

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL SERVICIO DEL
PROGRAMA QALI WARMA EN ACTORES EDUCATIVOS DE LA
IEP 70182 DEL C.P. CHATUMA – POMATA, 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ANGELICA YENNY CHAMBILLA GONZALO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

PUNO – PERÚ

2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA**

REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL SERVICIO DEL
PROGRAMA QALI WARMA EN ACTORES EDUCATIVOS DE LA

IEP 70182 DEL C.P. CHATUMA – POMATA, 2017

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ANGELICA YENNY CHAMBILLA GONZALO

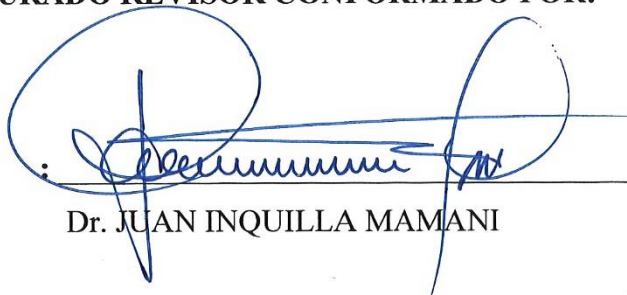
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

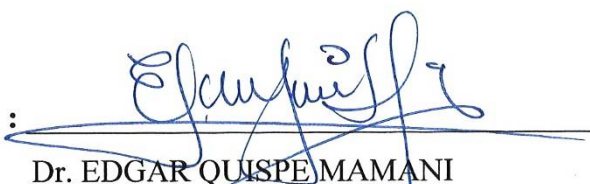
PRESIDENTE

: 
Dr. JUAN INQUILLA MAMANI

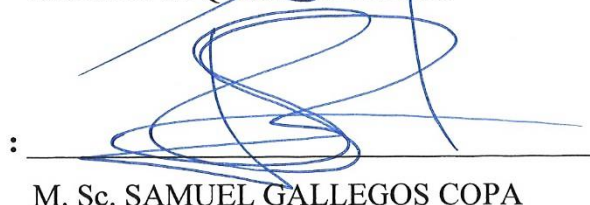
PRIMER MIEMBRO

: 
Lic. MAURO JUSTO VILCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. EDGAR QUISPE MAMANI

DIRECTOR / ASESOR

: 
M. Sc. SAMUEL GALLEGOS COPA

Área : Políticas, programas y proyectos sociales

Tema : Representaciones sociales sobre el servicio del Programa Qali Warma

Fecha de sustentación: 24 de octubre del 2019

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía espiritual y darme la fortaleza de seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mis queridos padres Lorenzo y Francisca por brindarme amor, confianza y apoyo incondicional en cada momento de mi vida. Por impulsarme a ser un profesional con valores y pueda servir a la sociedad, desarrollando mi talento en el nivel académico.

Angelica

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional del Altiplano, por ser la casa de estudios superiores de formación de profesionales de calidad.
- A los docentes, padres de familia y estudiantes de la I.E.P. 70182 de C.P. Chatuma por su predisposición en el desarrollo en el instrumento aplicado en la presente tesis.
- A los miembros del jurado revisor; Dr. Juan Inquilla Mamani, Lic. Mauro Justo Vilca, Dr. Edgar Quispe Mamani por sus acertadas observaciones y sugerencias durante el proceso de investigación.
- Al director/asesor M.Sc. Samuel Gallegos Copa, por su decidida preocupación persistente motivación, orientación y apoyo incondicional.
- A los docentes de la Escuela Profesional de Sociología, por compartirnos sus conocimientos durante nuestra formación profesional.
- A mi familia por brindarme su apoyo incondicional para seguir adelante en el proceso de la investigación.

Angelica

ÍNDICE GENERAL**DEDICATORIA****AGRADECIMIENTO****ÍNDICE DE TABLAS****ÍNDICE DE FIGURAS****ÍNDICE DE ACRÓNIMOS****RESUMEN** 13**ABSTRACT**..... 14**CAPITULO I****INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema 16

1.1.1. Pregunta general 20

1.1.2. Preguntas específicas 20

1.2. Antecedentes de Investigación 20

1.3. Importancia y utilidad del estudio..... 27

1.4. Justificación..... 27

1.5. Objetivos de la investigación 29

1.5.1. Objetivo general..... 29

1.5.2. Objetivos específicos 29

1.6. Caracterización del área de investigación 29

1.6.1. Aspectos generales..... 29

1.6.1.1. Localización geográfica 29

1.6.1.2. División política..... 30

1.6.1.3. Historia..... 30

1.6.1.4. Clima, fauna y flora 30

1.6.1.5. Población total	31
1.6.2. Aspecto educativo.....	31
1.6.3. Actividad económica	31

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. Marco teórico	32
2.1.1. Representaciones sociales.....	32
2.1.2. Las representaciones sociales: una intersección entre la ciencia y la sociedad	35
2.1.3. Políticas sociales y ciudadanía.....	37
2.1.4. Las políticas públicas.....	38
2.1.5. Teoría general de la pobreza	39
2.2. Marco conceptual	40
2.2.1. Qali Warma.....	40
2.2.2. Programa social.....	40
2.2.3. Refrigerio escolar.....	40
2.2.4. Estado nutricional	41
2.2.5. Representación social	41
2.2.6. Servicio	41
2.2.7. Actores educativos	41
2.2.8. Opiniones	42
2.2.9. Actitudes	42
2.2.10. Expectativas	42
2.3. Hipótesis de la investigación.....	42
2.3.1. Hipótesis general.....	42

2.3.2. Hipótesis específicas.....	42
-----------------------------------	----

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación.....	44
3.2. Nivel	45
3.3. Unidad de análisis y observación.....	45
3.4. Población y muestra	46
3.5. Criterios de selección de informantes	47
3.5. Método	48
3.6. Técnicas e instrumentos	49
3.7. Operacionalización.....	50
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados	52
4.1.1. Opiniones de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma.....	52
4.1.1.1. Importancia del servicio del programa Qali Warma	52
4.1.1.2. Opiniones sobre la calidad de los productos	56
4.1.1.3. Productos con los que está de acuerdo	60
4.1.1.4. Productos con las que no está de acuerdo	65
4.1.1.5. Opinión sobre la periodicidad de distribución.....	69
4.1.1.6. Cantidad de productos que llega a la institución	72
4.1.2. Actitudes de los actores educativos frente al servicio del programa Qali Warma.....	76

