes, que conducirá a la organización al logro de sus metas”. (Pizzo, 2011)

“Estos pilares de la calidad en el servicio son: Modelos, Formación, Gestión del servicio, Personas y sus relaciones y Medición”. (Pizzo, 2011)

#### **1.3.12.1. MODELOS.**

“Un modelo es una representación simplificada de una realidad más compleja. Los servicios son sistemas complejos. Sin embargo, pueden ser representados mediante modelos”. (Pizzo, 2011)

“Los modelos nos ayudan a representar algo abstracto en forma visual. De este modo podemos comprender mejor cómo funciona ese mecanismo y, de este modo, identificar oportunidades de mejora, puntos críticos, recursos, etc.”. (Pizzo, 2011)

“Los modelos aportan claridad mental. Si bien es cierto que nunca un modelo será capaz de contemplar la gran cantidad de variables que intervienen en el sistema del servicio, justamente esta simplificación pone de relieve lo más importante a tener en cuenta para gestionar ese sistema complejo”. (Pizzo, 2011)

#### **Los modelos nos ayudan a comunicarnos mejor.**

“Mostrar un modelo del servicio a todo el equipo que está involucrado en él, permitirá que cada uno visualice el mecanismo general, el impacto que tienen sus acciones en los demás compañeros de trabajo, y finalmente en el cliente”. (Pizzo, 2011)

#### **1.3.12.2. FORMACIÓN.**

“Sabemos que el empleado es una pieza clave en la prestación del servicio. Sin embargo, muchas veces las deficiencias en el servicio se presentan por no brindarle todo lo que necesita para hacer

bien su trabajo, es decir, brindar un buen servicio al cliente”. (Pizzo, 2011)

**“Las 4 herramientas para brindar un buen servicio al cliente”**

(Pizzo, 2011):

1. **“Comunicación:** Se trata de transmitir con claridad y precisión lo que los directivos esperan que el empleado haga”. (Pizzo, 2011)
2. **“Realimentación:** Además de que el empleado sepa lo que se espera de él, es necesario que, al hacerlo, pueda verificar que lo está haciendo bien”. (Pizzo, 2011)
3. **“Confianza:** Un empleado adquiere confianza para realizar sus tareas cuando tiene los medios físicos y los conocimientos que le permiten hacerlo” (Pizzo, 2011). “Así, un empleado sentirá confianza de prestar un buen servicio si sabe qué servicio debe prestar, cómo hacerlo, qué hacer si algo sale mal, y cómo se lo va a evaluar por su trabajo”. (Pizzo, 2011)
4. **“Capacidad:** Es la contracara de la confianza. Si bien la confianza es el sentimiento del empleado respecto a sus propias capacidades para prestar el servicio, la capacidad es juzgar objetivamente que cuenta con las herramientas necesarias para hacerlo”. (Pizzo, 2011)

**1.3.12.3. GESTION DEL SERVICIO.**

“En una gestión de servicios eficaz, el reclamo es una herramienta poderosa y, además, de bajo costo, aspecto que no debería perderse de vista”. (Pizzo, 2011)

“Realizar una investigación de mercado suele ser muy costosa. Sin embargo, el reclamo llega como “información gratuita” de mano de los clientes”. (Pizzo, 2011)

“Pasos que deben cumplirse para que se dé una buena gestión de servicios”. (Pizzo, 2011)

1. “Recopilar los reclamos.
2. Analizarlos.
3. Realimentar a los empleados que pueden corregir el problema”.  
(Pizzo, 2011)

“Acá tenemos que distinguir entre dos objetivos diferentes” (Pizzo, 2011):

- “Dejar satisfecho al cliente que reclamó”. (Pizzo, 2011)

“Mejorar el servicio para que otros clientes no tengan la misma causa de insatisfacción”. (Pizzo, 2011)

#### **1.3.12.4. MEDICION.**

“Para contrastar el estado inicial con el estado final (mejorado) debes hacer una medición, algún parámetro que te indique si efectivamente se ha mejorado y cuánto”. (Pizzo, 2011)

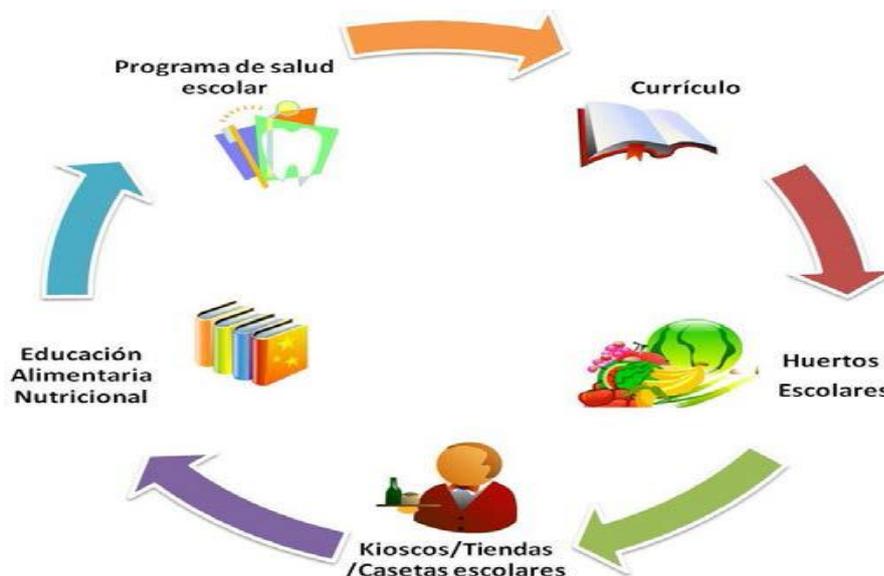
#### **1.3.13. PROGRAMAS VINCULADOS A LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR.**

“Los PAE en Latinoamérica han venido evolucionado a lo largo de esta última década, lo que significa que una de sus manifestaciones es no limitarse solamente al suministro de alimentos a los estudiantes” (FAO, 2013). “La alimentación como un fenómeno biopsicosocial se instala cada vez con mayor potencia en los PAE de los países de la región, generando una visión amplia de la contribución de estos programas, en donde el valor de la nutrición es parte del desarrollo biológico, adquiriendo importancia los aspectos del desarrollo humano, de la convivencia y participación social”. (FAO, 2013)

“La alimentación en la escuela, por el simbolismo del acto de comer, imprime una instrumentalización pedagógica capaz de promover la socialización, la interacción de los individuos con sus compañeros y la articulación de los diversos saberes presentes en la vida social” (FAO, 2013). “De esta manera, es imprescindible reforzar la importancia y el papel social de cada educador en la formación de los individuos que están en la

escuela, por dos aspectos relevantes: porque los estudiantes están en una etapa de formación de su personalidad, valores y conceptos y porque la legitimidad para esa formación se delega, también, a la Institución Educativa, bajo la autoridad legítima del profesor”. (FAO, 2013, p. 59)

### **Programas vinculados con la alimentación escolar**



Fuente: FAO (2013)

### **1.3.14.PROCESOS DE EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR.**

#### **1.3.14.1. CARACTERÍSTICAS DE EJECUCIÓN DE LOS PAE.**

“La implementación de los PAE en los centros educativos debe desarrollarse de manera adecuada, lo que implica, entre otros, contar con apoyo técnico de nutricionistas, con menús elaborados siguiendo recomendaciones nutricionales apropiadas para la edad, necesidades nutricionales especiales de acuerdo a la cultura y diversidad el país”. (FAO, 2013)

#### **1.3.14.2. INFRAESTRUCTURA EN LOS CENTROS ESCOLARES PARA EJECUTAR LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR.**

“Los PAE para brindar un buen servicio es importante una adecuada infraestructura, disponibilidad de un local de

almacenamiento, agua segura, luz eléctrica, servicios sanitarios, espacios para educación física y para la implementación de huertos escolares”. (FAO, 2013)

“Según los estudios realizados por el FAO (2013) en ocho países de la región como Bolivia, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay y Perú, los principales resultados son” (FAO, 2013):

- **“Responsable de la preparación y distribución en las escuelas:** en los ocho países analizados se encontró una fuerte presencia de las madres de la niñez escolar, quienes realizan la labor de almacenar, preparar y distribuir la alimentación. Solamente Bolivia (municipios urbanos) y Colombia cuentan con profesionales contratados específicamente para esta actividad”. (FAO, 2013)
- **“Local de almacenamiento:** los países que necesitan bodega por la modalidad de alimentación, en su mayoría no cuentan con estos espacios, utilizando como alternativa las aulas de clase o las casas de los padres de familia”. (FAO, 2013)
- **“Local de preparación:** en los países donde los alimentos necesitan preparación, la mayoría lo hacen en las escuelas, pero solo algunas tienen cocinas. En algunos países, la preparación la realizan las madres en sus propias casas. Otros ambientes utilizados son el salón de clases, patio o corredor de las escuelas”. (FAO, 2013)
- **“Local de consumo:** la mayoría de los centros escolares no cuenta con locales apropiados para el consumo de la alimentación escolar, como los comedores. Solamente Colombia tiene contempladas las instalaciones de estos ambientes en gran parte de las escuelas. En los demás países la alimentación escolar es consumida en aulas, patios, corredores y cocinas”. (FAO, 2013)

- **“Utensilios de cocina y para comer:** en cuanto a los utensilios de cocina, los gobiernos y las escuelas no proveen este tipo de material. En general, son provistos por las familias, organismos cooperantes y los operadores, como en el caso de Colombia. Se ha constatado que en muchos casos, cuando los estudiantes no llevan a las escuelas sus utensilios, no pueden recibir el alimento ofrecido”. (FAO, 2013)
- **“Agua, luz eléctrica y servicios sanitarios:** estos servicios no están presentes en todas las escuelas, principalmente en las localizadas en las zonas rurales. Algunas veces, están instalados, pero no están disponibles durante todo el año o no se encuentran en condiciones adecuadas”. (FAO, 2013)
- **“Falta de infraestructura:** es importante mencionar que los PAE no cuentan con suficientes recursos para proyectos de infraestructura en las escuelas, como cocinas, equipamiento, comedores, utensilios. Muchas veces no cuentan con las condiciones necesarias para preparar los alimentos (mobiliario, utensilios y agua). Asimismo, aun cuando hay equipamientos y espacios físicos, se encuentran en malas condiciones”. (FAO, 2013)
- **“Inversión de las familias en la ejecución de la alimentación:** dado que en la mayoría de los países no se cuenta con profesionales específicos para la realización de la alimentación escolar, esto implica muchos gastos a las familias, las cuales tienen que contribuir con su tiempo, condimentos, alimentos, dinero e, incluso, fogones, leña y gas para la cocción de los alimentos”. (FAO, 2013)
- **“Espacios para practicar educación física:** solo ha sido posible identificar si las escuelas cuentan con espacio para la práctica de educación física en cinco de los ocho países y no todas las escuelas cuentan con ello”. (FAO, 2013, p. 58)

### **1.3.15. PROCESO DE ADQUISICIÓN DE LOS ALIMENTOS.**

“Los procesos de adquisición, están regulados por marcos legales relacionados a procesos administrativos y financieros de la administración pública, con fondos del presupuesto nacional” (FAO, 2013). “Cuando no es así, es porque están regulados por acuerdo con la agencia de cooperación u organismo financiero internacional, por ejemplo con el PMA, Banco Mundial, entre otros. La tendencia de los PAE es asumir totalmente el financiamiento y, en casos de necesidad, recurrir a organismos de cooperación”. (FAO, 2013, p. 63)

### **1.3.16. MODALIDADES DE ADQUISICIÓN DE LOS ALIMENTOS:**

#### **1.3.16.1. Modalidad de compra centralizada:**

“Este proceso se refiere a las compras públicas de la alimentación del PAE, cuando se hace bajo cualquiera de las figuras que establecen las leyes y reglamentos” (FAO, 2013). “Son generalmente licitaciones públicas que se realizan en la sede central de las instancias ejecutoras, generalmente en las capitales de los países”. (FAO, 2013)

“Otra característica de este proceso es el almacenamiento central y posterior distribución a las diferentes provincias, departamentos, municipios y escuelas. Este modelo es aplicado en Paraguay y Nicaragua” (FAO, 2013). “Es importante mencionar que en Paraguay, la Merienda Escolar también funciona de manera descentralizada en el caso de las gobernaciones, en donde el Ministerio de Hacienda, transfiere recursos a los gobiernos departamentales, que licitan la provisión de alimentos por una empresa”. (FAO, 2013)

#### **1.3.16.2. Modalidad de compra descentralizada y desconcentrada:**

“Este proceso se refiere a las compras públicas de la alimentación del PAE, cuando se hace bajo cualquiera de las figuras que establecen las leyes y reglamentos, pero siguen una lógica de descentralización para los países de Bolivia, Colombia y Guatemala y desconcentración como el caso de Perú, de las compras públicas a nivel departamental,

municipal o de los centros escolares. En esta clasificación tenemos a Bolivia y Colombia”. (FAO, 2013)

“Guatemala tiene un proceso descentralizado, haciendo transferencias a la organización de padres de familias (OPF), quienes son los encargados de hacer las compras en sus respectivos centros escolares” (FAO, 2013). “En el caso del Programa Qali Warma de Perú, en donde el modelo de compra es desconcentrado, los fondos serán transferidos a los Comités de compras para realizar las compras a nivel local”. (FAO, 2013)

“Este comité, una vez reconocido por Qali Warma, tiene la capacidad jurídica para realizar la adquisición de raciones preparadas y canastas de productos perecederos y no perecederos”. (FAO, 2013, p. 64)

#### **1.3.16.3. Modalidad de compra centralizada a través del PMA:**

“En Centroamérica, igual que en el resto de América Latina, el PMA ha jugado un papel preponderante en la configuración de los PAE” (FAO, 2013). “Es así que en El Salvador y Honduras, los gobiernos a través de las instancias ejecutoras, han firmado convenios de cooperación técnica y financiera, en donde el gobierno proporciona los fondos al PMA, para que este último se haga cargo de los procesos de compra y distribución de la alimentación escolar”. (FAO, 2013)

“En ambos países, el PMA desarrolla actividades en el marco de los programas de país que suscriben cada quinquenio. Ambos estudios nacionales mencionan la compra de alimentos, especialmente maíz, de las cooperativas que están dentro del marco del Proyecto Compras para el Progreso, como también se describen los procesos de licitación que sigue esta agencia del Sistema de Naciones Unidas”. (FAO, 2013, p. 65)

### **1.3.17. DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**

#### **1.3.17.1. Control de calidad.**

“Los países tienen aprobadas leyes y normas relacionadas con alimentos, las cuales se encuentran bajo el marco de la salud humana o forman parte de las estrategias de leyes de salud pública o de protección sanitaria” (FAO, 2013). “En este sentido, todas estas normas son aplicables al control de calidad de los PAE”. (FAO, 2013)

“Es importante contar con una legislación en materia de inocuidad de los alimentos para reducir el riesgo de enfermedades transmisibles, lo que permite garantizar que todos los alimentos producidos, importados y consumidos sean inocuos” (FAO, 2013). “Igualmente, debe consolidarse el desarrollo de los mecanismos de inocuidad y control de calidad que se han venido estableciendo a nivel central, en los municipios y en cada centro escolar”. (FAO, 2013)

“Sin embargo, también es necesario considerar que establecer estas normas puede causar dificultades a los agricultores familiares que no cuentan, por lo general, con los recursos necesarios para poder cumplir con las exigencias y que, en consecuencia, su participación en los procesos de compras públicas de la alimentación escolar se puede ver limitada”. (FAO, 2013)