4.1.2.1. Destino de los productos que hace entrega el Programa Quali	
Warma	76
4.1.2.2. Actitudes frente a los productos que se consume	80
4.1.2.3. Estado situacional de los productos.....	84
4.1.2.4. Actitud frente a las dificultades	88
4.1.3. Expectativas de los actores educativos sobre el servicio del programa Quali	
Warma.....	92
4.1.3.1. Expectativas sobre el servicio.....	92
4.1.3.2. Demanda de cambio	96
4.1.3.3. Problemas que requieren solución.....	100
4.1.3.4. Productos que debe ser entregados por parte del programa	104
4.1.3.5. Expectativas sobre la cantidad de productos	109
4.1.3.6. Expectativas sobre la conservación de productos.....	113
4.2. Discusiones	117
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	122
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	123
ANEXOS	129
Anexo A: Guía de Entrevista	130
Anexo B: Fotografías	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Red hermenéutica de importancia del servicio que brinda el Programa Qali Warma. (Atlas ti).....	53
Figura 2: Red hermenéutica de opiniones sobre la calidad de los productos que entrega el programa Qali Warma (Atlas ti).	58
Figura 3: Red hermenéutica de productos con los que está de acuerdo que se brinde a los usuarios del Programa Qali Warma. (Atlas ti).	62
Figura 4: Red hermenéutica de productos con los que no está de acuerdo que se brinde a los usuarios del Programa Qali Warma. (Atlas ti).	66
Figura 5: Red hermenéutica de opiniones sobre la periodicidad de distribución de productos del Programa Qali Warma. (Atlas ti).	70
Figura 6: Red hermenéutica sobre la cantidad de productos que entrega el Programa Qali Warma a la Institución Educativa. (Atlas ti).....	73
Figura 7: Red hermenéutica sobre el destino de los productos que entrega el Programa Qali Warma a la Institución Educativa. (Atlas ti).	77
Figura 8: Red hermenéutica sobre actitudes frente a los productos que se consumen del Programa Qali Warma. (Atlas ti).	81
Figura 9: Red hermenéutica sobre el estado situacional de los productos que brinda el Programa Qali Warma (Atlas ti).	85
Figura 10: Red hermenéutica sobre las actitudes que adoptan cuando encuentran problemas en los productos que entrega el Programa Qali Warma (Atlas ti). ...	89
Figura 11: Red hermenéutica sobre las expectativas sobre los servicios que brinda el Programa Qali Warma. (Atlas ti).....	93
Figura 12: Red hermenéutica sobre los aspectos que debe de cambiar en los servicios que brinda el Programa Qali Warma. (Atlas ti).	97

Figura 13: Red hermenéutica sobre los problemas que debe resolver para mejorar la calidad del servicio del Programa Qali Warma. (Atlas ti).	101
Figura 14: Red hermenéutica sobre los productos que deben ser entregados por parte del Programa Qali Warma. (Atlas ti).	105
Figura 15: Red hermenéutica sobre la cantidad de productos que se debería entregar a la IEP por alumno por parte del Programa Qali Warma. (Atlas ti).....	110
Figura 16: Red hermenéutica sobre los mecanismos para conservar adecuadamente los productos del Programa Qali Warma. (Atlas ti.)	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Total de población en la institución educativa primaria 70182.....	46
Tabla 2: Criterios para la selección de entrevistados.....	47
Tabla 3: Ejes de análisis.....	50

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PNUD	: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
PRONAA	: Programa Nacional de Asistencia Alimentaria
NSE	: Nivel Socioeconómico
CSCE	: La organización Compromiso Social por la Calidad de la Educación
MEF	: Ministerio de Economía y Finanzas
CAE	: Comités de Alimentación Escolar
APAFA	: Asociación de Padres de Familia
AEFC	: Asociación Española de Fabricantes de Cereales
PCM	: Presidencia del Consejo de Ministros
FAO	: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación
I.E.P.	: Institución Educativa Primaria
C.P.	: Centro Poblado

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito comprender las representaciones sociales sobre el servicio del programa Qali Warma en los actores educativos. Cuyo procedimiento de investigación se logró interpretando las opiniones, actitudes y expectativas de la unidad de análisis, la unidad de observación está conformada por docentes, padres de familia y alumnos. La metodología utilizada fue cualitativa, desde la perspectiva fenomenológica, utilizando la técnica de entrevista semi-estructurada. El procedimiento y análisis de datos se realizaron mediante el programa electrónico Atlas Ti y la presentación se realizó a través de redes hermenéuticas. La muestra fue intencional constituida por veinticuatro informantes; los resultados señalan las opiniones que tienen los actores educativos sobre el servicio refieren que Qali Warma es importante para la formación académica y que contribuye en las condiciones de nutrición del estudiantes y también tienen una opinión adversa respecto a los productos enlatados y conservas debido a los malestares que suelen ocasionar; en cuanto a las actitudes que adopta los actores educativos frente al servicio es mala cuando detectan problemas en el servicio la principal actitud que adoptan es de comunicar a la dirección para que ellos se encarguen de informar el problema encontrado al programa; finalmente las expectativas que poseen es recibir mayores capacitaciones principalmente sobre la preparación de alimentos, información nutricional de los productos, recomiendan tener una mayor variedad de productos, y que se prioricen productos andinos de la zona como opción alternativa.

Palabras Clave: actores educativos, programa social, servicio, qali warma, representaciones sociales.

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand the social representations about the service of the Qali Warma program in educational actors. Whose research procedure was achieved by interpreting the opinions, attitudes and expectations of the unit of analysis, the unit of observation is made up of teachers, parents and students. The methodology used was qualitative, from the phenomenological perspective, using the semi-structured interview technique. The procedure and data analysis were performed using the Atlas Ti electronic program and the presentation was made through hermeneutical networks. The sample was intentionally constituted by twenty-four informants; the results indicate the opinions that the educational actors have about the service, that Qali Warma is important for academic training and that it contributes to the nutritional conditions of the students and they also have an adverse opinion regarding canned and preserved products due to discomfort. which usually cause; As for the attitudes that the educational actors adopt towards the service is bad when they detect problems in the service, the main attitude they adopt is to communicate to the management so that they are responsible for informing the problem found to the program; Finally, the expectations they have is to receive more training mainly on food preparation, nutritional information of the products, they recommend having a greater variety of products, and that Andean products from the area be prioritized as an alternative option.

Key Words: educational actors, social program, social representations, service, qali warma.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Representaciones sociales sobre el servicio del programa Qali Warma en actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma – Pomata, 2017” está dirigido a promover el desarrollo humano por intermedio del servicio alimentario de calidad en cogestión con las comunidades locales, y la misión de brindar alimentos como complemento educativo a todos los niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas de nivel primaria, con el fin de contribuir a mejorar la atención en las clases educativas; la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

La característica principal del programa social responde al derecho básico de toda persona, en acceder a una educación de calidad en igualdad de condiciones, promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida y para todos. El funcionamiento de este programa en la IEP de Chatuma, en la actualidad atraviesa por distintos problemas así como a la entrega, el preparado, el consumo y el almacenamiento de los productos. Por tales razones contar con un servicio adecuado; se convierte en una necesidad social para la población de pobreza y extrema pobreza, pues acceder y tener un buen servicio de los productos les permite satisfacer la necesidad de tener una buena calidad de vida escolar.

Bajo esta premisa, la investigación tiene como finalidad comprender las representaciones sociales de los actores educativos sobre el servicio que brinda el programa y a la vez contribuir al conocimiento situacional de la realidad social y a partir de esta problemática social; que nos permitió estudiar y conocer el tema a un nivel más profundo.

Por último, es necesario indicar la importancia de la situación que motivó la realización de la presente investigación, como las notables deficiencias en la prestación del servicio que realiza el programa Qali Warma a los actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma – Pomata; tanto en la recepción, la preparación, el consumo, y el almacenamiento de los productos, como también a las limitadas capacitaciones que se ofrecen a los actores educativos y principalmente a las madres de familia quienes desconocen los procedimientos de preparado con algunos productos.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera: en la primera sección se presenta la introducción, el planteamiento del problema, formulación del problema, los antecedentes, justificación, los objetivos de investigación, y la caracterización de la investigación, esto con el fin de enmarcarnos en la situación actual y real de este programa sobre la variable dependiente. En la segunda parte se muestra el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación. En la tercera parte, se aborda el método e instrumentos utilizados en la investigación. En la cuarta se expone los resultados y análisis de investigación y por último se finaliza con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

1.1. Planteamiento del problema

La alimentación escolar ha contribuido al logro de una mejor disposición de los estudiantes para el aprendizaje. A nivel mundial, el presupuesto destinado a estos programas va en aumento por la inversión en capital humano que ello significa, poner el fomento de resultados positivos a nivel educativo y nutricional.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2013), señala: “(...) los programas o proyectos de desarrollo destinados a hacer cumplir el derecho de las personas de acceder en igualdad de oportunidades a servicios sociales de

calidad, requieren de acciones que involucren la participación, en especial de los actores que formarán parte importante de los mismos” (pag.06). Un programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población, está orientado a la sociedad mejorar la calidad de vida.

Para Quiñones y Pérez (2008) “de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, los docentes destacan que no hay coherencia entre la teoría y la práctica, en el diseño curricular los reglamentos y leyes no es ejecutado, por lo tanto, se deben fortalecer los lineamientos establecidos para llegar a los objetivos propuestos”. El programa de apoyo alimentario considera en la entrega de raciones alimentarias para complementar la alimentación la población de mayor riesgo, aquella que se encuentra en necesidad de apoyo; es decir, aquellas que cumplen con este criterio pueden tomar estos programas sociales desarrollados por el Estado.

También Contreras (2011) afirma que “la calidad del servicio debe ser medida con base en las percepciones y no en las expectativas. Este postulado se enfoca en el estudio de las percepciones del cliente justo después de darse o prestarse el servicio. Sin embargo, estas percepciones a las que se hacen referencia son el producto de sus expectativas anteriores acerca de lo que será y lo que debería tener lugar durante el encuentro, por un lado, y la entrega actual del servicio como tal” (p.158). Por tanto, se señala que está probado por experiencias exitosas en otros países que el alimento en la escuela contribuye a una mejor atención en clases de los niños y niñas. Además, la energía necesaria para la jornada educativa constituye un elemento importante para asegurar su permanencia en el colegio lo que resulta en la culminación oportuna, de la educación básica es por ello que el servicio es muy importante para los niños de la institución educativa.

A nivel nacional, Pineda (2015) señala “un niño bien alimentado es un niño que aprende (...) el mensaje tiene un significado potente pero aun así necesita reforzarse y actualizarse incorporando el elemento de calidad que el programa ha reforzado para asegurar que los alimentos que llegan a los niños y niñas, lleguen en condiciones de inocuidad” (p.125); la mala nutrición y la inadecuada alimentación provocan problemas en la atención del dictado de clases, carencia de energía y decaimiento, a la vez que la capacidad de aprendizaje y la escasa voluntad de socialización generan insuficientes resultados y deserción escolar. Así mismo provocan la molestia de los docentes y el descontento por parte de los padres de familia.

También, Bejarano (2013) en su estudio nos dice “el refrigerio escolar es un conjunto de alimentos que tiene por finalidad proveer energía y nutrientes necesarios para cubrir necesidades nutricionales y mantener adecuados niveles de desempeño físico e intelectual en etapa de desarrollo y crecimiento correspondiente. La lonchera escolar constituye una comida adicional a las tres comidas principales” (p.10). Tomando como referencia al autor señalado el servicio de alimentación escolar es vital para que los niños y niñas estén adecuadamente alimentados y así puedan disfrutar de un óptimo crecimiento, salud y una buena educación.

Mientras que a nivel local, Mendoza (2014) argumenta que “la discontinuidad y la falta de suplementación en niños se constituye en un aspecto negativo para la salud del niño, condicionado probablemente por falta de seguimiento y control, lo que definitivamente no contribuirá en la nutrición con el aporte necesario de hierro según sus necesidades” (p. 65). Es importante un adecuado seguimiento de los productos a consumir, preparado y alimentación, asimismo también se necesita una buena capacitación sobre dichos temas.

Uno de los problemas que afronta el Perú es el inadecuado servicio que brinda el programa Qali Warma como consecuencia se da el bajo rendimiento académico que tienen los estudiantes, esto ocurre por muchos factores intervinientes como es el problema que tienen los actores educativos, al no estar de acuerdo con el servicio que brinda el programa ya que están insatisfechos con el servicio brindado, los productos se encuentran en mal estado, todo esto causa molestias, deficiencia en la preparación y almacenamiento adecuado de los productos; en consecuencia, los actores educativos esperan que se mejore la atención de los niños y niñas en las clases en educación primaria con bajo rendimiento académico, favoreciendo así su asistencia y permanencia en la institución educativa.

La necesidad de brindar un buen servicio del programa Qali Warma a la población vulnerable, se hace evidente ya que se observó que existen ciertas quejas de disconformidad, por parte de los padres de familia, docentes y sobre todo por los alumnos de la institución.

Asimismo, el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria fue creado con la finalidad de mejorar la alimentación y el rendimiento académico de los niños en edad escolar por ello es necesario conocer cuál es el nivel de aceptación, porque se ha observado muchas irregularidades y disconformidades. También se puede observar las carencias y dificultades que atraviesan las poblaciones beneficiadas ubicadas en zonas rurales de mayor pobreza en las que los procesos de adquisición, almacenamiento, transporte y distribución que en su conjunto constituyen el proceso de abastecimiento son la mayor dificultad, debido a que en primer lugar los mercados locales no son lo suficientemente grandes para ofrecer productos de calidad que satisfagan los requerimientos. La institución educativa primaria 70182 de Chatuma - Pomata, que

forman parte del programa, no tiene la infraestructura necesaria para la recepción y almacenamiento de los productos, lo que se complica con la falta de equipo que permita mantener una cadena de frío adecuado para la conservación de los alimentos, que muchas veces es almacenado en aula, lo que definitivamente no es lo adecuado.