“Otro punto de relevancia para el PAE es la responsabilidad del control de calidad en las escuelas. Quién tiene la función y qué atribuciones tiene cada uno de sus miembros es de relevancia, puesto que estos controles deben de estar lo suficientemente claros para las partes”. (FAO, 2013)

“Las condiciones de infraestructura de los centros escolares en cuanto al control de calidad para el almacenamiento, manipulación y elaboración de los alimentos son limitadas, por lo que parte de este control es efectuado como un aporte por la comunidad educativa, quien garantiza el almacenamiento, la preparación y la distribución de los alimentos”. (FAO, 2013, p. 69)

### **1.3.17.2. Participación social en la alimentación escolar.**

“Un valor que ha promovido la alimentación escolar ha sido el empoderamiento, organización y participación social en todo este proceso” (FAO, 2013). “En los años de configuración de dicho proceso, padres de familia, guiados por los docentes, fueron asimilando cada una de las etapas en las cuales, desde que el alimento es puesto en los centros escolares, inician el control social, viendo la alimentación como un bien comunitario, el cual es entendido por la comunidad educativa como parte integrante de las actividades escolares”. (FAO, 2013)

“Es por eso que fácilmente se puede vincular al PAE con otras actividades. Asimismo, un porcentaje muy alto de las familias ofrecen horas de trabajo comunitario (traslado, preparación de alimentos), hasta complementos alimentarios para enriquecer la dieta de la niñez escolar; todo ello merece ser sistematizado en un estudio a profundidad”. (FAO, 2013)

“Los padres de familia son el soporte de la oferta de alimentación escolar en varios países. Sin embargo, la participación social de la alimentación escolar no está exenta de desafíos” (FAO, 2013). “Uno de ellos es la reglamentación de estos procesos de participación y control social para atribuirle la fiscalización y rendición de cuentas en las comunidades y escuelas a las que pertenecen”. (FAO, 2013)

“En los países del estudio, esta expresión comunitaria recibe diferentes denominaciones, tales como: juntas escolares, comités de alimentación escolar, organizaciones de padres de familia, entre otros”. (FAO, 2013)

“Otro aspecto importante que se señala es el tema de la capacitación, que es un eje importante para la sostenibilidad de la participación social, puesto que es el intercambio de conocimientos entre los PAE y las familias” (FAO, 2013). “De igual manera, se

describen las principales potencialidades y desafíos para los próximos años”. (FAO, 2013, p. 72)

### **1.3.17.3. Mecanismos de monitoreo y evaluación.**

“Uno de los elementos de sostenibilidad de un PAE son los mecanismos de monitoreo y evaluación, por lo que la mayoría de los ocho países del estudio cuenta con uno” (FAO, 2013). “Sin embargo, se puede decir que estos básicamente consisten en una revisión periódica de indicadores de procesos”. (FAO, 2013)

“En su mayoría reportan metas relacionadas con el cumplimiento de entrega de raciones, distribuciones ejecutadas, cantidad de niños atendidos, cantidad o volumen de alimento consumido por los escolares” (FAO, 2013). “Para tal fin, existe una variedad de herramientas desarrolladas por los países, desde sistemas informáticos en línea (aplicaciones on line) como en Colombia y Perú, y aplicaciones de escritorio (off line), con la posibilidad de actualizar las distintas instancias o usuarios de la administración pública que lo requieran en el resto de los países”. (FAO, 2013)

“En la mayoría de los países se han encontrado pocos recursos humanos destinados a este componente, puesto que al ampliarse la cobertura en los municipios, aumenta la demanda de monitorear y evaluar todos los procesos descritos” (FAO, 2013). “Un sistema de evaluación es necesario para realizar una constante revisión del PAE y es la base para realimentar la toma de decisiones”. (FAO, 2013)

“Las decisiones requieren de gestores públicos que necesitan de información para saber si el programa de alimentación escolar se está ejecutando de forma eficiente, eficaz y efectiva, lo que es relevante para su sostenibilidad”. (FAO, 2013, p. 75)

### **1.3.18. RENDICIÓN DE CUENTAS Y FISCALIZACIÓN DE LOS PAE.**

“Los programas públicos deben ser fiscalizados por mecanismos internos y externos, es decir, la supervisión del programa debe ser realizada

por organismos de control del propio gobierno y por la sociedad civil” (FAO, 2013). “La importancia de la rendición de cuentas reside en la fiscalización de la calidad de la ejecución del programa y de los gastos presupuestarios”. (FAO, 2013)

“Es obvia la importancia de informar cuánto se ha gastado para mostrar el grado de la eficiencia, así como la calidad de la misma, porque de esa forma se garantiza la efectividad del programa” (FAO, 2013). “Los PAE de los ocho países tienen mecanismos de rendición de cuentas en aspectos físicos-financieros (raciones entregadas, toneladas de alimentos compradas y distribuidas, ejecución financiera)”. (FAO, 2013)

“Los países que han incorporado rendir cuentas más allá de lo físico-financiero, tienen el desafío de establecer mecanismos más desarrollados para que la comunidad educativa participante pueda recibir una retroalimentación que incluya la rendición de cuentas en la calidad del servicio de alimentación escolar”. (FAO, 2013)

“Otro aspecto de relevancia es la fiscalización de los PAE a nivel local. En todos los países hay un involucramiento de las familias participantes, que en conjunto con los demás miembros de la comunidad educativa han alcanzado un grado de desarrollo y empoderamiento de fiscalizar la alimentación escolar. Igualmente, como ya se ha mencionado previamente, hay un involucramiento en varios de los procesos de fortalecimiento de la alimentación escolar, aportando alimentos, mano de obra y apoyando el establecimiento de huertos escolares”. (FAO, 2013)

“Las familias participantes han sido el canal de retroalimentación de las directrices de los PAE, es decir, la presencia de los padres de familia como fiscalizadores de los PAE es notoria y debido a esta evolución se deben de desarrollar otros mecanismos que integren procesos de rendición de cuentas y fiscalización”. (FAO, 2013, p. 79)

### **1.3.19. AGRICULTURA FAMILIAR Y POSIBILIDADES DE SU VINCULACIÓN CON LOS PROGRAMAS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR.**

“La vinculación de los PAE con la AF es un proceso bastante complejo, ya que su efectiva realización requiere de una serie de condiciones que van mucho más allá del campo de operación de la institución directamente responsable de la alimentación escolar” (FAO, 2013). “Para que sea posible hacer efectiva la compra de los alimentos de la alimentación escolar de la AF y llevar a cabo estas compras locales, es necesario que existan agricultores familiares organizados y capacitados para abastecer al mercado de la alimentación escolar durante todo el año, con alimentos en cantidad suficiente y calidad adecuada, que estén de acuerdo a la cultura alimentaria local y a precios competitivos”. (FAO, 2013)

“Para que estas condiciones ocurran, es fundamental que el sector de la agricultura de pequeña escala esté bien desarrollado, lo que solo sucede cuando en el país existen políticas, estrategias y mecanismos de fomento a la institucionalización, producción y comercialización agrícola, dirigidas específicamente a este grupo, así como una amplia coordinación institucional e intersectorial entre los distintos actores y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajan con el sector agrícola”. (FAO, 2013)

“También es necesario que existan marcos legales y normativos para las compras públicas que no solo permitan, sino que faciliten la inserción de este grupo en las compras del Estado, específicamente de los PAE” (FAO, 2013). “Cuando estas políticas y mecanismos de apoyo no existen o son débiles o de difícil acceso, los agricultores no tienen condiciones de competir en igualdad de condiciones con las posibilidades y oportunidades que se presentan a los grandes productores y proveedores”. (FAO, 2013)

“En tal sentido, para lograr vincular de forma efectiva el PAE con la AF, es esencial que se implementen acciones dirigidas a fortalecer las

capacidades institucionales, estimular y optimizar la producción y posibilitar el comercio justo de los agricultores familiares”. (FAO, 2013, p. 81)

### **1.3.20. ENFOQUES CIENTIFICOS QUE RESPALDAN LA PROPUESTA.**

#### **1.3.20.1. Modelo de gestión de calidad.**

El modelo de gestión de calidad es una propuesta conceptual y operativa, que permite orientar la implementación de un sistema de gestión para tender a una mejora continua en el desarrollo de prestación de servicios. Se asume como un enfoque en el que se observa y mejora la gestión de manera regular y estratégica, toda vez que requiere elaborar marcos de trabajo y de procesos que integran esa observación como parte de las bases de funcionamiento con orientación a resultados y del cumplimiento y realización de la misión institucional. (Matus & Roa 2008. p, 144).

#### **1.3.20.2. Gestión de la intervención social.**

La intervención social es un proceso de coordinación reflexivo, sustenta conceptualmente y expresado en forma mensurable, que busca efectuar un cambio positivo en la situación social que enfrenta y donde los usuarios asumen un rol central. (Matus & Roa 2008. p, 158).

#### **1.3.20.3. Teoría de la satisfacción del ciudadano.**

Los estudios sobre satisfacción del ciudadano, han trasladado principios de administración privada a la administración pública, principalmente por la necesidad de estudiar la percepción y satisfacción del ciudadano sobre los bienes y servicios que presta el gobierno. Esto no implica que la evaluación de los ciudadanos sobre el desempeño del gobierno inició con la así denominada “Nueva Administración Pública”. Usar encuestas para obtener la opinión de los ciudadanos sobre la oferta de los servicios de gobiernos locales es una práctica con una larga historia. Miller and Miller (1991) presentan un estudio de meta análisis de 261 encuestas sobre satisfacción de ciudadanos con los servicios de los

gobiernos locales aplicadas en 40 estados de la Unión Americana entre 1980 y 1990. (Rodríguez 2014. p, 18).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿En qué medida la propuesta de un nuevo modelo de servicio logrará mejorar la atención el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

En las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma del distrito de Bagua Grande es notorio la poca acogida a los alimentos de parte de los estudiantes y el descontento de los padres de familia y docentes por el servicio que brinda este programa social, debido a la repitencia de los productos que mes a mes adquieren y no se varían o se balancean con productos frescos de la zona, los enlatados panes y cereales que reciben muchas de las veces son llevados a sus casas y terminan en los basureros sin ser aprovechados por los estudiantes para mejorar su rendimiento académico para los cuales invierte el gobierno central los recursos del estado.

A la no variación de los alimentos adquiridos se suma la falta de concientización a los beneficiarios, la no capacitación a las personas que preparan los alimentos y la falta de aporte de los padres de familia para poder variar y balancear los alimentos para nuestros escolares.

Ante esta problemática descrita se hace necesario elaborar una “Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande – 2016”. A fin de brindar una mejor atención alimentaria a los estudiantes con alimentos balanceados y el acompañamiento necesario para cumplir con los objetivos del programa, así mismo promover mayor acogida al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se incremente y mejore los desayunos y almuerzos escolares con mayor aporte del estado y de los padres de familia.

## **1.6. Hipótesis**

La implementación de la propuesta de un modelo de servicio mejora significativamente la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas beneficiadas del distrito de Bagua Grande.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer un modelo de servicio para mejorar la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Bagua Grande.
- Identificar la población atendida por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Bagua Grande.
- Diseñar el modelo de servicio para mejorar la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Bagua Grande.
- Validar el modelo de atención a través de juicio de expertos

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de estudio

El diseño de la investigación es no experimental transeccional, debido a que en el presente trabajo se ha observado las variables para recolectar la información pertinente que permitió elaborar la propuesta.

Se elaboraron encuestas y entrevistas que fueron aplicadas durante el desarrollo de la tesis para a la vez profundizar en las causas que determinaron las deficiencias que se generan dentro del proceso de la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande, finalmente se plantea soluciones a los problemas presentados a través de la elaboración de una nueva propuesta de atención.

**M:**  $X_1 \longrightarrow O \longrightarrow Y_1$

**M** = Muestra.

**X<sub>1</sub>** = Variable independiente.

**Y<sub>1</sub>** = Variable dependiente.

**O** = Recolección de la información.

### 2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACION

#### 2.2.1. VARIABLES:

##### 2.2.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

###### **Propuesta de un modelo de servicio.**

La propuesta de un modelo de servicio del Programa Social Qali Warma es la variable independiente, su elaboración no depende de otras variables.

##### 2.2.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE

###### **Atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.**

La mejora de la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande va a depender de la implementación de la propuesta de un nuevo modelo de servicio.

## 2.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Modelo de servicio	Infraestructura.	1. Condiciones del local de almacenamiento. 2. Condiciones del local de preparación. 3. Condiciones del local de consumo. 4. Espacios para implementación de biohuertos.	Ficha técnica.  Ficha de aplicación de encuestas.  Entrevistas
	Preparación y distribución de alimentos.	5. Nivel de capacitación del personal. 6. Limpieza y orden. 7. Nivel de acogida del alimento. 8. Calidad de la dieta.	
	Adquisición de los alimentos.	9. Planificación anual de compras. 10. Plan nutricional. 11. Licitación directa. 12. Disponibilidad de abastecedores locales. 13. Calidad de los productos.	
	Articulación con la comunidad	14. Nivel de contribución de los padres de familia.	

	educativa	15. Desarrollo de proyectos.	
	Ambiental.	16. Cuidado del medio ambiente.	
Atención del Programa Social Qali Warma	Organización del programa	1. Nivel de organización. 2. Capacidad de atención.	Ficha técnica Ficha de aplicación de encuestas Entrevistas
	Servicios que brinda	3. Calidad del servicio. 4. Calidad de los alimentos. 5. Nivel de información a los usuarios.	
	Formas de adquisición de alimentos	6. Nivel de información como se adquieren los alimentos. 7. Nivel de participación de proveedores locales. 8. Nivel de cumplimiento de los proveedores.	
	Relación con la comunidad educativa	9. Nivel de identificación de la comunidad educativa con el programa.	
	Académico.	10. Nivel de permanencia de los estudiantes en clase. 11. Nivel de mejora del rendimiento académico.	

## 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1. Población

La población está conformada por Directores, docentes, estudiantes y padres de familia de las Instituciones Educativas del Distrito de Bagua Grande, beneficiadas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Las IE están ubicadas en zonas urbana y rural, siendo el mayor número de la zona rural.

POBLACIÓN		
NIVEL EDUCATIVO	N° DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	N° DE ESTUDIANTES
PRIMARIO	106	6 879
INICIAL	58	2 826
TOTAL	164	9 705

Datos del 2015 – UGEL UTCUBAMBA

Elaboración propia.

### 2.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se hace uso del método probabilístico, muestreo aleatorio estratificado; que consiste en dividir a la población en subgrupos denominados estratos y se selecciona una muestra de cada uno.

Fórmula: Para calcular el porcentaje del estrato en relación a la población.

$$X = \frac{s \times k}{N}$$

Donde:

X = porcentaje del estrato en relación a la población.

s = número de instituciones del estrato.

N = Población.

k = porcentaje 100%.

Calculando el estrato 1:  $X = \frac{14 \times 100}{164} = 8,5$  redondeando es 9.

Así mismo para los demás estratos establecidos en el cuadro. Los estratos fueron agrupados según las características del lugar donde se ubican las IE.

Para calcular la muestra del estrato dividimos entre 3 el porcentaje del estrato en relación a la población.

$$n_1 = \frac{x}{3}$$

Donde:

$n_1$  = muestra del estrato 1.

x = porcentaje del estrato.

3 = valor numérico constante para todos los estratos.