Frente a esta situación problemática, la investigación plantea las siguientes interrogantes:

1.1.1. Pregunta general

¿Cuáles son las representaciones sociales sobre el servicio del programa Qali Warma en actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma – Pomata, 2017?

1.1.2. Preguntas específicas

- ¿Qué opiniones tienen los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma de la IEP 70182 del C.P. Chatuma – Pomata, 2017?
- ¿Cuáles son las actitudes de los actores educativos frente al servicio del programa Qali Warma de la IEP 70182 del C.P. Chatuma – Pomata, 2017?
- ¿Qué expectativas tienen los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma de la I.E.P. 70182 del C.P. Chatuma – Pomata, 2017?

1.2. Antecedentes de Investigación

El estudio toma en cuenta resultados de las investigaciones relacionadas al tema de estudio, las mismas que están organizados a nivel internacional, nacional y local.

A nivel internacional.

Olivares y Zacarías (2005) en la investigación “Estado nutricional y consumo de alimentos seleccionados en escolares de la región metropolitana”, la línea de base para un proyecto de promoción del consumo de pescado, teniendo como resultado: que en 1.431 escolares de 4º año (748 hombres y 683 mujeres) asistentes a escuelas de nivel socioeconómico (NSE) medio y bajo en Santiago. El consumo de lácteos fue insuficiente, mayor en el NSE medio que en el bajo. El consumo de frutas y verduras fue bajo en ambos grupos y el pan mayor en el NSE bajo. El consumo de pescado solo alcanzo a los 9 g/promedio /día, sin diferencias por NSE. Los resultados del estudio muestran la necesidad de realizar intervenciones para aumentar el consumo de pescado en la población escolar. En este estudio nos da conocer es necesario aumentar el consumo de pescado fresco para los estudiantes que se encuentran en pleno desarrollo.

La organización Compromiso Social por la Calidad de la Educación CSCE (2015) realizo la investigación “Para una mejora en la autogestión escolar: análisis de los programas de la Reforma Educativa y de Escuelas de Tiempo Completo”, tuvo como objetivo contribuir en un marco de equidad y calidad al fortalecimiento del ejercicio de la autonomía de gestión escolar de las escuelas públicas de educación básica que participan en el programa. La población objetivo está ubicada en escuelas públicas de educación básica que ofrezcan educación en los niveles de primaria y secundaria con modalidad telesecundaria, concluye que el programa ha mejorado sus criterios para focalizar a la población objetivo y ha logrado una mayor cobertura para ello se pueden elaborar criterios a fin de asegurar que el servicio de alimentación sea instalado en planteles que efectivamente lo requieran, en el mismo sentido, que no falte en escuelas donde se necesite. En este estudio señala que la población beneficiaria son las instituciones públicas, donde se debe mejorar la focalización en las zonas rurales con el objetivo de tener una cobertura mejor y que esté al alcance de todos.

López (2002) en su investigación “la gestión de la calidad en los servicios”, tuvo como objetivo resaltar la importancia de la gestión de la calidad en las empresas de servicios, comentar y comprender de mejor manera la naturaleza de los mismos y comentar acerca de la palabra "Servucción" que tiene una relación directa con este tema, concluye que la calidad del servicio se puede mejorar mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio, que sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo. Las organizaciones deben formular normas específicas de servicio que sean transmitidas a su personal para su cumplimiento que viene siendo el recurso más crítico.

Contreras (2011) en la investigación “La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor”, tuvo como objetivo mostrar los fundamentos básicos de los conceptos de satisfacción e insatisfacción, para abordar posteriormente los dos principales modelos de medición de la calidad (del servicio). Así mismo se plantea una discusión crítica en torno a dichos modelos, concluye que, pareciera que al hablar de satisfacción y de calidad se hace referencia a una relación directa y de carácter positivo, al menos en una primera impresión. Sin embargo, el estudio de su relación debe ser más profundo dado que son muchos los factores que debe ser tomado en cuenta entre ambos conceptos, entre ambos fenómenos. Por ello, se realizaron algunas reflexiones en torno al concepto de calidad con todas las implicaciones que eso conlleva en los niveles de satisfacción, así como las coincidencias y críticas de los modelos más difundidos en la literatura especializada.

Tomando en consideración las investigaciones mencionadas en el acápite anterior resulta importante sostener que el servicio del programa Qali Warma debería tener una adecuada implementación para los alumnos, para que tengan una vida mejor y

una educación de calidad, los programas sociales son desarrollados por el Estado que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas, garantizar el acceso a la educación y a la alimentación.

A nivel nacional.

Según Huamán y Valladares (2006) en que “Estado nutricional y características del consumo alimentario de la población Aguaruna”, tuvo como objetivo identificar el estado nutricional y frecuencia del consumo alimentario de los niños menores de tres años y mujeres en edad fértil (MEF) de la población Aguaruna del departamento de Amazonas, Perú 2004. Población y muestra: La población de estudio estuvo conformada por 4572 mujeres en edad fértil (MEF), entre 15 y 49 años de edad, y 9160 niños menores de tres años de edad, miembros de la población aguaruna en los distritos mencionados. Se realizó la toma de medidas antropométricas, dosaje de hemoglobina a ambos grupos y finalmente una encuesta de consumo de alimentos a una submuestra de 290 hogares. Llegando a la conclusión, que la prevalencia de desnutrición crónica, encontrada entre los niños evaluados fue de 33,4% (<-2DE).sin embargo a mayor edad, la prevalencia fue disminuyendo, llegando a 67,1% para el grupo comprendido entre 24 y 35 meses de edad.

Este primer estudio nacional se deduce que el estado nutricional y consumo es importante para los niños y niñas para que así no puedan contraer la desnutrición.

Mientras tanto, Solís, Ruíz y Álvarez (2015) en la investigación “Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014”, que tuvo como objetivo determinar el efecto del proceso de abastecimiento en el cumplimiento de los objetivos del Programa Qali Warma en las escuelas del nivel primario del distrito de Acomayo, departamento del Cusco. En la que

concluyen que la percepción de los docentes y de los padres con referencia al impacto del proceso de abastecimiento sobre los niveles de atención, asistencia, permanencia y hábitos alimenticios es positiva, los padres de familia de los beneficiarios se ven afectados económicamente al tener que asumir costos no considerados por el PNAEQW y la percepción de los docentes y padres de familia es negativa en cuanto a la supervisión y control que ejecuta el programa en el distrito de Acomayo.

En el segundo estudio llega a la conclusión que los beneficiarios se ven afectados económicamente al adquirir productos que no vienen incluidos en los productos que hace entrega el Programa y también tienen problemas en la supervisión y control de los productos.

Según, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS (2013) en su “Manual para la Gestión del Servicio Alimentario” está orientado a cumplir objetivos como: asegurar la alimentación de los usuarios, cubrir parte de sus necesidades energético-proteicas e incorporar hábitos de alimentación saludable en los escolares, influyendo positivamente en su salud, concluye que, se ha identificado diversos procesos como la planificación del menú escolar, el proceso de compra de raciones o productos y la implementación del servicio, respondiendo a criterios técnicos para cada una de las etapas del servicio, ya sea en la entrega de raciones preparadas o en la entrega de productos perecibles y no perecibles. En ese marco, el presente manual es una propuesta para el fortalecimiento de capacidades en los actores, principalmente miembros de los Comités de Alimentación Escolar – CAE, siendo utilizado como recurso didáctico en la comprensión y aplicación de buenas prácticas en la prestación del servicio.

En el tercer estudio nos da a conocer que es necesaria la alimentación escolar para que los estudiantes estén saludables, también es importante el manual para el preparado, consumo y almacenamiento de los productos.

Entre tanto Campos y Coca (2014) en la investigación “Acción de Vigilancia Ciudadana al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa n° 423 distrito de Pucará provincia de Huancayo Región Junín-2013”, tuvo como objetivo fue el funcionamiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la I. E. N° 423 distrito de Pucará, provincia de Huancayo, región Junín, en el año académico 2013. Se usó encuestas y entrevistas que se aplicaron a las personas que participan del programa en sus diversas instancias. Se concluyó que, el Programa social es un complemento que aporta al rendimiento escolar; sin embargo, no es indicador de la calidad nutricional de los alimentos, los participantes de este informe resaltan la garantía de las marcas y la fecha de vencimiento de los productos distribuidos por Qali Warma. Además de la puntualidad con la que se llega a la IE, por parte del proveedor y la capacitación a los integrantes de los CAES en temas alimenticios ha sido insuficiente, los padres no diferencian los grupos alimenticios o no recuerdan haber sido capacitados.

El servicio es un elemento fundamental en la implementación y sostenibilidad del programa Qali Warma, también lo es el componente comunicacional, porque contribuye a que los actores educativos que forman parte del servicio conozcan más del rol que tienen en el programa, las bondades. Un buen servicio es necesario ya que ello influye en la concentración y también en la alimentación de los niños y niñas de la institución por ello es necesario mejorar el servicio para que los niños de la institución puedan tener un rendimiento académico mejor.

A nivel local

Según Hanco (2016) en la investigación “Refrigerio escolar y estado nutricional en la Institución Educativa Primaria Pública Independencia Puno – 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación del refrigerio escolar y el estado nutricional en estudiantes de la institución educativa primaria Independencia 2015, el tipo de estudio fue descriptivo transversal, con un diseño correlacional, la población y la muestra estuvo conformada por 61 escolares entre 11 y 12 años del 5to y 6to grado de primaria. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de observación, y como instrumento una ficha de observación aplicada 3 veces a cada niño. Esta investigación concluye que, solo una cuarta parte de los estudiantes consumen refrigerios adecuados, estando ausente en la mayoría de refrigerios, los componentes reguladores, constructores e inadecuada cantidad de agua, una cuarta parte de los estudiantes presentan sobrepeso, de estos el mayor porcentaje se encuentra en 6to grado duplicando a 5to grado de estudio, también cabe mencionar que en 5to grado de estudio se encontró un pequeño porcentaje de estudiantes con obesidad y bajo peso.

En relación a las dos investigaciones anteriores a nivel local se puede observar las carencias y dificultades que atraviesan las poblaciones beneficiadas ubicadas en zonas rurales de mayor pobreza en las que los procesos de adquisición, almacenamiento, transporte y distribución que en su conjunto constituyen el proceso de abastecimiento son la mayor dificultad. La institución educativa primaria 70182 de Chatuma - Pomata, que forman parte del programa, no tiene la infraestructura necesaria, el almacenamiento de los productos, que muchas veces son en aulas que definitivamente no es adecuado. Recientemente se desarrolló una verificación a los centros educativos que cuentan con el programa de Qali Warma dándose con la sorpresa que los productos

no están en buenas condiciones de salubridad necesaria que debería de tener; por ello es que es necesario que se tenga un buen servicio y se pueda verificar constantemente la preparación y el almacenamiento de los productos.

1.3. Importancia y utilidad del estudio

La presente investigación permitió conocer de primera fuente las opiniones, actitudes y expectativas que tienen los actores educativos frente al servicio que brinda el programa Qali Warma.

La investigación fue útil para conocer una situación de la realidad social, que servirán para aportar nuevos conocimientos y aplicando técnicas e instrumentos adecuados en el estudio de las mismas, asimismo para incorporar opiniones, actitudes y expectativas en el diseño de programas y proyectos sociales de desarrollo alternativo, teniendo en cuenta la realidad histórica y social de los actores educativos, lo que servirá de base para la creación y surgimiento de nuevos métodos, estrategias de buen servicio de los productos que no afecte a la alimentación de los niños de las instituciones públicas y sociedad civil.

1.4. Justificación

La presente investigación busca comprender el problema social por el que atraviesa los beneficiarios del programa Qali Warma de la IEP 70182 de Chatuma, observamos que el mencionado grupo social enfrenta diversos obstáculos cuando se necesita tener un buen servicio por parte del programa y que cuente con productos que se encuentren en buenas condiciones dicha situación es sobresaliente en las instituciones educativas ya que se presenta diversidad de problema así como en el servicio, recepción, preparado, consumo y almacenamiento de los productos.

En este contexto es donde se presentan diferentes programas sociales que se han convertido en un beneficio para la población más vulnerable a nivel nacional, el Programa de Alimentación Escolar desde su creación y afianzamiento, ha presentado una serie de denuncias por casos de intoxicación, insatisfacción y problemas en el servicio. El cuestionado servicio que brinda el programa social Qali Warma en las zonas rurales, se ha convertido en un problema diario para los beneficiarios en situaciones de vulnerabilidad, las barreras que se les presenta diariamente al momento de acceder al servicio así mismo originando sentimientos de inferioridad, rabia, etc. En ese sentido la investigación se plasma con el fin de comprender las opiniones, actitudes y expectativas de los actores educativos lo cual nos permitió acercarnos a la mejor comprensión de la evaluación.

Qali Warma es un programa social que responde al derecho básico de toda persona como es el de acceder a una educación de calidad en igualdad de condiciones, garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida y para todos. El funcionamiento de dicho programa en la IEP de Chatuma en la actualidad atraviesa por problemas como es el inadecuado servicio en cuanto al servicio, recepción, preparado, consumo y almacenamiento de los productos. Por tales razones contar con una calidad de servicio del programa se convierte en una necesidad y signo de inclusión social para la población de pobreza y extrema pobreza, pues acceder y tener un buen servicio les permita satisfacer la necesidad de tener una calidad de vida.