Para el estrato 1:

$$n_1 = 9/3 = 3$$

Para el estrato 2.

$$n_2 = 27/3 = 9$$

Para el estrato 3.

$$n_3 = 9/3 = 3$$

Para el estrato 4.

$$n_4 = 55/3 = 18$$

Para calcular la cantidad total de la muestra se suman las muestras de los estratos.

$$n = n_1 + n_2 + n_3 + n_4$$

$$n = 3 + 9 + 3 + 18 = 33$$

<b>Estrato</b>	<b>Tipo y modalidad de IE</b>	<b>N° de IE</b>	<b>% del total</b>	<b>Cantidad Muestreada</b>
<b>1</b>	Inicial urbano	14	9	3
<b>2</b>	Inicial rural	44	27	9
<b>3</b>	Primaria urbano	15	9	3
<b>4</b>	Primaria rural	91	55	18
<b>TOTAL</b>		164	100	33

## **2.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas y procedimientos.**

Se utilizó encuestas con preguntas cerradas y abiertas que responden a los indicadores que mide cada una de las dimensiones y de las variables establecidas, se realizó el análisis de cada una de las preguntas planteadas usando cuadros de doble entrada y

barras estadísticas los mismos que me permitieron establecer conclusiones de lo investigado.

Las siguientes técnicas e instrumentos se emplearon en la recopilación de la información en 33 IE de los niveles de inicial y primaria tanto en zonas urbana como rural.

1. Ficha técnica de encuesta dirigida a los directores y profesores de las instituciones educativas del nivel inicial y primario del distrito de Bagua Grande. Ver el anexo 1.
2. Encuesta dirigida a los directores y profesores de las instituciones educativas de los niveles inicial y primario del distrito de Bagua Grande. Ver el anexo 2

#### **2.4.2. Validez y confiabilidad.**

Para establecer la validez de los instrumentos elaborados fueron sometidos al juicio de tres expertos.

Para establecer la confiabilidad de los datos obtenidos se usó el estadístico ALPHA DE CRONBACH.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se utilizó los métodos de análisis cualitativo y cuantitativo luego de aplicar las encuestas a los directores y docentes de las Instituciones Educativas seleccionadas según la muestra. Para el análisis de la información se utilizó el programa SPSS 22

Los resultados se han elaborado en cuadros de doble entrada con sus respectivos gráficos de barras.

#### **2.6. Aspectos éticos**

Se realizó las coordinaciones necesarias con los directores de cada Institución Educativa, brindando su apoyo para la aplicación de los instrumentos de recolección de información. Los resultados obtenidos es producto de una investigación verídica obtenida de primera fuente de información que vienen a ser los directores y docentes de las Instituciones Educativas, también se dialogó con padres de familia, coincidiendo con las respuestas de los docentes.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Resultados obtenidos de la primera encuesta realizada a 33 directores y/o docentes de las Instituciones Educativas de los niveles de inicial y primaria del distrito de Bagua Grande.

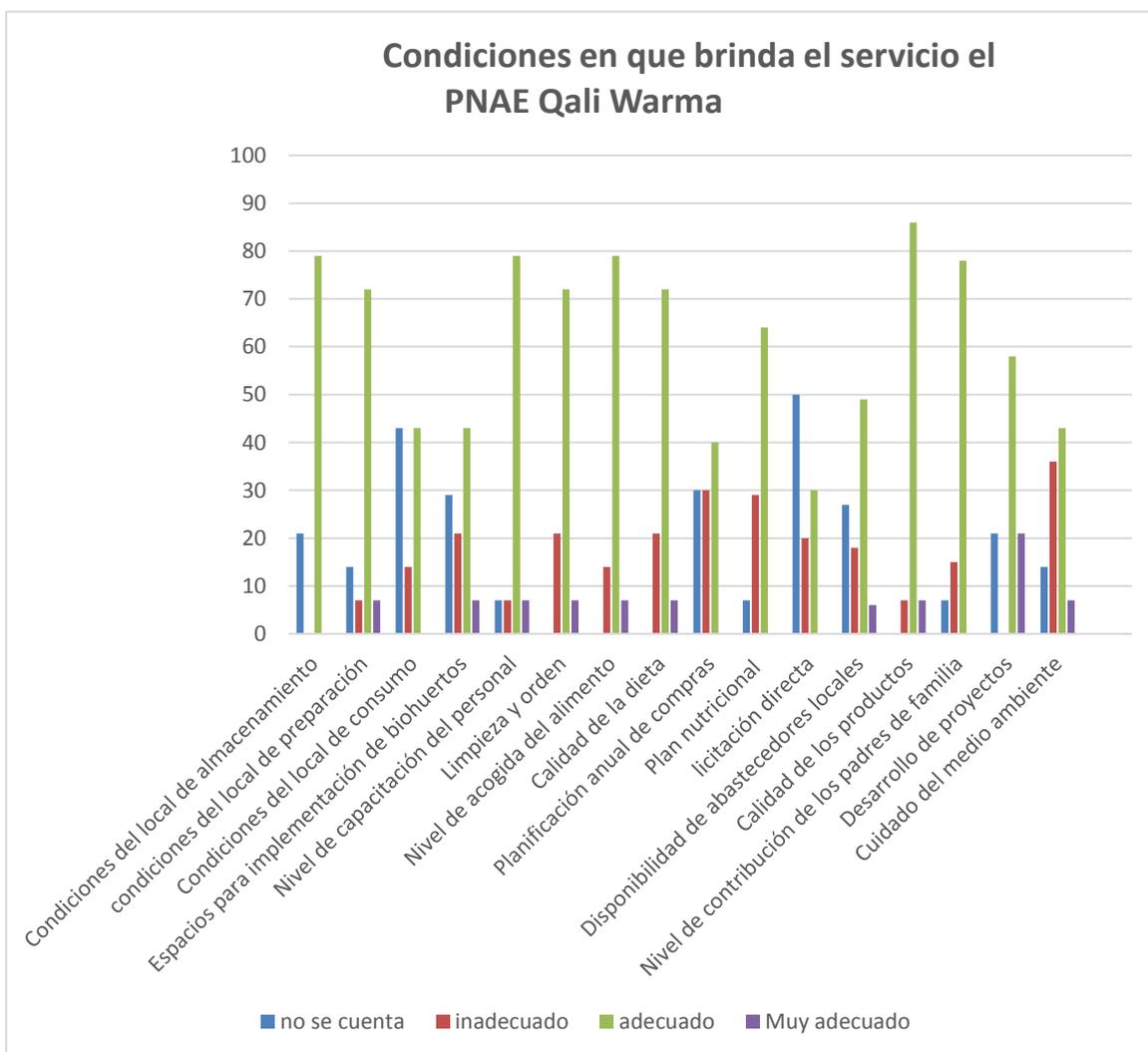
Realizada las preguntas sobre las condiciones actuales en que brinda el servicio el PNAE Qali Warma, los resultados son los siguientes:

**Tabla N° 1**

**Título: Condiciones actuales en que brinda el servicio el PNAE Qali Warma**

Indicador	Escala de calificación							
	No se cuenta		Inadecuado		Adecuado		Muy adecuado	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Condiciones del local de almacenamiento.	7	21	0	0	26	79	0	0
Condiciones del local de preparación.	5	14	2	7	24	72	2	7
Condiciones del local de consumo.	14	43	5	14	24	43	0	0
Espacios para biohuertos.	10	29	7	21	14	43	2	7
Nivel de capacitación del personal.	2	7	2	7	27	79	2	7
Limpieza y orden.	0	0	7	21	24	72	2	7
Nivel de acogida del alimento.	0	0	5	14	26	79	2	7
Calidad de la dieta.	0	0	7	21	24	72	2	7
Planificación anual de compras.	10	30	10	30	13	40	0	0
Plan nutricional.	2	7	10	29	21	64	0	0
Licitación directa.	16	50	7	20	10	30	0	0
Disponibilidad de abastecedores.	9	27	6	18	16	49	2	6
Calidad de los productos.	0	0	2	7	29	86	2	7
Nivel de contribución de los padres	2	7	5	15	26	78	0	0
Desarrollo de proyectos.	7	21	0	0	19	58	7	21
Cuidado del medio ambiente.	5	14	12	36	14	43	2	7

**Fuente:** encuesta aplicada a directores y docentes en setiembre 2016.



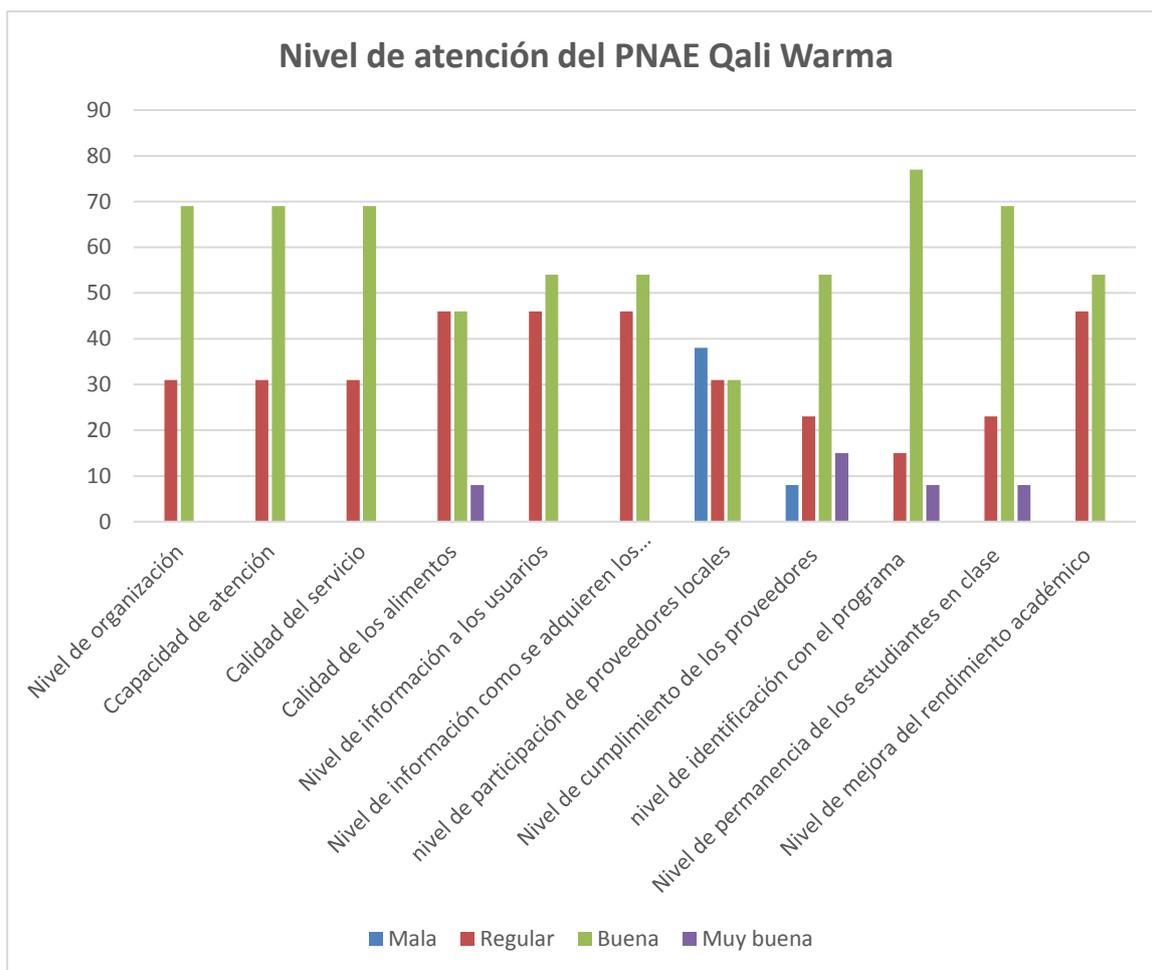
**3.2. Resultados obtenidos de la segunda encuesta realizada a 33 directores y/o docentes de las Instituciones Educativas de los niveles de inicial y primaria del distrito de Bagua Grande.**

En cuanto a cómo es considerado la atención del PNAE Qali Warma por los usuarios, los resultados son los siguientes:

**Tabla N° 2.****Título: Nivel de atención del PNAE Qali Warma a los usuarios**

Indicadores	Escala de valoración							
	Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel de organización	0	0	10	31	23	69	0	0
Capacidad de atención	0	0	10	31	23	69	0	0
Calidad del servicio	0	0	10	31	23	69	0	0
Calidad de los alimentos	0	0	15	46	15	46	3	8
Nivel de información a los usuarios	0	0	15	46	18	54	0	0
Nivel de información como se adquieren los alimentos	0	0	15	46	18	54	0	0
Nivel de participación de proveedores locales	13	38	10	31	10	31	0	0
Nivel de cumplimiento de los proveedores	2	8	8	23	18	54	2	15
Nivel de identificación con el programa	0	0	5	15	26	77	2	8
Nivel de permanencia de los estudiantes en clase	0	0	7	23	24	69	2	8
Nivel de mejora del rendimiento académico	0	0	15	46	18	54	0	0

**Fuente:** encuesta aplicada a directores y docentes en setiembre 2016.



### 3.3. Resultados obtenidos de las preguntas abiertas:

#### 3.3.1. Desde su punto de vista ¿Qué aspecto se debe mejorar en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?

De acuerdo a las respuestas y el diálogo con los directores y docentes se evidencia el pedido que se mejore los alimentos, que sean más variados, frescos, que se opte por consumir alimentos del productor local; evitando los enlatados que traen alimentos con preservantes químicos que perjudica la salud de los niños.

**TABLA N° 3****Título: Apreciaciones de mejora del PNAE Qali Warma por los usuarios**

<b>Respuestas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Una mejor variación en los alimentos o productos, envío de menestras.	2	6
Variar los alimentos en cada dotación.	3	9
Capacitación permanente al personal encargado.	1	3
Debe brindar mayor apoyo con alimentos variados a las Instituciones Educativas.	2	6
Que considere los productos de acuerdo a lo que produce la comunidad.	2	6
Que el programa se mejore, enviando alimentos para preparar en la Institución.	1	3
Implementar comedores.	1	3
Un ambiente adecuado en la cocina.	2	6
Falta un ambiente para la preparación y consumo de alimentos.	2	6
Que los alimentos deben ser variados día a día.	2	6
Se deben mejorar en los productos que se consumen para preparar como menestras, huevos.	2	6
Se debe mejorar en una alimentación variada en alimentos nutritivos.	3	9
Debe mejorar la alimentación nutricional y la variación de alimentos para los alumnos.	2	6
El producto lácteo.	1	3
Que varíen los productos alimenticios.	2	6
Variación de los alimentos con productos de la zona.	5	16

**Fuente:** encuesta aplicada a directores y docentes en setiembre 2016.

### **3.3.2. Si tuviera la oportunidad de contribuir con este programa ¿De qué manera lo haría?**

Referente a esta pregunta la mayoría de Directores y docentes de las Instituciones Educativa encuestadas coinciden en que contribuirían con el programa promoviendo la implementación de cocinas y comedores, adquiriendo productos frescos y variados, brindando mayor información y capacitación a las madres que cocinan e implementación de biohuertos y crianza de animales menores para complementar y mejorar la dieta alimenticia que ofrece el programa.