La investigación se hace con necesidad de comprender las representaciones sociales de los actores educativos, sobre el servicio del programa Qali Warma, ya que esta investigación permitirá estudiar y conocer el tema a un nivel más profundo.

Finalmente, la investigación pretende aportar nuevos conocimientos sobre el servicio del programa Qali Warma en los actores educativos, el mismo que se tendrá información actualizada y también servirán para la profundización de nuevas investigaciones vinculadas al tema.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Comprender las representaciones sociales sobre el servicio del programa Qali warma en los actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma – Pomata, 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir las opiniones de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali warma de la IEP 70182 del C.P. Chatuma.
- Interpretar las actitudes de los actores educativos frente al servicio del programa Qali warma de la IEP 70182 del C.P. Chatuma.
- Identificar las expectativas de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali warma de la IEP 70182 del C.P. Chatuma.

1.6. Caracterización del área de investigación

1.6.1. Aspectos generales

1.6.1.1. Localización geográfica

La I.E.P. N°70182 del Centro Poblado de Chatuma está ubicado políticamente en el distrito de Pomata, provincia de Chucuito, región de Puno, longitud: 71° 32' Oeste, latitud: 15° 43' Sur, altitud media: 3,835 msnm. ; La accesibilidad del Centro Poblado de Chatuma está asentado a 115 Km. de la ciudad de Puno, cubierta de la carretera

Panamericana Sur, Puno a Yunguyo; de Puno al distrito de Pomata con distancia de 102 KM tiempo de 1:50 minutos horas transporte vehicular; de Pomata al C.P. de Chatuma de 13 KM tiempo de 15 minutos horas en transporte vehicular.

1.6.1.2. División política

La localidad de Chatuma, constituye parte del distrito de Pomata, en ella se concentra las siguientes instituciones u organizaciones sociales y políticas de base: Alcaldía y sus regidores, gobernación, juez de paz, organizaciones de programas sociales, asociaciones de productores, comunidades. Organización institucional: Director, secretaria, padres de familia y alumnos.

1.6.1.3. Historia

El nombre Chatuma, proviene de dos vocablos aymaras: ‘*Chatu*’, recipiente pequeño. ‘*Uma*’, agua. Uniendo las dos vocales significa pequeño recipiente de agua, se cuentan dos versiones antiguas manifestando que en lo alto del cerro Morocollo existe un ojo de agua (pozo) donde los pobladores de esa localidad antiguamente iban a traer agua en recipientes de barro (Chatu). Otra versión es que, desde lo alto del cerro Kapia el C.P. de Chatuma se visualiza como si fuera un recipiente de agua muy pequeño. (Quispe, 2010, p.55)

1.6.1.4. Clima, fauna y flora

El Centro Poblado de Chatuma se caracteriza por tener un clima frío y seco con una temperatura promedio de 2° a 16°C, en épocas de invierno en los meses de junio y julio la temperatura durante la noche desciende hasta 15°C bajo cero y al medio día asciende hasta los 25°C. Por su situación geográfica se localiza a las orillas de lago Titicaca, por lo tanto, el clima es más estable debido al efecto termorregulador de sus

aguas, que mejora sustantivamente el microclima, que favorece al crecimiento de los cultivos de mayor periodo de vegetativo y susceptible a las bajas temperaturas. Sin embargo, durante las épocas de lluvias, se registra fuertes precipitaciones pluviales, en los meses de diciembre, enero, febrero y marzo, pudiendo este ser variable. (Flores, 2011)

1.6.1.5. Población total

La población total del C.P. de Chatuma es de 1850 habitantes entre varones y mujeres según el padrón del Centro Poblado de Chatuma elaborado el 2016.

1.6.2. Aspecto educativo

El sistema educativo nacional tiene presencia en el Centro Poblado de Chatuma, mediante diferentes centros y programas educativos, que son parte del servicio educativo en sus diferentes niveles y modalidades. El sistema de educación escolarizada que brindan servicios a través de 04 Pronoei, 01 Inicial, 01 Institución Primaria y 01 Institución Secundaria.

1.6.3. Actividad económica

Las actividades principales de la población es a la agricultura con la crianza de ganado vacuno y la ganadería solo para el sostenimiento del autoconsumo también para mercados locales o ferias con producción de tubérculos, cereales (Papa, oca, cebada y avena forrajera). Para su comercialización los productos son transformados como la papa en forma de chuño o tunta (papa deshidratada). La ganadería y agricultura como actividad principal y también hay que considerar que los pobladores de la comunidad se dedican al comercio y a trabajos temporales en otras ciudades del país. (Flores, 2011)

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. Marco teórico

Para el planteamiento de la presente investigación se optó por diferentes teorías que coadyuvan a realizar el análisis sobre el estudio de forma ordenada y sistemática. Al respecto, se tiene:

2.1.1. Representaciones sociales

Jodelet (1984) señala que las representaciones sociales son la manera en que nosotros sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano.

“En pocas palabras el conocimiento “espontáneo”, ingenuo (...) que habitualmente se denomina conocimiento de sentido común o bien pensamiento natural por oposición al pensamiento científico. Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social. De este modo, ese conocimiento es en muchos aspectos un conocimiento socialmente elaborado y compartido. Bajo sus múltiples aspectos intenta dominar esencialmente nuestro entorno, comprender y explicar los hechos e ideas que pueblan nuestro universo de vida o que surgen en él, actuar sobre y con otras personas, situarnos respecto a ellas, responder a las preguntas que nos plantea el mundo, saber lo que significan los descubrimientos de la ciencia y el devenir histórico para la conducta de nuestra vida, etc.” (p.473)

Las representaciones sociales son modalidades de pensamiento práctico, orientadas hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. En este sentido, las representaciones sociales constituyen una forma de expresión que refleja identidades individuales y sociales (Jodelet, 1984). Las representaciones sociales son teorías surgidas en el pensamiento social que tienen vida propia. Las personas, al nacer dentro de un entorno social simbólico lo hacen de manera semejante con su entorno natural y físico; en ese caso nos permite interpretar las opiniones, actitudes y expectativas de los actores educativos del programa Qali Warma, existe realidad social en donde las personas también son agentes y realizan su vida cotidiana.

Según Moscovici (citado por Merino, 2017) los cuatro elementos constitutivos de la representación social son: la información que se liga con “yo sé”; la imagen se relaciona con lo que “veo”; las opiniones, se relacionan con lo que “creo”; las actitudes, se relacionan con lo que “siento”. Por tanto, la representación se define como un proceso que media entre el concepto y la percepción, pero que no es simplemente una instancia intermediaria, sino un proceso que convierte el concepto (instancia intelectual y la percepción) instancia sensorial en algo intercambiable, de tal manera que es recíproco. En consecuencia, conocer o establecer una representación social implica determinar qué se sabe (información), qué se cree, cómo se interpreta (campo de la representación) y qué se hace o cómo se actúa (actitud).

Según Durkheim (1986) la representación social tiene su fundamento en los hechos sociales por tanto “consisten en modos de actuar, de pensar y sentir, exteriores al individuo, y están dotados de un poder de coacción en virtud del cual se imponen sobre él” (p. 40). Los hechos sociales como modos de actuar, pensar y sentir se encuentran de

manera externa en el sentido que siempre existieron y ya están establecidas en el momento del nacimiento y de los individuos en la sociedad.

Las representaciones sociales en definitiva, constituyen sistemas cognitivos en los que es posible reconocer la presencia de estereotipos, opiniones, creencias, valores y normas que suelen tener una orientación actitudinal positiva o negativa. Se constituyen, a su vez, como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas, que definen la llamada conciencia colectiva, la cual se rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades de la forma en que las mujeres y los hombres actúan en el mundo. (Araya, 2002)

Según Moscovici, (1979), la opinión es una fórmula socialmente valorizada a la que las personas se adhieren y, por otra parte, una toma de posición acerca de un problema controvertido de la sociedad o de objetos sociales cuyo interés es compartido por el grupo. La opinión propicia la utilización de conceptos; no obstante, ella no es el origen de tales conceptos porque los significados que los originan provienen de las representaciones sociales que se confrontan en el contexto de la comunicación y la divergencia (Araya, 2002). Entonces, la representación social es la que informa del contexto, de los criterios de juicio y de los conceptos subyacentes en la opinión, mientras que la opinión informa sobre la reacción de las personas hacia los objetos dados desde afuera independientemente de los y las actoras sociales. Los estudios de opinión se refieren a la toma de posición frente a cuestiones sociales de relevancia. En cambio, el estudio de las representaciones sociales considera las relaciones y las interacciones sociales, pues son ellas las que generan los cambios de opinión de las personas frente a circunstancias distintas: personas, lugares, situaciones.

En tanto que, la actitud implica la existencia de un estímulo “ya constituido” hacia el cual se reacciona según el tipo de disposición interna que se haya construido hacia él. Por el contrario, la representación social se sitúa en ambos polos o, mejor dicho, entrelaza la respuesta y el estímulo de forma indisoluble, Ibáñez (citado por Araya, 2002). La respuesta que las personas dan ante un objeto determinado está prefigurada ya en la forma en que construyen ese objeto. El estímulo provoca efectivamente un cierto tipo de respuesta, pero se construye el estímulo con base en las respuestas que las personas son susceptibles de dar. Araya (2002), las representaciones sociales actúan simultáneamente sobre el estímulo y sobre la respuesta. En otras palabras, la actitud determina, orienta la respuesta frente a cierto estímulo, la representación social constituye el estímulo y la respuesta y la disposición a responder de cierta forma no se adquiere, por lo tanto, como un fenómeno separado de la elaboración del estímulo.

2.1.2. Las representaciones sociales: una intersección entre la ciencia y la sociedad

Llacolla (2005) afirma que el concepto de representación social es relativamente nuevo en el campo de las ciencias sociales. De hecho, Jodelet (1986) manifiesta que las primeras referencias hechas por Moscovici a este concepto datan de 1961. Sin embargo, la complejidad de este fenómeno es tal que Moscovici mismo afirma que "si bien es fácil captar la realidad de las representaciones sociales, no es nada fácil captar el concepto". Resulta importante poner en claro que las representaciones sociales aparecen en la intersección entre "el juego de la ciencia y el juego de sentido común", como una forma por la cual la mayoría de los individuos no instruidos en cuestiones científicas se maneja en la vida cotidiana ante la gran difusión de términos y teorías científicas (p.2).

Según lo expresa Moscovici (1986), la teoría de las representaciones sociales trata de explicar la diferencia entre el ideal de un pensamiento conforme a la ciencia y la

razón y la realidad del pensamiento del mundo social, es decir, de qué manera el pensamiento de sentido común, plagado de teorías implícitas y basado fundamentalmente en lo perceptivo, en la recepción de todo el bombardeo de información acerca de los descubrimientos, las nociones y los lenguajes que la ciencia “inventa” permanentemente. Y cómo todo este bagaje se transforma en una "ciencia popular" que incide sobre la manera de ver el mundo y de actuar de todos quienes pertenecen a una determinada sociedad (incluyendo, por supuesto, a nuestros alumnos).

Puede también afirmarse que las representaciones sociales constituyen modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal, a través de las opiniones, actitudes y expectativas de los entrevistados. “Para caracterizar una representación social, por lo tanto, no alcanza con hacer referencia a los contenidos o los procesos de representación sino también hay que hacer mención a las condiciones y a los contextos en los que surgen las representaciones, a las comunicaciones mediante las que circulan y a las funciones a las que sirven dentro de la interacción con el mundo y los demás” (Lacolla, 2005, p.3).

Según Lacolla (2005) en cuanto al criterio se entiende que una representación social es tanto un proceso como un producto, pueden señalarse las siguientes consideraciones: En el primer aspecto se puede interpretar como proceso de construcción de la realidad social a la que contribuye a configurar tanto como al objeto que representa. Como producto, según se ha dicho, “Es el conjunto de creencias, valores y conocimientos que entre otros aspectos comparte un grupo de sujetos en función de su pertenencia a un determinado status social” (p.03). Por lo tanto, en la institución educativa primaria se necesita de una buena organización y comunicación entre todos los actores educativos.

2.1.3. Políticas sociales y ciudadanía

Según Fleury (1999) “La política social se trata, en última instancia, de las reglas y mecanismos que permiten el ejercicio, manutención o cambio, concentración o distribución del poder. La complejidad del campo de las políticas sociales es fruto de los diferentes y, muchas veces, contradictorios factores que determinan su configuración y dinámica” (p.4). Los productos del programa tienen que ser debidamente elaboradas y distribuidas de acuerdo a las normas de salubridad.