**TABLA N° 4****Título: Posible oportunidad de contribución de los usuarios al PNAE Cali  
Warma**

<b>Respuestas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Dotar de recipientes adecuados para almacenar los alimentos.	2	6
Proveer al comité de alimentación para que se encargue de conseguir productos frescos.	3	9
No hay forma de contribuir porque el servicio corresponde sólo al estado.	1	3
Brindándolo mayor información a los estudiantes.	2	6
Mejoraría en el plan nutricional.	2	6
Brindando talleres, charlas para una mejor preparación y atención a los niños.	1	3
Que los alimentos se den en una hora indicada.	2	6
Cada porción de alimento brindado sea balanceado.	2	6
Contar con un ambiente específico.	2	6
Charlas para la preparación de algunos alimentos.	2	6
Organizar grupos de trabajo con padres de familia.	2	6
Implementando las cocinas y comedores para la preparación y consumo de alimentos.	3	10
Realizando un diagnóstico a cada población estudiantil beneficiaria sobre el tipo de alimentos que desean consumir.	2	6
Realizando charlas sobre la importancia de los alimentos para mejorar la salud y el rendimiento académico	2	6
Implementando biohuertos y crianza de animales menores.	3	9
Realizando charlas a las madres de familia.	2	6

**Fuente:** encuesta aplicada a directores y docentes en setiembre 2016.

#### IV. DISCUSIÓN.

Los Programas de Alimentación Escolar (PAEs) en diferentes países del mundo nacen con el objetivo de atender a la población estudiantil de las Instituciones Educativas Estatales que se encuentran en pobreza y extrema pobreza, para mejorar la atención y permanencia a clases, así mismo la práctica de buenos hábitos alimenticios, con una atención de calidad y diferenciada de acuerdo a la diversidad del país; sin embargo, en nuestro país, obtenido los resultados a partir de la investigación y encuesta realizada a los directores y docentes de las Instituciones Educativas beneficiadas con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Bagua Grande, de la provincia de Utcubamba, Región Amazonas dista mucho de los objetivos propuestos del programa y lineamientos del MIDIS, en cuanto a la dieta alimenticia y la infraestructura.

El MIDIS propone desayunos escolares con alimentos como bebibles preparados con o sin leche, cereales o derivados como avena, quinua, kiwicha, trigo, maíz y hojuelas, harinas de menestras, harinas de tubérculos, etc., segundos a base de cereales, entre otros, los cuales son acompañados de un producto de origen animal. De acuerdo con las encuestas y verificación en las Instituciones Educativas, los niños en la zona urbana sólo reciben todos los días leche enlatada y un pan embolsado por ser un alimento industrializado, frío y de un sabor no tan agradable para los niños, además la repitencia del alimento a diario, muchos niños no lo consumen convirtiéndose en un gasto innecesario para el estado, en las zona rural se aprecia el desayuno más mejorado, las madres preparan los alimentos consistente en leche con avena y lo acompañan con galletas, al ser preparado en el momento los niños los aprecian mejor. De los segundos que propone el MIDIS en los desayunos no existe.

En los almuerzos según el MIDIS debe contener cereales como arroz, fideos y trigo; menestras se debe brindar como mínimo dos veces por semana y pueden ser: arveja seca, frijol, haba seca entera, lenteja, pallar seco entre otros; quinua, tubérculos como la papa todo estos alimentos acompañados con productos de origen animal. Esto sólo ha quedado en el papel a los niños no se

les brinda almuerzo con ningún tipo de alimentos tanto en la zona urbana como rural, esto ha generado que los desayunos no se les reparta temprano, sino después de las 10:30 de la mañana para compensar con la no entrega del almuerzo, esto es una grave deficiencia del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma en esta parte del país.

En cuanto a la infraestructura para almacenar los alimentos en la zona urbana no existe, esto se debe que los proveedores reparten la leche enlatada y el pan embolsado a diario, en las zonas rurales se ha adecuado ambientes de la Institución Educativa que han sido construidos con otra finalidad, esto hace que no sean lo suficientemente adecuados para guardar los alimentos. En la zona urbana las madres reclaman alimentos para que sean preparados en la misma Institución Educativa con la finalidad que los estudiantes consuman alimentos más frescos, con mejor sabor y variados.

La infraestructura donde se preparan los alimentos en la mayoría de las Instituciones Educativas no tienen las condiciones necesarias para tal fin se han adecuado pero les falta el equipamiento y condiciones mínimas necesarias, a esto se suma la poca capacitación a las madres que preparan los alimentos, no usan la indumentaria necesaria como mandil, gorro, guantes, etc.; a pesar que el programa si lo estipula que lo usen, esto demuestra el nulo monitoreo del personal encargado.

Ninguna Institución Educativa encuestada cuenta con un comedor estudiantil los niños consumen los alimentos en sus aulas, patio o pasadizos; sin embargo uno de los objetivos del Programa Qali Warma es promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa, será posible en estas condiciones lograrlo.

No se aprecia aquello que no se considera suyo, cuando no se participa o contribuye en algo, por ello es necesario que la comunidad educativa contribuya con el programa y lo fortalezca desarrollando proyectos productivos como los biohuertos y crianza de animales menores, el Programa Qali Warma debe promover y darle la asistencia técnica si bien es cierto en otras partes del país lo hace pero en nuestro distrito de Bagua Grande aún no se ha realizado, algunas

Instituciones Educativas los están intentando pero sin el asesoramiento y criterio técnico necesario.

El cuidado de nuestro medio ambiente decimos que es tarea de todos pero esto sólo es una frase bonita, los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma vienen en latas y bolsas, en la zona urbana es recolectado en la Institución Educativa y recogido por el compactador de la Municipalidad; en la zona rural en la mayoría de los casos es dejado al aire libre, contaminando el ambiente, sin ninguna supervisión; considero que el Programa también debe promover el manejo adecuado de los residuos sólidos.

Si comparamos los lineamientos y objetivos del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma con la práctica, en cada Institución Educativa beneficiaria sólo se cumple el de 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; faltando que se considera aún más las características de cada lugar, la población reclama se dé la oportunidad a los productores de centros poblados y caseríos para que vendan sus productos al Programa y de esta manera dinamizar la economía local y los niños consuman alimentos a los que están acostumbrados, más frescos, variados y nutritivos.

Se ha podido notar en algunos directores de las Instituciones Educativas que quieren quedar bien con el Programa y responde que si cuentan con buena infraestructura y alimentos de calidad pero al ser verificados no es tan cierto, existen deficiencias a las cuales el programa debe mejorar con la mayor participación de la comunidad educativa.

## V. CONCLUSIONES

1. El nivel de atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en función a sus objetivos y la realidad que se puede observar, según las encuestas a los Directores y docentes de las Instituciones Educativas, aún existe muchos aspectos que mejorar, sobre todo en cuanto a la infraestructura, en la zona rural sólo algunas IE cuentan con un local de almacenamiento adecuado, así como con local para preparar los alimentos, Existe un desconocimiento de los usuarios sobre cómo se adquieren los alimentos, así mismo en cuanto a la preparación de alimentos existe desconocimiento de las recetas por parte de las madres de familia que se turnan para preparar los alimentos.
2. El Programa de Alimentación escolar Qali Warma en el distrito de Bagua Grande sólo atiende a niños y niñas del nivel inicial y primaria de las Instituciones Educativas Públicas, bajo los lineamientos del MIDIS, existe deficiencias en cuanto a la acogida de los alimentos por la repitencia de los mismos.
3. Es necesario el diseño de un modelo de servicio para mejorar la atención del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, teniendo en cuenta el pedido de los usuarios, implementando estrategias que permita la mayor acogida y compromiso de los beneficiarios.
4. El modelo de servicio queda validado por la intervención de expertos que verifican y determinan la viabilidad y efectividad que tendrá la aplicación de este modelo en la mejora de la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

1. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) debe articular sus programas para fortalecerse y lograr los objetivos propuestos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
2. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, debe Mejorar la adquisición de los alimentos, dando la oportunidad a los productores locales como proveedores de leche fresca, carnes, pescado, aves de corral, huevos criollos, queso, verduras, frutas, menestras y otros; los mismos que deben ser preparados en la Institución Educativa, asegurando de esta manera que todos los niños consuman alimentos variados y nutritivos, propios de su localidad.
3. El MIDIS a través de FONCODES y otros programas debe construir locales apropiados en las Instituciones Educativas para almacenar, preparar y consumo de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
4. Los directores y docentes de la Instituciones Educativas, deben promover el desarrollo de proyectos productivos y de aprendizaje, articulándolo con el programa y con el apoyo técnico del PAE Qali Warma, así mismo implementar lugares como módulos y rellenos sanitarios para depósito y manejo de residuos sólidos generando así una cultura ecológica para el cuidado y protección del medio ambiente.
5. El PAE Qali Warma debe implementar estrategias para garantizar una mejor calidad de servicio, así mismo brindar capacitación y monitoreo al personal que prepara los alimentos, previo contrato al mismo personal para que se especialicen en la buena manipulación y preparación de los alimentos, evitando los turnos de las madres que algunas de ellas pese a los esfuerzos que realizan no le dan la sazón y preparación adecuada.

## **VII. PROPUESTA.**

**I. DENOMINACIÓN: PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016.**

### **II. DATOS GENERALES.**

**2.1. REGIÓN: AMAZONAS**

**2.2. PROVINCIA: UTCUBAMBA**

**2.3. DISTRITO: BAGUA GRANDE**

**2.4. PROGRAMA: QALI WARMA**

**2.5. RESPONSABLE: PABLO VASQUEZ URIARTE.**

### **III.FUNDAMENTACIÓN**

Luego de haber realizado la investigación sobre el servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas del Distrito de Bagua Grande y según los resultados obtenidos se observa que existe la necesidad de mejorar el servicio en cuanto a infraestructura, la adquisición y preparación de los alimentos, el manejo de los residuos sólidos y la articulación al programa con proyectos productivos y de aprendizaje.

No es posible fomentar buenos hábitos alimenticios si no se tiene un local adecuado donde los niños consuman los alimentos, así mismo las madres que preparan los alimentos deben hacerlo en condiciones adecuadas, en un ambiente limpio, ordenado e implementado, el local donde se almacenan los alimentos debe tener las condiciones que exige el programa pero que en la realidad dista mucho de ello; si se les brinda todos los días los mismos alimentos a los niños termina por hastiarlos y el alimento no es consumido, es mejor que consuman alimentos a los que están acostumbrados, por ello es necesario adquirir alimentos de los productores locales. ¿A dónde va los envases de la leche y del pan que se reparte a diario?, en las Instituciones

Educativas urbanas lo recolecta el compactador de basura y en las rurales en su mayoría son dejados al aire libre contaminando nuestro medio ambiente.

Cuando no se concientiza a la población sobre lo que se hace no lo valora, por ello es necesario hacerles partícipes del programa, no sólo recibiendo el alimento, sino también que aporten cultivando hortalizas y verduras en biohuertos que complementen la alimentación que se les brinda y a la vez se generen nuevos aprendizajes en los estudiantes, por todo ello es conveniente implementar la propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande- 2016.

#### **IV. OBJETIVOS**

##### **4.1. Objetivo general.**

Contribuir en la mejora del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Instituciones Educativas beneficiadas del distrito de Bagua Grande.

##### **4.2. Objetivos específicos:**

**4.2.1.** Reflexionar sobre la calidad del servicio que brinda el programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

**4.2.2.** Sugerir la mejora en los diferentes aspectos y servicios que brinda el programa.

**4.2.3.** Sugerir la articulación al programa Qali Warma proyectos productivos y de aprendizaje desarrollados por los docentes en las Instituciones Educativas.

**4.2.4.** Promover una cultura ambiental y el cuidado del Medio Ambiente.

#### **V. MEDIOS Y MATERIALES**

- ✓ Medios de comunicación provincial y local.
- ✓ Uso de material impreso.
- ✓ Jornadas de trabajo.
- ✓ Equipos de cómputo.

- ✓ Infraestructura y mobiliario.
- ✓ Útiles de cocina.
- ✓ Dotación de alimentos.
- ✓ Material humano (profesionales, proveedores, usuarios).

## **VI. FUNDAMENTACION TEÓRICA**

### **6.1. COGESTIÓN.**

“El modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del PNAE Qali Warma constituye un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado, a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del PNAE Qali Warma”. (MIDIS, 2012)

“El proceso para la atención del servicio alimentario comprende las siguientes fases: Planificación del Menú Escolar, Proceso de Compra y Gestión del Servicio Alimentario”. (MIDIS, 2012)

“El PNAE Qali Warma supervisa y brinda asistencia técnica permanente durante las fases que comprende el proceso de atención del servicio alimentario mediante el modelo de cogestión, a través de sus Unidades Territoriales. (MIDIS, 2012)

### **6.2. ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

#### **ALIMENTACIÓN:**

- Acción y efecto de alimentar.
- Conjunto de las cosas que se proporcionan o se toman como alimento. (DRA).

#### **ALIMENTO:**

Es toda sustancia que, incorporada al organismo vivo proporciona materiales adecuados para construir y reparar el cuerpo, para producir energía, para regular los procesos orgánicos y, sobre todo, proporcionar los nutrientes que el organismo necesita.

En cualquiera de estas funciones, la sustancia nutritiva experimenta una serie de reacciones químicas que culminan con su aprovechamiento. Cuando estas reacciones químicas conducen a formar o a reparar la estructura orgánica, hablamos de anabolismo y si son reacciones que liberan energía, la identificamos con el nombre de catabolismo.

### **6.3. CLASES DE ALIMENTOS**

“Los alimentos pueden ser clasificados de acuerdo a varios criterios; así por ejemplo los alimentos de acuerdo a su origen pueden ser clasificados en: alimentos de origen animal, vegetal y mineral; de acuerdo a su naturaleza química se clasifican en: sales minerales, agua, glúcidos, grasas y proteínas. Por la función que desempeñan los alimentos pueden ser: energéticos, por que proporcionan energía al cuerpo al oxidarse y reguladores porque controlan y regulan los procesos vitales”. (Vásquez, 1992, p. 216)

### **6.4. NUTRIENTES QUE CONTIENEN LOS ALIMENTOS**

“Los nutrientes, como sustancias químicas que contienen los alimentos, son la base para elaborar nuevos compuestos corporales que el organismo necesita”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

“Los principales nutrientes que contienen los alimentos son: los glúcidos, los lípidos, las proteínas, los minerales, el agua y las vitaminas”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

“**Los glúcidos.** Son llamados también carbohidratos, son grandes fuentes de energía para las actividades del organismo. Los glúcidos se reducen fácilmente en azúcar y almidón; de ambas sustancias el cuerpo obtiene energía para el desempeño de sus diversas funciones”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

“**Los principales alimentos conocidos, ricos en carbohidratos, son:** el trigo, maíz, arroz, papas, camote, yuca, plátano, avena, etc.”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

**“Los lípidos.** Son más difíciles de oxidarse que los glúcidos. Durante la digestión son hidrolizados y convertidos en glicerol, ácidos grasos y jabón. Los lípidos que no son usados se depositan como reserva en el tejido adiposo; el exceso de grasa en la alimentación provoca una serie de molestias orgánicas”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

“Por consiguiente los lípidos constituyen la mayor reserva de energía del cuerpo. Los alimentos que contienen lípidos son: manteca, aceite, mantequilla, salchicha, embutidos, chocolate, etc.”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

**“Las proteínas.** Todas las sustancias nutritivas sirven, de un modo u otro, para construir y reparar el organismo; pero son las proteínas, por su composición las que mejor permiten el crecimiento del niño y la renovación de las estructuras ya formadas en el adulto”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

“Las proteínas son importantes porque sirven para construir y reparar los tejidos y órganos del cuerpo” (Solomon, Villet & Davis, 1987). “Durante la digestión deben ser hidrolizados hasta transformarse en aminoácidos para ingresar al torrente circulatorio y ser tomados por las células. Las fuentes de proteínas son: carne, pescado, huevos, nueces, soya, frijol, lenteja, arveja, haba, leche y sus derivados, etc.”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

**“Las sales minerales.** Diversas proporciones del organismo se estructuran con intervención de sales minerales. Compuestos de calcio y fósforo son necesarios para la formación de los huesos y los dientes” (Solomon, Villet & Davis, 1987). “Los glóbulos rojos de la sangre no pueden desarrollarse sin la presencia del hierro y cobre. Pequeñas cantidades de yodo son esenciales para el trabajo de las glándulas tiroideas. Como las sales son solubles en el agua, ellas no requieren ser cambiadas a otras sustancias para ser asimiladas”. (Solomon, Villet & Davis, 1987)

“Como ejemplo de estas sustancias minerales útiles para la alimentación tenemos: el calcio que se encuentra en la leche y huevos; fósforo en el pescado y aves; sodio en la sal común, hierro en el hígado, frijol, habas y en las frutas secas; yodo en la sal yodada y en el pecado;

cobre se obtiene del huevo, cobre, remolacha, espinaca, espárrago, etc.". (Solomon, Villet & Davis, 1987)

**"El agua.** Es el constituyente vital de todos los seres vivos. Su gran poder disolvente la convierte en excelente vehículo de transporte de materiales dentro y fuera de las células; es también un indispensable medio de las reacciones químicas que hacen posible la vida". (Solomon, Villet & Davis, 1987)

"El agua puede encontrarse abundantemente en la naturaleza, por lo que su obtención no es problema para el organismo. Se ingiere directamente y mediante los alimentos, tales como: frutas, verduras, leche, etc.". (Solomon, Villet & Davis, 1987)

**"Vitaminas.** Son nutrientes químicos orgánicos de naturaleza compleja, que el organismo requiere en pequeñas cantidades para su funcionamiento normal. Las vitaminas tienen una función reguladora del metabolismo; ejerce una acción tan efectiva que un déficit de ellas en la alimentación puede originar serios trastornos fisiológicos y dar lugar a las avitaminosis; enfermedades por carencia de vitaminas, como: el escorbuto, la pelagra, el beriberi, etc.". (Solomon, Villet & Davis, 1987, p. 796)

## **6.5. NUTRICIÓN**

"La nutrición es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades dietéticas del organismo. Una buena nutrición (una dieta suficiente y equilibrada combinada con el ejercicio físico regular) es un elemento fundamental de la buena salud". (Vásquez, 1992)

"Una mala nutrición puede reducir la inmunidad, aumentar la vulnerabilidad a las enfermedades, alterar el desarrollo físico y mental, y reducir la productividad". (Vásquez, 1992, p. 107)

### **6.5.1. ETAPAS DE LA NUTRICIÓN**

El proceso de la nutrición del ser humano comprende tres etapas que son:

**Ingestión:** consiste en la incorporación del alimento que se halla en el medio externo.

**Digestión:** es la transformación química o desdoblamiento de los materiales ingeridos, para que posteriormente puedan ser ingeridos.

**Absorción:** Consiste en el paso de las sustancias digeridas hacia el citoplasma de las células a través de la membrana celular (Vásquez, 1992, 9. 107).

### 6.5.2. REQUERIMIENTOS NUTRICIONALES:

La cantidad de energía que contiene un nutriente se mide por el calor que desprende y se expresa en unidades conocidas como calorías (cal) o kilocalorías (Kcal), múltiplo que equivale a 1000 calorías.

Para mantener saludables y activas a todas las personas necesitan alimentos que les proporcionen de 2000 a 4000 calorías diarias. El número de calorías depende de la edad, talla, sexo y la actividad física.

<b>Gasto energético promedio</b>	
Niños	1700 kcal
Adolescentes mujeres	2200 kcal
Adolescentes hombres	2750 kcal
Adultos mujeres	2200 kcal
Adultos hombres	2900 kcal

<b>Calorías que proporcionan algunos alimentos</b>			
<b>Alimentos</b>	<b>kcal</b>	<b>Alimentos</b>	<b>kcal</b>
Leche (1 taza)	150	Tomate (100 g)	14
Queso (100 g)	390	Manzana (1)	81
Pan francés (1)	308	Naranja (1)	40
Huevo (1)	79	Plátano (1)	105
Pollo sin piel (100 g)	180	Mantequilla (1 cda)	101
Pescado hervido (100 g)	100	Azúcar (100 g)	402
Carne de res hervida (100)	230	Mermelada (1 cdita)	70

g)			
Chuleta de cerdo frita (100 g)	340	Mazamorra con caramelo (100 g)	286
Jamón (100 g)	400	Maní (100 g)	560
Menestras diversas (100 g)	310	Helados (1 porción)	300
Papa sancochada (100g)	185	Chocolate (100 g)	530
Papa frita (100 g)	370	Yogur de frutas (1 vaso)	159
Fideos cocidos (100 g)	90	Coca-Cola (1 vaso)	100
Arroz cocido (100 g)	130	Jugo de frutas (1 vaso)	34
Choclo, coliflor (100 g)	40	Café con azúcar (1 taza)	26

(MED, 2015, p. 82)

## 6.6. DIETA ALIMENTICIA.

Se da el nombre de dieta al conjunto de alimentos variados que diariamente ingerimos.

Una dieta variada y armónicamente balanceada, que sea garantía para el crecimiento y la buena salud, debe estar integrada por los seis nutrientes fundamentales que necesita el ser humano para sobrevivir, proporcionando cantidades adecuadas de proteínas, glúcidos, lípidos, vitaminas, agua y sales minerales.

La energía y alimentación que requieren cada individuo varía y depende de varios factores: la edad, clima y tipo de trabajo (Pérez, 2008, párr.1).

## 6.7. CARACTERÍSTICAS DE LOS DESAYUNOS

- El desayuno aporta cerca del 20% al 25% de los requerimientos energéticos diarios
- El desayuno está constituido por un bebible más un componente sólido:
- **Bebible:** Leche fresca de vaca.

- **El componente sólido:** yuca, bituca, papa, plátano u otros tubérculos, acompañado de queso, huevos, pescado, gallina o carne de res; verduras y frutas.

## **6.8. ENFOQUES CIENTIFICOS QUE RESPALDAN LA PROPUESTA.**

### **6.8.1. Modelo de gestión de calidad.**

El modelo de gestión de calidad es una propuesta conceptual y operativa, que permite orientar la implementación de un sistema de gestión para tender a una mejora continua en el desarrollo de prestación de servicios. Se asume como un enfoque en el que se observa y mejora la gestión de manera regular y estratégica, toda vez que requiere elaborar marcos de trabajo y de procesos que integran esa observación como parte de las bases de funcionamiento con orientación a resultados y del cumplimiento y realización de la misión institucional. (Matus & Roa 2008. p, 144).

### **6.8.2. Gestión de la intervención social.**

La intervención social es un proceso de coordinación reflexivo, sustenta conceptualmente y expresado en forma mensurable, que busca efectuar un cambio positivo en la situación social que enfrenta y donde los usuarios asumen un rol central. (Matus & Roa 2008. p, 158).

### **6.8.3. Teoría de la satisfacción del ciudadano.**

Los estudios sobre satisfacción del ciudadano, han trasladado principios de administración privada a la administración pública, principalmente por la necesidad de estudiar la percepción y satisfacción del ciudadano sobre los bienes y servicios que presta el gobierno. Esto no implica que la evaluación de los ciudadanos sobre el desempeño del gobierno inició con la así denominada “Nueva Administración Pública”. Usar encuestas para obtener la opinión de los ciudadanos sobre la oferta de los servicios de gobiernos locales es una práctica con una larga historia. Miller and Miller (1991) presentan un estudio de meta análisis de 261 encuestas sobre satisfacción de ciudadanos con los servicios de los

gobiernos locales aplicadas en 40 estados de la Unión Americana entre 1980 y 1990. (Rodríguez 2014. p, 18).

## VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Reunión de coordinación.	X											
Conformación del comité de compras y CAE	X											
Conformación del comité de vigilancia.	X											
Acondicionamiento de la infraestructura.		X										
Convocatoria para la licitación de proveedores.		X										
Selección y firma de contratos con proveedores y productores locales.		X										
Convocatoria para cocineras.		X										
Capacitación al personal de cocina.			X				X					
Compra de los alimentos.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Preparación y repartición de los alimentos a los escolares.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Información del valor nutritivo de los alimentos a los usuarios.			X				X					
Programación y desarrollo de proyectos productivos y de aprendizaje.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Construcción de módulos y relleno sanitario para el manejo de los residuos sólidos.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Concientización del cuidado del medio ambiente.				X			X					
Concientización a la comunidad educativa de la importancia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali			X			X						X

Warma.																			
Evaluación de los aciertos y desaciertos del programa.																			X

**VIII. PASOS A SEGUIR.**

- Presentación e información de la propuesta de mejora del servicio del PAE Qali Warma.
- Cumplimiento de las actividades programadas según el cronograma establecido.

**IX. DESARROLLO DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES.**

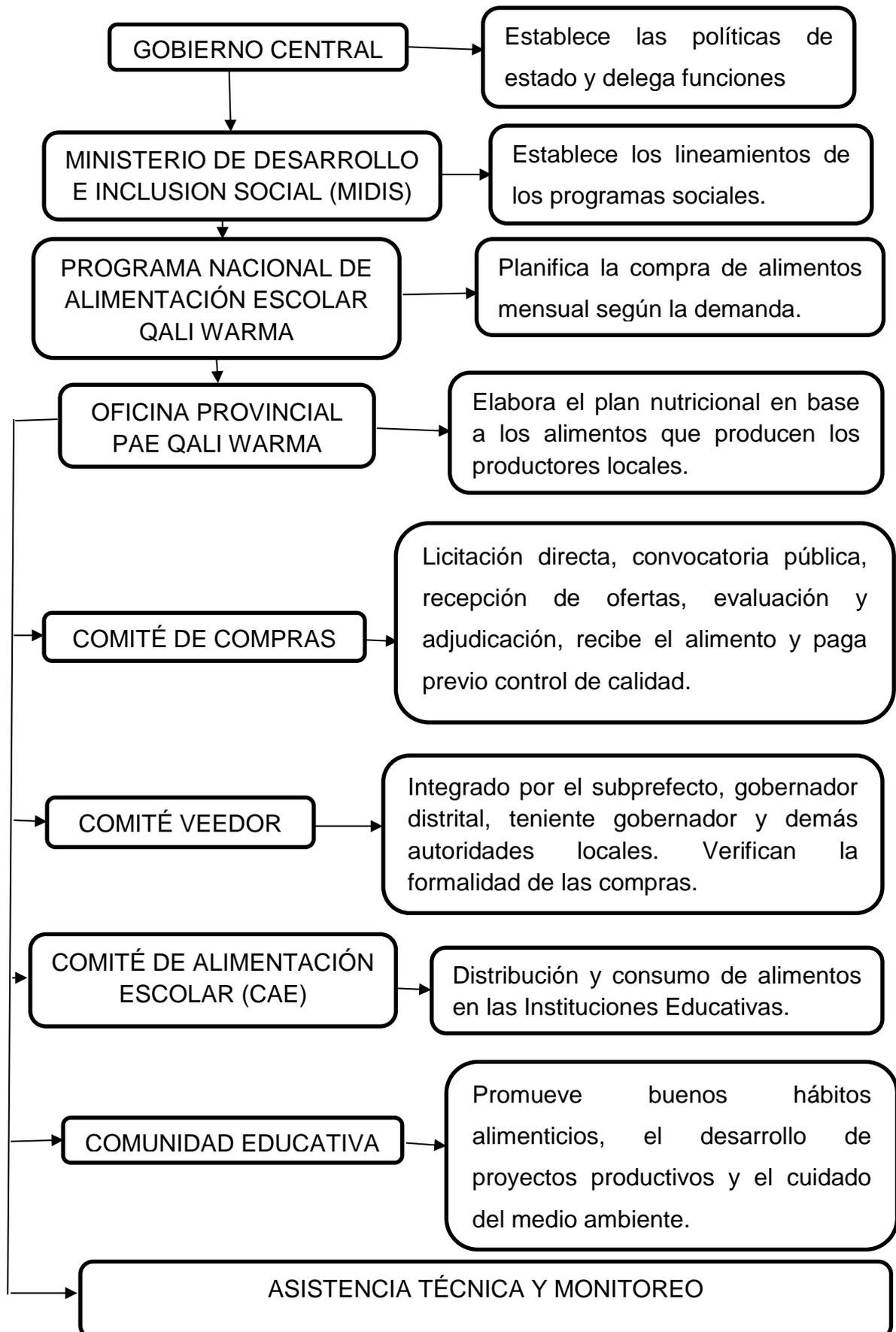
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES
	Reunión de coordinación.	Trabajadores del PNAE Qali Warma.	Invitación a autoridades, profesionales, padres de familia y población en general.	Medios de comunicación oral, escrita y televisiva.
	Conformación del comité de compras y CAE.	Trabajadores del PNAE Qali Warma y autoridades locales.	Elección a personas representativas.	Voto democrático.
	Conformación del comité de vigilancia.	Trabajadores del PNAE Qali Warma y autoridades.	Elección a autoridades como subprefecto, gobernador y teniente gobernador.	Acta de conformación.
Acondicio	Local de almacenamie	Trabajadores del PNAE Qali	Coordinación con entidades que	Oficios, solicitudes,

	nto.	Warma, autoridades y Comunidad educativa.	manejan presupuesto, para la construcción y equipamiento. Trabajo en equipo.	entrevistas, etc.
	Local de preparación.			
	Local de consumo.			
	Espacios para la implementación de biohuertos escolares.			
Convocatoria para la licitación de proveedores.	Planificación anual de compras.	Equipo técnico del PNAE Qali Warma y comité de compras.	Diagnóstico de la producción y mercado local.	Encuestas. Entrevistas. Visitas de campo.
	Elaboración del plan Nutricional.	Profesional nutricionista.	Análisis de la producción y mercado local.	Uso del diagnóstico.
	Elaboración de licitación directa.	Comité de compras.	Elaboración de especificaciones técnicas. Compra directa.	Norma técnica.
	Convocatoria pública para ofertar.	Comité de compras.	Convocatoria pública.	Medios de comunicación local.
	Presentación de ofertas	Público interesado.	Recepción de ofertas.	Ofertas.
	Evaluación	Comité de compras.	Selección de las mejores ofertas.	Selección.
	Adjudicación de contrato.	Comité de compras.	Firma de contrato.	Documento de contrato.

	Ejecución: recibo y pago, previo control de calidad.	Comité de compras.	Verificación y recepción de los alimentos.	Verificación. Recibos de pago.
Convocatoria para cocineras.	CAE de la Institución Educativa y personal del PNAE Qali Warma.	Convocatoria.	Medios de comunicación local.	
Capacitación al personal de cocina.	Personal del PNAE Qali Warma.	Charlas y demostraciones por expertos.	Demostraciones.	
Compra de los alimentos.	Comité de compras.	Compra directa de los proveedores y/o productores.	Dinero en efectivo.	
Preparación y repartición de los alimentos a los escolares.	Personas encargadas de la preparación de los alimentos.	Entrega de alimentos preparados, ricos y variados.	Comedor estudiantil.	
Información del valor nutritivo de los alimentos a los usuarios.	Personal del PNAE Qali Warma.	Charlas informativas por personal capacitado.	Convocatoria a la comunidad educativa.	
Programación y desarrollo de proyectos productivos y de aprendizaje.	Comunidad Educativa con asesoramiento técnico del personal de Qali Warma.	Trabajo en equipo y tecnificado.	Programación curricular. Proyectos de aprendizaje. Biohuertos.	

Construcción de módulos y relleno sanitario para el manejo de los residuos sólidos.	Comunidad educativa.	Trabajo en equipo por la comunidad educativa.	Obra de mano. Materiales y herramientas de construcción
Concientización del cuidado del medio ambiente.	Docentes de la Institución Educativa y personal del PNAE Qali Warma.	Charlas educativas. Panel fórum.	Afiches. Trípticos.
Concientización a la comunidad educativa de la importancia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	Personal del PNAE Qali Warma.	Charlas educativas por personal. Reuniones de confraternidad.	Material impreso. Refrigerio.
Evaluación de los aciertos y desaciertos del programa.	Personal del PNAE Qali Warma, comités de compras, vigilancia y CAE.	Reunión de trabajo. Evaluación y autoevaluación.	Convocatoria. Invitaciones y citaciones.

## X. ESQUEMATIZAR LA PROPUESTA O FLUJOGRAMA DE LA PROPUESTA



## VIII. REFERENCIAS

- Barquera S, Rivera J & Gasca A. (2001). Políticas y programas de alimentación y nutrición en México. Extraído de: <http://www.insp.mx/salud/index.html>
- Escalante J. (2003). Programas Sociales: Planeación estratégica y evaluación para la mejora continua. Tesis de maestría: Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- FAO (2013). Alimentación escolar y las posibilidades de compra directa de la agricultura familiar. Estudio de caso en ocho países. Cooperación Brasil-FAO. Fortalecimiento de Programas de Alimentación Escolar en el Marco de la Iniciativa América Latina y Caribe Sin Hambre 2025.
- Gajate G. & Inurritegui M. (2002). El impacto de los programas alimentarios sobre el nivel de nutrición infantil. Breve proyecto de investigación. Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES), Lima.
- Gonzales E, Fernandez R, Juaneda E & fernandez J. (2015). Sistema de calidad en programas sociales. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/>.
- Gordillo J. (2014). Relación entre la prevalencia de caries dental y el tipo de azúcar consumido del programa Qali Warma y en el refrigerio escolar en niños de 3 a 8 años de Quirihuac, Laredo – 2013. Tesis de título profesional: Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; & Baptista, Pilar (2014). *Metodología de la investigación*. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill.
- INEI (2015, marzo 24). Niños (as) menores de 5 años afectados por enfermedades diarreicas agudas, según departamento. Extraído de: <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/sociales/>
- Matute G. (2008). Programas sociales en el Perú: elementos para una propuesta de control gubernamental. Documento de análisis de los programas sociales realizado. Contraloría General de la República, Lima.

- Medina C. (2004). Seguridad Alimentaria: Políticas, Estrategias y Tácticas para su efectividad social. Tesis de maestría: Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- MIDIS (2012). Manual de Operaciones y Funciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Extraído de: <http://www.qaliwarma.gob.pe>
- MIDIS (2013). Metodológica para la Evaluación de Impacto del PNAE Qali Warma. Extraído de: <http://www.qaliwarma.gob.pe>
- MIDIS (2015). Nuestra Política del Sistema de Gestión de la Calidad. Aprobado con RDE N° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW. Extraído de: <http://www.qaliwarma.gob.pe>
- Pérez J. & Merino M. (2015). Definición de programa social. Extraído de: <http://definicion.de/programa-social/>
- Pizzo M. (2011). Guiándote hacia la Excelencia. Extraído de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/5-pilares-de-la-calidad-en-el-servicio-1-los-modelos/.html>
- Solís E, Ruiz J. H. & Alvares J. A. (2015). Proceso de abastecimiento del Programa de Alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014. Tesis de maestría: Universidad del Pacífico, Lima.
- Vásquez C. (1992). *Biología*. Lima: Stella.
- Vásquez E. (2013). Políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional. Documento de discusión. Universidad del Pacífico, Lima.
- Vega P. (2003). PRONAA: Gestión corporativa para el mejoramiento continuo. Tesis de maestría: Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- FONDEF (2007-2008). Desarrollo de un modelo de gestión de calidad para programas sociales. Chile.
- Rodríguez M. (2014). Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias. México.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1.**

**Ficha técnica de la primera encuesta dirigida a los directores y/o profesores de las Instituciones Educativas de los niveles de inicial y primaria del distrito de Bagua Grande**

**Variable: Modelo de servicio.**

Margen de error asumido: 5%

Nº de encuestados: 33 directores y/o profesores

Lugar de aplicación: IE beneficiarias del distrito de Bagua grande – Utcubamba.

Tipo de preguntas: 14 cerradas

Número de preguntas: 14

Escala de calificación: No se cuenta 1

Inadecuado 2

Adecuado 3

Muy adecuado 4

- Periodo de ejecución: setiembre 2016
- **Correspondencia de preguntas e indicadores.**
  - La pregunta 01 responde al indicador 1.
  - La pregunta: 02 responde al indicador 2.
  - La pregunta: 03 responde al indicador 3.
  - La pregunta: 04 responde al indicador 4.
  - La pregunta 05 responde a los indicadores 5 y 6.
  - La pregunta 06 responde al indicador 8.
  - La pregunta 07 responde al indicador 7.
  - La pregunta 08 responde a los indicadores 9.
  - La pregunta 09 responde al indicador 10.
  - La pregunta 10 responde a los indicadores 11 y 12.
  - La pregunta 11 responde al indicador 13.
  - La pregunta 12 responde al indicador 14.
  - La preguntas 13 responde al indicador 15.
  - La pregunta 14 responde al indicador 16.

## **Anexo 2.**

**Ficha técnica de la segunda encuesta dirigida a los directores y/o profesores de las Instituciones Educativas de los niveles de inicial y primaria del distrito de Bagua Grande.**

**Variable: Atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.**

Margen de error asumido: 5%

Nº de encuestados: 33 directores y/o profesores

Lugar de aplicación: IE beneficiarias del distrito de Bagua grande – Utcubamba.

Tipo de preguntas: 8 cerradas y 2 abiertas

Número de preguntas: 10

Escala de calificación: Mala 1

Regular 2

Buena 3

Muy buena 4

- Periodo de ejecución: setiembre 2016

- **Correspondencia de preguntas e indicadores.**

La pregunta 01 responde a los indicadores 1, 2 y 3.

La pregunta: 02 responde al indicador 4.

La pregunta: 03 responde a los indicadores 5 y 6.

La pregunta: 04 responde al indicador 7.

La pregunta 05 responde al indicador 8.

La pregunta 06 responde al indicador 9.

La pregunta 07 responde al indicador 10.

La pregunta 08 responde a los indicadores 11.

Las preguntas abiertas responden a la visión de elaboración de la nueva propuesta de servicio.

### Anexo 3.

#### Primera encuesta dirigida a los directores y docentes de las Instituciones educativas de los niveles de Inicial y Primaria del Distrito de Bagua Grande.

Estimado Sr. Director y/o docente:

Actualmente como estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo estoy realizando un trabajo de investigación sobre la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el fin de elaborar una nueva propuesta de mejora de la atención en el distrito de Bagua Grande, su colaboración es de vital importancia para poder alcanzar los objetivos del mencionado trabajo.

N°	Preguntas	No se cuenta	Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado
01	¿Cómo considera el local donde se almacenan los alimentos del programa Qali Warma?				
02	¿Cómo es el local donde se preparan los alimentos del programa Qali Warma?				
03	¿Cómo califica el local donde consumen los alimentos los niños?				
04	¿Cómo considera los espacios para implementar biohuertos?				
05	¿Cómo califica el nivel de preparación del personal que manipula y prepara los alimentos?				
06	¿Cómo califica la calidad de la dieta alimenticia que consumen los estudiantes?				
07	¿Cómo considera el nivel de acogida de los estudiantes a los				

	alimentos del programa Qali Warma?				
08	¿Cómo considera la forma de adquisición de los alimentos por el programa Qali Warma?				
09	¿Cómo considera el plan nutricional de Qali Warma?				
10	¿Cómo considera la disponibilidad de proveedores locales?				
11	¿Cómo considera los alimentos que proporciona el programa Qali Warma?				
12	¿Cómo considera el nivel de contribución de los padres de familia con el Programa?				
13	¿Cómo considera el desarrollo de proyectos educativos y productivos que fortalezcan el programa alimentario?				
14	¿Cómo considera el lugar donde depositas los residuos sólidos?				

#### **Anexo 4.**

#### **Segunda encuesta dirigida a los directores y docentes de las Instituciones educativas de los niveles de Inicial y Primaria del Distrito de Bagua Grande.**

Estimado Sr. Director y/o Docente:

Actualmente como estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo estoy realizando un trabajo de investigación sobre la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el fin de elaborar una nueva propuesta de mejora de la atención en el distrito de Bagua

Grande, su colaboración es de vital importancia para poder alcanzar los objetivos del mencionado trabajo.

N°	Preguntas	Mala	Regular	Buena	Muy buena
01	¿Cómo considera la atención del programa Qali Warma a los usuarios?				
02	¿Cómo considera la calidad de los alimentos que brinda el programa de alimentación Qali Warma?				
03	¿En qué nivel considera la información que brinda a los usuarios el programa de alimentación Qali Warma?				
04	¿Cómo considera la oportunidad que se viene brindando a los proveedores locales?				
05	¿Cómo califica el cumplimiento de los actuales proveedores?				
06	¿Cómo considera la acogida al programa Qali Warma?				
07	¿En qué nivel contribuye el Programa Qali Warma a la permanencia de los estudiantes a clases?				
08	¿Cómo considera la contribución del programa Qali Warma en el rendimiento académico?				

**Preguntas abiertas:**

- a. Desde su punto de vista ¿Qué aspecto se debe mejorar en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?
- b. Si tuviera la oportunidad de contribuir con este programa ¿De qué manera lo haría?

**Anexo N° 5. Matriz de consistencia.**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Modelo de servicio	Infraestructura	1. Condiciones del local de almacenamiento. 2. Condiciones del local de preparación. 3. Condiciones del local de consumo. 4. Espacios para implementación de biohuertos.	1. ¿Cómo considera el local donde se almacenan los alimentos del programa Qali Warma? 2. ¿Cómo es el local donde se preparan los alimentos del programa Qali Warma? 3. ¿Cómo califica el local donde consumen los alimentos los niños? 4. ¿Cómo considera los espacios para implementar biohuertos?
	Preparación y distribución de alimentos	5. Nivel de capacitación del personal. 6. Limpieza y orden. 7. Nivel de acogida del alimento. 8. Calidad de la dieta.	5. ¿Cómo califica el nivel de preparación del personal que manipula y prepara los alimentos? 6. ¿Cómo considera el nivel de acogida de los estudiantes a los alimentos del programa Qali Warma? 7. ¿Cómo califica la calidad de la dieta alimenticia que consumen los estudiantes?

	Adquisición de alimentos	<p>9. Planificación anual de compras.</p> <p>10. Plan nutricional.</p> <p>11. Licitación directa.</p> <p>12. Disponibilidad de abastecedores locales.</p> <p>13. Calidad de los productos.</p>	<p>9. ¿Cómo considera el plan nutricional de Qali Warma?</p> <p>10. ¿Cómo considera la forma de adquisición de los alimentos por el programa Qali Warma?</p> <p>11. ¿Cómo considera la disponibilidad de proveedores locales?</p> <p>12. ¿Cómo considera los alimentos que proporciona el programa Qali Warma?</p>
	Articulación con la comunidad educativa	<p>14. Nivel de contribución de los padres de familia.</p> <p>15. Desarrollo de proyectos educativos y productivos.</p>	<p>12. ¿Cómo considera el nivel de contribución de los padres de familia con el Programa?</p> <p>13. ¿Cómo considera el desarrollo de proyectos educativos y productivos que fortalezcan el programa alimentario?</p>
	Ambiental.	16. Cuidado del medio ambiente.	14. ¿Cómo considera el lugar donde depositas los residuos sólidos?
Atención del	Organización del programa	<p>1. Nivel de organización.</p> <p>2. Capacidad de atención.</p>	1. ¿Cómo considera la atención del programa Qali Warma a los usuarios?

PNAE Qali Warmá	Servicios que brinda	3. Calidad del servicio. 4. Calidad de los alimentos. 5. Nivel de información a los usuarios.	2. ¿Cómo considera la calidad de los alimentos que brinda el programa de alimentación Qali Warmá? 3. ¿En qué nivel considera la información que brinda a los usuarios el programa de alimentación Qali Warmá?
	Formas de adquisición de alimentos	6. Nivel de información como se adquieren los alimentos. 7. Nivel de participación de proveedores locales. 8. Nivel de cumplimiento de los proveedores.	4. ¿Cómo considera la oportunidad que se viene brindando a los proveedores locales? 5. ¿Cómo califica el cumplimiento de los actuales proveedores?
	Relación con la comunidad educativa	9. Nivel de identificación de la comunidad educativa con el programa.	6. ¿Cómo considera la acogida al programa Qali Warmá? 7. ¿En qué nivel contribuye el Programa Qali Warmá a la permanencia de los estudiantes a clases?
	Académico.	10. Nivel de permanencia de los estudiantes en clase. 11. Nivel de mejora del rendimiento académico.	8. ¿Cómo considera la contribución del programa Qali Warmá en el rendimiento académico?

## Anexo 6. Validación de los instrumentos por juicio de expertos.



PERÚ

Ministerio  
de Educación



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Dirección Regional de Educación Amazonas  
UGEL Utcubamba

"Año de la consolidación del mar de Grau"

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa social Qali Warma en las instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande- 2016.

#### II. INSTRUMENTO EVALUADO:

Encuesta dirigida a los directores y/o docentes de las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Qali Warma en el distrito de Bagua Grande 2016.

#### III. VARIABLE: Modelo de servicio.

#### IV. DATOS DEL EXPERTO:

4.1. APELLIDOS Y NOMBRES: Heredia García José Luis.

4.2. PROFESIÓN: Docente

4.3. MAYOR GRADO ACADÉMICO: Dr. En Administración de la Educación.

4.4. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba.

4.5. CARGO: Especialista en Educación.

#### V. AUTOR DEL PROYECTO: Vásquez Uriarte Pablo

#### VI. FECHA: Agosto del 2016.

### ENCUESTA

Dirigida a los directores y/o docentes de las Instituciones Educativas de los niveles de Inicial y Primaria del Distrito de Bagua Grande.

#### Escala de calificación:

No se cuenta = 0

Inadecuado = 1

Adecuado = 2

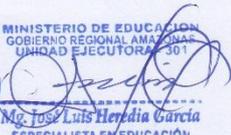
Muy adecuado = 3

N°	Preguntas	No se cuenta	Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado.
01	¿Cómo considera el local donde se almacenan los alimentos del programa Qali Warma?				
02	¿Cómo es el local donde se preparan los alimentos del programa Qali Warma?				
03	¿Cómo califica el local donde consumen los alimentos los niños?				
04	¿Cómo considera los espacios para implementar biohuertos?				
05	¿Cómo califica el nivel de preparación del personal que manipula y prepara los alimentos?				
06	¿Cómo califica la calidad de la dieta alimenticia que consumen los estudiantes?				
07	¿Cómo considera el nivel de acogida de los estudiantes a los alimentos del programa Qali Warma?				

08	¿Cómo considera la forma de adquisición de los alimentos por el programa Qali Warma?				
09	¿Cómo considera el plan nutricional de Qali Warma?				
10	¿Cómo considera la disponibilidad de proveedores locales?				
11	¿Cómo considera los alimentos que proporciona el programa Qali Warma?				
12	¿Cómo considera el nivel de contribución de los padres de familia con el Programa?				
13	¿Cómo considera el desarrollo de proyectos educativos y productivos que fortalezcan el programa alimentario?				
14	¿Cómo considera el lugar donde deposita los residuos sólidos?				

**Objetivo del Instrumento:** El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información de las condiciones en que viene brindando el servicio a los usuarios el programa social alimentario Qali Warma, así mismo cómo mejorar el servicio y poder plasmarlo en una nueva propuesta.

**Conclusiones de la evaluación y validación:** Luego de haber analizado y evaluado cada uno de las interrogantes, considero que el instrumento de recolección de información tiene relación y coherencia con la variable, dimensiones e indicadores del proyecto, el mismo que permitirá al autor obtener la información necesaria para lograr con los objetivos propuestos, por lo tanto valido el presente instrumento para su aplicación.


 MINISTERIO DE EDUCACION  
 GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
 UNIDAD EJECUTORA 301  
  
 Mg. José Luis Heredia García  
 ESPECIALISTA EN EDUCACION



PERÚ

Ministerio  
de Educación



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Dirección Regional de Educación Amazonas  
UGEL Utcubamba

"Año de la consolidación del mar de Grau"

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa social Qali Warma en las instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande- 2016.

#### II. INSTRUMENTO EVALUADO:

Encuesta dirigida a los directores y/o docentes de las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Qali Warma en el distrito de Bagua Grande 2016.

#### III. VARIABLE: Atención del programa social Qali Warma.

#### IV. DATOS DEL EXPERTO:

4.1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** Heredia García José Luis.

4.2. **PROFESIÓN:** Docente

4.3. **MAYOR GRADO ACADÉMICO:** Dr. En Administración de la Educación.

4.4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba.

4.5. **CARGO:** Especialista en Educación.

#### V. AUTOR DEL PROYECTO: Vásquez Uriarte Pablo

#### VI. FECHA: Agosto del 2016.

### ENCUESTA

Dirigida a los directores y docentes de las Instituciones educativas de los niveles de Inicial y Primaria del Distrito de Bagua Grande.

**Escala de calificación:**

Mala = 0

Regular = 1

Buena = 2

Muy buena = 3

N°	Preguntas	Mala	Regular	Buena	Muy buena
01	¿Cómo considera la atención del programa Qali Warma a los usuarios?				
02	¿Cómo considera la calidad de los alimentos que brinda el programa de alimentación Qali Warma?				
03	¿En qué nivel considera la información que brinda a los usuarios en programa de alimentación Qali Warma?				
04	¿Cómo considera la oportunidad que se viene brindando los proveedores locales?				
05	¿Cómo califica el cumplimiento de los actuales proveedores?				
06	¿Cómo considera la acogida al programa Qali Warma?				
07	¿En qué nivel contribuye el Programa Qali Warma a la permanencia de los estudiantes a clases?				
08	¿Cómo considera la contribución del programa Qali Warma en el rendimiento académico?				

**Preguntas abiertas:**

- a. Desde su punto de vista ¿Qué aspecto se debe mejorar en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?
- b. Si tuviera la oportunidad de contribuir con este programa ¿De qué manera lo haría?

**Objetivo del Instrumento:** La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información de la calidad del servicio a los usuarios que brinda el programa social alimentario Qali Warma, así mismo identificar los aspectos que requieren ser mejorados; información valiosa para la elaboración de una nueva propuesta de mejora del servicio.

**Conclusiones de la evaluación y validación:** Luego de haber analizado y evaluado cada uno de los ítems, considero que el instrumento de recolección de información tiene relación y coherencia con la variable, dimensiones e indicadores del proyecto, el mismo que permitirá al autor obtener la información necesaria para lograr con los objetivos propuestos, por lo tanto valido el presente instrumento para su aplicación.

  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
UNIDAD EJECUTORA 2307  
  
MSc. José Luis Hierada García  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN

## **INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **I. TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

**Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa social Qali Warma en las instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande- 2016.**

### **II. INSTRUMENTO:**

Encuesta dirigida a los directores y/o docentes de las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Qali Warma en el distrito de Bagua Grande 2016.

### **III. VARIABLE: Modelo de servicio**

### **IV.DATOS DEL EXPERTO:**

- 4.1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** Hoyos Rivera Roiser Alen.
- 4.2. **PROFESIÓN:** Docente
- 4.3. **MAYOR GRADO ACADÉMICO:** Mg. En Docencia y Gestión Educativa.
- 4.4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** Unidad de Gestión Ejecutora Local N° 301 de Utcubamba.
- 4.5. **CARGO:** Acompañante Pedagógico (Soporte Pedagógico).

### **V. AUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: PABLO VASQUEZ URIARTE**

### **VI. FECHA: agosto del 2016**

**CORRESPONDENCIA DE DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS Y VALIDACIÓN.**

**Escala de calificación a las respuestas de los ítems del instrumento:**

No se cuenta = 0

Inadecuado = 1

Adecuado = 2

Muy adecuado = 3

**Criterios de evaluación del experto:**

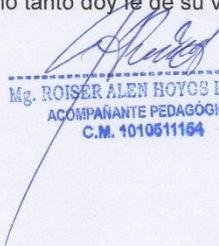
Coherencia de los ítems con la variable, con las dimensiones e indicadores, así mismo la redacción clara y precisa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Evaluación del experto	
			SI	NO
Infraestructura	1. Condiciones del local de almacenamiento.	¿Cómo considera el local donde se almacenan los alimentos del programa Qali Warma?	X	
	2. Condiciones del local de preparación.	¿Cómo es el local donde se preparan los alimentos del programa Qali Warma?	X	
	3. Condiciones del local de consumo.	¿Cómo califica el local donde consumen los alimentos los niños?	X	
	4. Espacios para implementación de biohuertos.	¿Cómo considera los espacios para implementar biohuertos?	X	
Preparación y distribución de alimentos	5. Nivel de capacitación del personal.	¿Cómo califica el nivel de preparación del personal que manipula y prepara los alimentos?	X	
	6. Limpieza y orden.			
	7. Nivel de acogida del alimento.	¿Cómo considera el nivel de acogida de los estudiantes a	X	

		los alimentos del programa Qali Warma?		
	8. Calidad de la dieta.	¿Cómo califica la calidad de la dieta alimenticia que consumen los estudiantes?	X	
Adquisición de alimentos	9. Planificación anual de compras.	¿Cómo considera la forma de adquisición de los alimentos por el programa Qali Warma?	X	
	10. Plan nutricional.	¿Cómo considera el plan nutricional de Qali Warma?	X	
	11. Licitación directa.	¿Cómo considera la disponibilidad de proveedores locales?	X	
	12. Disponibilidad de abastecedores locales.			
	13. Calidad de los productos.	¿Cómo considera los alimentos que proporciona el programa Qali Warma?	X	
Articulación con la comunidad educativa	14. Nivel de contribución de los padres de familia.	¿Cómo considera el nivel de contribución de los padres de familia con el Programa?	X	
	15. Desarrollo de proyectos educativos y productivos.	¿Cómo considera el desarrollo de proyectos educativos y productivos que fortalezcan el programa alimentario?	X	
Ambiental.	16. Cuidado del medio ambiente.	¿Cómo considera el lugar donde deposita los residuos sólidos?	X	

**Conclusiones de la evaluación y validación:** Luego de haber analizado y evaluado cada uno de los ítems de la encuesta, considero que el instrumento de recolección de

información tiene relación y coherencia con la variable, dimensiones e indicadores del proyecto, está redactado con precisión y claridad para ser aplicado a la muestra, permitiendo al autor obtener la información necesaria para lograr con los objetivos propuestos, por lo tanto doy fe de su validez.

  
-----  
Mg. ROISER ALEN BOYCS RIVERA  
ACOMPANANTE PEDAGÓGICO  
C.M. 1010511164

**INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

**Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa social Qali Warma en las instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande - 2016.**

**II. INSTRUMENTO:**

Encuesta dirigida a los directores y/o docentes de las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Qali Warma en el distrito de Bagua Grande 2016.

**VII. VARIABLE: Atención del programa social Qali Warma.**

**III. DATOS DEL EXPERTO:**

- 4.1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** Hoyos Rivera Roiser Alen.
- 4.2. **PROFESIÓN:** Docente
- 4.3. **MAYOR GRADO ACADÉMICO:** Mg. En Docencia y Gestión Educativa.
- 4.4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** Unidad de Gestión Ejecutora Local N° 301 de Utcubamba.
- 4.5. **CARGO:** Acompañante Pedagógico (Soporte Pedagógico).

**IV. AUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: PABLO VASQUEZ URIARTE**

**V. FECHA: agosto del 2016**

**CORRESPONDENCIA DE DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS Y VALIDACIÓN.**

**Escala de calificación a las respuestas de los ítems del instrumento:**

Mala = 0                      Regular = 1  
Buena = 2                      Muy buena = 3

**Criterios de evaluación del experto:**

Coherencia de los ítems con la variable, con las dimensiones e indicadores, así mismo la redacción clara y precisa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Evaluación del experto	
			SI	NO
Organización del programa	1. Nivel de organización.	¿Cómo considera la atención del programa Qali Warma a los usuarios?	X	
	2. Capacidad de atención.			
Servicios que brinda	3. Calidad del servicio.	¿Cómo considera la calidad de los alimentos que brinda el programa de alimentación Qali Warma?	X	
	4. Calidad de los alimentos.			
	5. Nivel de información a los usuarios.	¿En qué nivel considera la información que brinda a los usuarios el programa Qali Warma?	X	
Formas de adquisición de alimentos	6. Nivel de información como se adquieren los alimentos.			
	7. Nivel de participación de proveedores locales.	¿Cómo considera la oportunidad que se viene brindando los proveedores locales?	X	

	8. Nivel de cumplimiento de los proveedores.	¿Cómo califica el cumplimiento de los actuales proveedores?	X	
Relación con la comunidad educativa	9. Nivel de identificación de la comunidad educativa con el programa.	¿Cómo considera la acogida al programa Qali Warma?	X	
Académico	10. Nivel de permanencia de los estudiantes en clase	¿En qué nivel contribuye el Programa Qali Warma a la permanencia de los estudiantes a clases?	X	
	11. Nivel de mejora del rendimiento académico.	¿Cómo considera la contribución del programa Qali Warma en el rendimiento académico?	X	

**Preguntas abiertas:**

- a. Desde su punto de vista ¿Qué aspecto se debe mejorar en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?
- b. Si tuviera la oportunidad de contribuir con este programa ¿De qué manera lo haría?

**Conclusión de la evaluación y validación:** Luego de haber analizado y evaluado cada uno de los ítems de la encuesta, considero que el instrumento de recolección de información tiene relación y coherencia con la variable, dimensiones e indicadores del proyecto, está redactado con precisión y claridad para ser aplicado a la muestra, permitiendo al autor obtener la información necesaria para lograr con los objetivos propuestos, por lo tanto doy fe de su validez.

  
 Mg. ROISER ALEN HOYOS RIVERA  
 ACOMPAÑANTE PEDAGÓGICO  
 C.M. 1010511154

**INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

**Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa social Qali Warma en las instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande- 2016.**

**II. INSTRUMENTO:**

Encuesta dirigida a los directores y/o docentes de las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Qali Warma en el distrito de Bagua Grande 2016.

**III. VARIABLE: Modelo de servicio**

**IV. DATOS DEL EXPERTO:**

**4.1. APELLIDOS Y NOMBRES:** Medina Díaz José Antonio.

**4.2. PROFESIÓN:** Docente

**4.3. MAYOR GRADO ACADÉMICO:** Mg. En Administración y Gerencia Educativa.

**4.4. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** Unidad de Gestión Ejecutora Local N° 301 de Utcubamba.

**4.5. CARGO:** Especialista de Educación.

**V. AUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: PABLO VASQUEZ URIARTE**

**VI. FECHA: agosto del 2016**

**CORRESPONDENCIA DE DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS Y VALIDACIÓN.**

**Escala de calificación a las respuestas de los ítems del instrumento:**

No se cuenta = 0                      Inadecuado = 1  
 Adecuado = 2                          Muy adecuado = 3

**Criterios de evaluación del experto:**

Coherencia de los ítems con la variable, con las dimensiones e indicadores, así mismo la redacción clara y precisa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Evaluación del experto	
			SI	NO
Infraestructura	1. Condiciones del local de almacenamiento.	¿Cómo considera el local donde se almacenan los alimentos del programa Qali Warma?	X	
	2. Condiciones del local de preparación.	¿Cómo es el local donde se preparan los alimentos del programa Qali Warma?	X	
	3. Condiciones del local de consumo.	¿Cómo califica el local donde consumen los alimentos los niños?	X	
	4. Espacios para implementación de biohuertos.	¿Cómo considera los espacios para implementar biohuertos?	X	
Preparación y distribución de alimentos	5. Nivel de capacitación del personal.	¿Cómo califica el nivel de preparación del personal que manipula y prepara los alimentos?	X	
	6. Limpieza y orden.			

	7. Nivel de acogida del alimento.	¿Cómo considera el nivel de acogida de los estudiantes a los alimentos del programa Qali Warma?	X	
	8. Calidad de la dieta.	¿Cómo califica la calidad de la dieta alimenticia que consumen los estudiantes?	X	
Adquisición de alimentos	9. Planificación anual de compras.	¿Cómo considera la forma de adquisición de los alimentos por el programa Qali Warma?	X	
	10. Plan nutricional.	¿Cómo considera el plan nutricional de Qali Warma?	X	
	11. Licitación directa.	¿Cómo considera la disponibilidad de proveedores locales?	X	
	12. Disponibilidad de abastecedores locales.			
	13. Calidad de los productos.	¿Cómo considera los alimentos que proporciona el programa Qali Warma?	X	
Articulación con la comunidad educativa	14. Nivel de contribución de los padres de familia.	¿Cómo considera el nivel de contribución de los padres de familia con el Programa?	X	
	15. Desarrollo de proyectos educativos y productivos.	¿Cómo considera el desarrollo de proyectos educativos y productivos que fortalezcan el programa alimentario?	X	
Ambiental.	16. Cuidado del medio ambiente.	¿Cómo considera el lugar donde depositas los residuos sólidos?	X	

**Conclusiones de la evaluación y validación:** Luego de haber analizado y evaluado cada uno de los ítems de la encuesta concluyo en lo siguiente:

- El instrumento de recolección de información tiene relación y coherencia con la variable, dimensiones e indicadores del proyecto.
- Está redactado con precisión y claridad para ser aplicado a la muestra, permitiendo al autor obtener la información necesaria para lograr con los objetivos propuestos.
- Valido este instrumento para ser aplicado en la recolección de información válida en el proceso de la investigación y elaboración de una nueva propuesta de servicio del programa Qali Warma.

Firmo el presente documento dando fe de la veracidad del documento.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
UNIDAD EJECUTORA 301  
DIRECCIÓN  
M. José A. Mebina Diaz  
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECT. II  
AREA DE GESTION PEDAGÓGICA

## **INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **I. TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

Propuesta de un modelo de servicio para mejorar la atención del programa social Qali Warma en las instituciones educativas beneficiarias del distrito de Bagua Grande - 2016.

### **II. INSTRUMENTO:**

Encuesta dirigida a los directores y/o docentes de las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Qali Warma en el distrito de Bagua Grande 2016.

### **III. VARIABLE: Atención del programa social Qali Warma.**

### **IV. DATOS DEL EXPERTO:**

- 4.1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** Medina Díaz José Antonio.
- 4.2. **PROFESIÓN:** Docente
- 4.3. **MAYOR GRADO ACADÉMICO:** Mg. En Administración y Gerencia Educativa.
- 4.4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** Unidad de Gestión Ejecutora Local N° 301 de Utcubamba.
- 4.5. **CARGO:** Especialista de Educación.

### **V. AUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: PABLO VASQUEZ URIARTE**

### **VI. FECHA: agosto del 2016**

**CORRESPONDENCIA DE DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS Y VALIDACIÓN.**

**Escala de calificación a las respuestas de los ítems del instrumento:**

Mala = 0                      Regular = 1  
Buena = 2                      Muy buena = 3

**Criterios de evaluación del experto:**

Coherencia de los ítems con la variable, con las dimensiones e indicadores, así mismo la redacción clara y precisa.

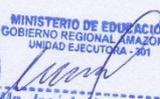
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Evaluación del experto	
			SI	NO
Organización del programa	1. Nivel de organización.	¿Cómo considera la atención del programa Qali Warma a los usuarios?	X	
	2. Capacidad de atención.			
Servicios que brinda	12. Calidad del servicio.	¿Cómo considera la calidad de los alimentos que brinda el programa de alimentación Qali Warma?	X	
	13. Calidad de los alimentos.			
	14. Nivel de información a los usuarios.	¿En qué nivel considera la información que brinda a los usuarios el programa Qali Warma?	X	
15. Nivel de información como se adquieren los alimentos.				
Formas de adquisición de alimentos	16. Nivel de participación de proveedores locales.	¿Cómo considera la oportunidad que se viene brindando los proveedores locales?	X	

	17. Nivel de cumplimiento de los proveedores.	¿Cómo califica el cumplimiento de los actuales proveedores?	X	
Relación con la comunidad educativa	18. Nivel de identificación de la comunidad educativa con el programa.	¿Cómo considera la acogida al programa Qali Warma?	X	
Académico	19. Nivel de permanencia de los estudiantes en clase	¿En qué nivel contribuye el Programa Qali Warma a la permanencia de los estudiantes a clases?	X	
	20. Nivel de mejora del rendimiento académico.	¿Cómo considera la contribución del programa Qali Warma en el rendimiento académico?	X	

**Preguntas abiertas:**

- c. Desde su punto de vista ¿Qué aspecto se debe mejorar en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?
- d. Si tuviera la oportunidad de contribuir con este programa ¿De qué manera lo haría?

**Conclusión de la evaluación y validación:** Después de haber analizado y evaluado cada uno de los ítems de la encuesta, considero que el instrumento de recolección de información tiene relación y coherencia con la variable, dimensiones e indicadores del proyecto, está redactado con precisión y claridad para ser aplicado a la muestra, permitiendo al autor obtener la información necesaria para lograr con los objetivos propuestos, por lo tanto valido este instrumento para su aplicación.


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
 UNIDAD EJECUTORA - 2011  
  
 Mg. José A. Medina Diaz  
 DIRECTOR DEL PROGRAMA SECT. II  
 AREA DE GESTION PEDAGOGICA

## Anexo N° 7. Validación de la Propuesta por juicio de expertos.

### CRITERIO DE EXPERTO VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado Magister **OTONAR ENRIQUE HURTADO Sipiñ**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el **MODELO DE SERVICIO**, que hemos elaborado en el marco de la ejecución de nuestra tesis titulada **"PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016."**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado.  
**BA** : Bastante adecuado.  
**A** : Adecuado  
**PA** : Poco adecuado  
**NA** : No Adecuado

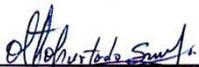
N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la pedagogía.	X				
<b>II.</b>	<b>Estructura del Programa</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra el Programa son los adecuados.	X				
2.2	Las unidades en las que se divide el programa están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las unidades propuestas en el programa son de interés para los estudiantes.	X				
2.4	El número de sesiones de aprendizaje son suficientes para lograr los objetivos propuestos.	X				
2.5	Los medios y materiales son adecuados para lograr los objetivos trazados.	X				
2.6	El producto acreditable de cada unidad tiene relación con el objetivo que se persigue en dicha unidad.	X				
2.7	Las capacidades creadas para el programa guardan coherencia con los contenidos y objetivos.		X			
2.8	Las unidades y contenidos seleccionados son apropiados para los propósitos del programa.	X				
2.9	Presenta instrumentos de evaluación apropiados para el recojo de información.	X				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	El programa está basado en sólidas bases teóricas.		X			
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en el programa.	X				
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Programa</b>					
5.1.	La fundamentación teórica y pedagógica del programa guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	El programa propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	El programa propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				

**DICTAMEN:** La propuesta cuenta con los requisitos científicos y metodológicos para responder a los objetivos de la investigación. El escenario práctico y teóricos que en mi experiencia laboral y de investigador han podido verificar así lo demuestran. Por lo tanto doy fe que la presente propuesta es válida para su aplicación

Validado por el Dr.

**OTONAR ENRIQUE HURTADO Sipiñ**  
Especialidad: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA**  
Categoría Docente: **CONTRATADO**  
**CONTADOR PÚBLICO**  
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **07 AÑOS**  
Cargo Actual: **DOCENTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

Fecha: 30 de Noviembre del 2016

  
Dr. **OTONAR ENRIQUE HURTADO Sipiñ**  
DNI N° 16642737

**CRITERIO DE EXPERTO  
VALIDACION DE LA PROPUESTA**

Estimado Doctor: **LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre **MODELO DE SERVICIO**, que hemos elaborado en el marco de la ejecución de nuestra tesis titulada **"PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016."**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado.  
**BA** : Bastante adecuado.  
**A** : Adecuado  
**PA** : Poco adecuado  
**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la pedagogía.	X				
<b>II.</b>	<b>Estructura del Programa</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra el Programa son los adecuados.	X				
2.2	Las unidades en las que se divide el programa están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las unidades propuestas en el programa son de interés para los estudiantes.		X			
2.4	El número de sesiones de aprendizaje son suficientes para lograr los objetivos propuestos.	X				
2.5	Los medios y materiales son adecuados para lograr los objetivos trazados.	X				
2.6	El producto acreditable de cada unidad tiene relación con el objetivo que se persigue en dicha unidad.	X				
2.7	Las capacidades creadas para el programa guardan coherencia con los contenidos y objetivos.	X				
2.8	Las unidades y contenidos seleccionados son apropiados para los propósitos del programa.		X			
2.9	Presenta instrumentos de evaluación apropiados para el recojo de información.	X				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	El programa está basado en sólidas bases teóricas.	X				
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en el programa.	X				
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Programa</b>					
5.1.	La fundamentación teórica y pedagógica del programa guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	El programa propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	El programa propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				

**DICTAMEN:** Al evaluar la presente propuesta se ha podido verificar que cumple con los requisitos mínimos científico, la coherencia pertinente a la investigación y los criterios de innovación teórica y práctica que según las teorías dan solidez para su efectiva y adecuada aplicación. Asegurando que en los escenarios ya aplicados de sistemas análogos y con los argumentos científicos similares han dado resultados positivos de lo que doy fe como investigador.

Validado por el Dr. **LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

**Mg: EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**

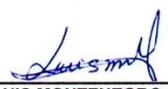
**Dr. EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN**

Categoría Docente: **CONTRATADO ESCUELA DE POSTGRADO UCV**

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **18 AÑOS**

Cargo Actual: **DOCENTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y GESTION PÚBLICA**

Fecha: **27 de Noviembre de 2016.**

  
Dr. **LUIS MONTENEGRO CAMACHO**  
DNI N° 16452833

## Anexo N° 8. Autorizaciones y constancias de aplicación de los instrumentos.

### AUTORIZACIÓN

Yo don DAMIAN TEJADA ROJAS, en calidad de Director de la Institución Educativa N° 16594 del caserío La Tabla, distrito de Bagua Grande.

Expresamente autorizo a don PABLO VASQUEZ URIARTE, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, para que aplique en esta Institución Educativa las encuestas e instrumentos establecidos, a fin de recabar la información necesaria para la elaboración de su tesis denominada "PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016".

Y para que así conste y se le de las facilidades necesarias firmo el presente documento.

La Tabla, 29 de agosto del 2016.



DIRECCION  
Lc. Damian Tejada Rojas  
DIRECTOR  
CM N° 1037627

**“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”**

**EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA DE MENORES N° 16594 DEL CASERIO LA TABLA, DISTRITO DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, QUE AL FINAL SUSCRIBE,**

**HACE CONSTAR:**

Que don **PABLO VÁSQUEZ URIARTE**, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo.

Ha realizado la aplicación de encuestas en esta Institución Educativa el día 29 de agosto del 2016, recolectando la información pertinente para la elaboración de su tesis denominada “PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016”.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, y para los fines que estime conveniente.

La Tabla, 29 de agosto del 2016.



## AUTORIZACIÓN

Yo don LUIS DIAZ REÁTEGUI, en calidad de Subdirector de la Institución Educativa Pedro Emilio Paulet Mostajo N° 17074 de la ciudad de Bagua Grande.

Expresamente autorizo a don PABLO VASQUEZ URIARTE, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, para que aplique en esta Institución Educativa las encuestas e instrumentos establecidos, a fin de recabar la información necesaria para la elaboración de su tesis denominada "PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016".

Y para que así conste y se le de las facilidades necesarias firmo el presente documento.

Bagua Grande, 31 de agosto del 2016.

 LE N° 17074 "PEDRO E. PAULET MOSTAJO"  
BAGUA GDE. - UTCUBAMBA - AZUAY  
*Luis Diaz Reategui*  
Luis Diaz Reategui  
SUB DIRECTOR  
C.M. N° 103394147

### CONSTANCIA

El director de la Institución Educativa Pedro Emilio Paulet Mostajo N° 17074 de la ciudad de Bagua Grande; que suscribe.

HACE CONSTAR:

Que don Pablo Vásquez Uriarte, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, ha realizado la aplicación de encuestas en esta Institución Educativa el día 31 de agosto del 2016, recolectando la información pertinente para la elaboración de su tesis denominada "PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016".

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, y para los fines que estime conveniente.

Bagua Grande, 31 de agosto del 2016.

Atentamente.



## AUTORIZACIÓN

Yo don DOMINGO RUIZ GONZALES, en calidad de Director de la Institución Educativa Alejandro Sánchez Arteaga N° 16210 de la ciudad de Bagua Grande.

Expresamente autorizo a don PABLO VASQUEZ URIARTE, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, para que aplique en esta Institución Educativa las encuestas e instrumentos establecidos, a fin de recabar la información necesaria para la elaboración de su tesis denominada "PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016".

Y para que así conste y se le de las facilidades necesarias firmo el presente documento.

Bagua Grande, 05 de setiembre del 2016.



**“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”**

**EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEJANDRO SÁNCHEZ ARTEAGA N° 16210 DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, QUE AL FINAL SUSCRIBE,**

**HACE CONSTAR:**

Que don **PABLO VÁSQUEZ URIARTE**, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo.

Ha realizado la aplicación de encuestas en esta Institución Educativa el día 05 de setiembre del 2016, recolectando la información pertinente para la elaboración de su tesis denominada “PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016”.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, y para los fines que estime conveniente.

Bagua Grande, 05 de setiembre del 2016.

Atentamente.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
“ALEJANDRO SANCHEZ ARTEAGA” N° 16210

*Domingo Ruiz Gonzales*  
Domingo Ruiz Gonzales  
DIRECTOR

## AUTORIZACIÓN

Yo don ROMEL CALDERON CUBAS, en calidad de Director de la Institución Educativa N° 16581 del Centro Poblado Mañumal, distrito de Bagua Grande.

Expresamente autorizo a don PABLO VASQUEZ URIARTE, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, para que aplique en esta Institución Educativa las encuestas e instrumentos establecidos, a fin de recabar la información necesaria para la elaboración de su tesis denominada "PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016".

Y para que así conste y se le de las facilidades necesarias firmo el presente documento.

Mañumal, 02 de setiembre del 2016.



*Romel Calderón Cubas*  
Mag. Romel Calderón Cubas  
DIRECTOR  
C.M. N° 1033591133

**“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”**

**EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 16581 DEL CENTRO POBLADO MAÑUMAL DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, QUE AL FINAL SUSCRIBE,**

**HACE CONSTAR:**

Que don **PABLO VÁSQUEZ URIARTE**, identificado con DNI N° 33675881, estudiante de Maestría en Gestión pública de la universidad Cesar Vallejo.

Ha realizado la aplicación de encuestas en esta Institución Educativa el día 02 de setiembre del 2016, recolectando la información pertinente para la elaboración de su tesis denominada “PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE- 2016”.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, y para los fines que estime conveniente.

Mañumal, 02 de setiembre del 2016.



  
Mag. Romel Calderón Cubas  
DIRECTOR  
C.M. N° 1033591133



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO  
"JOSÉ SANTOS CHOCANO"  
D. S. 0025-91-ED R. U. C. 20231332619  
Jr. Hipólito Unanue N° 401 - Telefax: 041 - 474079  
BAGUA GRANDE - UTCUBAMBA - AMAZONAS



*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "JOSÉ SANTOS CHOCANO", DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, REGIÓN - AMAZONAS, QUE SUSCRIBE;

## AUTORIZACIÓN

SE AUTORIZO A **DON PABLO VÁSQUEZ URIARTE**, IDENTIFICADO CON DNI N° 33675881, ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PARA QUE APLIQUE EN ESTA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LAS ENCUESTAS E INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS A FIN DE RECABAR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA ELABORACIÓN DE SU TESIS DENOMINADA "**PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTOS ESCOLARES QALIWARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIAARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE -2016.**"

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DEL INTERSADO PARA LOS FINES QUE SE ESTIME POR CONVENIENTE.

BAGUA GRANDE, 31 DE AGOSTO DEL 2016.

PHJCHDir  
IESPP"JSCH"  
Noly/Sec. II



E\_MAIL ispp\_jsch@hotmail.com - isppjsch@yahoo.es  
"FORJANDO VALORES EDUCAREMOS AL MUNDO"



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO  
"JOSÉ SANTOS CHOCANO"  
D. S. 0025-91-ED R. U. C. 20231332619  
Jr. Hipólito Unanue N° 401 - Telefax: 041 - 474079  
BAGUA GRANDE - UTCUBAMBA - AMAZONAS



*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "JOSÉ SANTOS CHOCANO", DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, REGIÓN - AMAZONAS, QUE SUSCRIBE;

## **HACE CONSTAR**

QUE: **DON PABLO VÁSQUEZ URIARTE**, IDENTIFICADO CON DNI N° 33675881, ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, HA REALIZADO LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN ESTA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL DÍA 31 DE AGOSTO DEL 2016, RECOLECTANDO LA INFORMACIÓN PERTINENTE PARA LA ELABORACIÓN DE SU TESIS DENOMINADA **"PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTOS ESCOLARES QALIWARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE BAGUA GRANDE -2016.**

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DEL INTERSADO PARA LOS FINES QUE SE ESTIME POR CONVENIENTE.

BAGUA GRANDE, 31 DE AGOSTO DEL 2016.

PHJCHDir  
IESPP"JSCH"  
Noty/Sec. II.



E\_MAIL ispp\_jsch@hotmail.com - isppjsch@yahoo.es  
"FORIANDO VALORES EDUCAREMOS AL MUNDO"

**Anexo N° 8. Fotografías del trabajo realizado.**



**VISITA A LA IE DE LAGUNA DEL PATO**



**UTENCILIOS CON LOS CUALES SE PREPARAN LOS ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA IE DE EL BALCON – BAGUA GRANDE**



**ALIMENTOS QUE BRINDA A DIARIO EL PROGRAMA QALI WARMA**