La política social está dedicada a estudiar e intervenir públicamente a las organizaciones públicas del Estado por ello que Fleury (1999) señala que la Política social, aunque sea delimitado por las acciones públicas, gubernamentales o no, que están volcadas para dar respuestas a las demandas que tienen origen en el proceso de reproducción de los individuos en una sociedad, es bastante complejo porque involucra:

- Una dimensión valorativa, fundada en un consenso social, que responde por las orientaciones y normativas que permiten escalar prioridades y tomar decisiones. Una dimensión estructural, que recorta la realidad de acuerdo a sectores, basados en la lógica disciplinar y en las prácticas y estructuras gubernamentales.
- El cumplimiento de funciones vinculadas tanto a los procesos de legitimación como también a los de acumulación, en la reproducción de la estructura social. Procesos político-institucionales y organizativos relativos a la toma de decisiones sobre la identificación de los problemas, escalonamiento de prioridades y diseño de estrategias, así como la asignación de recursos y medios necesarios al cumplimiento de metas. (p.5)
- Un proceso histórico de formación de actores políticos y su dinámica relacional en las disputas por el poder. La generación de normas, muchas veces legales,

que definen los criterios de redistribución e inclusión en una determinada sociedad. (p.6)

Por otro lado la política social tiene que ver con el bienestar de las personas a través de la acción social; por tanto, se considera como objeto de estudio de las ciencias sociales el conjunto de prácticas. Pero más que una disciplina independiente se trata de un campo de análisis particular, el bienestar social, sobre el que hay diversidad de aproximaciones y métodos. La política social explora el contexto social, político, ideológico e institucional en el cual el bienestar es producido, organizado y distribuido (Adelantado, 2000).

2.1.4. Las políticas públicas

Según Meny y Thoenig (1992), sin embargo, invertir la pregunta permite modificar las perspectivas, proponer nuevas cuestiones, examinar cómo las políticas definen la política, las instituciones, el Estado. “Las políticas públicas permiten dirigir una mirada nueva sobre los métodos e instrumentos del Estado, sobre los cambios que se producen en sus estructuras y sus concepciones” (p.19). Las políticas públicas presentan dos tipos de efectos, tales como: la gestión interna que “es la movilización que hace una autoridad pública de sus recursos propios, a fin de producir realizaciones concretas especificables e individualizables” (Meny y Thoenig 1992, p.93). El segundo efecto es la gestión de las políticas públicas que trata de transformar productos en efectos o impactos, pues existen factores externos que lo fuerzan (Meny y Thoenig, 1992). Por último, el proceso de las actividades gubernamentales según Meny y Thoenig (1992) es la identificación de un problema, la formulación de una solución o de una acción, la toma de decisión, la aplicación de la acción y la evaluación de los resultados.

Las políticas públicas nos permiten tener una mirada amplia sobre la realidad social, problemas, causas o consecuencias que se suscitan, ya sea en el Estado o en las organizaciones, tener una visión sobre la realidad y poder analizar para un cambio, en este caso relacionado con el servicio del programa Qali Warma las políticas públicas permiten que tengamos una visión de mejorar los servicios y tener una buena implementación de los recursos para poder gozar de una salud buena y tener una educación de calidad.

2.1.5. Teoría general de la pobreza

Según Villegas (1998) señala que la teoría general de la pobreza en su sustento teórico propone que, “el riesgo de pobreza es condición de la intensidad de los desequilibrios en la relación entre el desperdicio energético, las formas de la planificación territorial, los impactos ambientales ocasionados en la transformación o transporte de la materia y, los indicadores sociales” (p.3). Tanto en lo global como en sus partes y relaciones entre las partes, la teoría general de la pobreza obedece al método con que se construye una teoría que, para este efecto se asume como opuesto a práctica, individualizando funciones mediante observación.

La condición de pobreza en una persona equivale a un grado de privación que equivale a no poder tener los mismos beneficios y no poder gozar de las libertades de poder adquirir productos con facilidad que las personas que no se encuentra en pobreza, por ello que importante estudiar la calidad del servicio de la I.E.P. 70182 de Chatuma ya que se encuentra señalado como una comunidad en pobreza.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Qali Warma

Es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que “(...) brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas: inicial, primaria y secundaria en las poblaciones indígenas, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local”. (MIDIS, 2016)

2.2.2. Programa social

Es la acción que una organización dirige hacia un tipo de población para mejorar algún aspecto de su cotidianidad, estos deben funcionar como herramientas temporales que ayuden a los peruanos más vulnerables a salir de la pobreza y les permitan insertarse en las cadenas productivas que impulsan el desarrollo del país. (Landa, 2012)

2.2.3. Refrigerio escolar

Es la preparación de alimentos que se consumen entre comidas por los escolares, sin embargo, no reemplazan ninguna de las comidas habituales; brinda precisamente esa energía que el niño requiere para sus actividades dentro del colegio; además, establece adecuados hábitos alimenticios, fomenta la toma de conciencia de una alimentación saludable, proporciona nutrientes necesarios para un adecuado crecimiento y promueve el consumo de alimentos saludables y nutritivos desde la niñez. En nuestro país como en otros se conoce comúnmente como lonchera al refrigerio que es transportado a la escuela en un envase, maletín, bolsa o mochila, que sirve como complemento de la alimentación. (Instituto Nacional de Salud, 2010)

2.2.4. Estado nutricional

Es la situación en la que se encuentra una persona en relación con la ingesta y adaptaciones fisiológicas que tienen lugar tras la ingesta de nutrientes. La evaluación del estado nutricional; por tanto, es la acción y efecto de estimar, apreciar y calcular la condición en la que se halle un individuo según los criterios de peso, talla y edad de las personas. Es la condición que adopta el organismo como resultado de la recepción de los nutrientes. Cuando el cuerpo se beneficia de una alimentación bien balanceada, existe un estado nutritivo adecuado, lo cual quiere decir que se ha suministrado suficientes nutrientes para mantener el organismo y proveerlo con alguna reserva. (Sarmiento, 2007)

2.2.5. Representación social

Es un proceso de elaboración perceptiva y mental de la realidad que transforma los objetos sociales tanto como personas, contextos y situaciones, en categorías simbólicas son los valores, creencias e ideologías que les confiere un estatuto cognitivo que permite captar los aspectos de la vida ordinaria mediante un reenmar que de nuestras propias conductas en el interior de las interacciones sociales. (Fisher, 1990)

2.2.6. Servicio

Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. (Oliva, 2005)

2.2.7. Actores educativos

Se llama actores educativos a la comunidad educativa al conjunto de personas que forman parte de la institución como los docentes, padres de familia y estudiantes que también influyen y son afectadas en el ámbito educativo.

2.2.8. Opiniones

La opinión es la expresión verbal o expresión manifiesta de los pensamientos y sentimientos de las personas acerca de algo. La opinión no es producto de una coyuntura sino además guarda estrecha relación con elementos de carácter cultural formados de un largo proceso.

2.2.9. Actitudes

Es una predisposición mayor o menor para iniciar una acción o dejar de hacerlo. Las actitudes son una organización durable de procesos motivacionales, emocionales, perceptuales y cognitivos con respecto a algún aspecto del mundo individual.

2.2.10. Expectativas

Espera fundada en promesas o probabilidades no necesariamente reales. Es la probabilidad de lograr o alcanzar una meta que se ha previsto.

2.3. Hipótesis de la investigación

El trabajo de investigación es de corte cualitativo por lo tanto se utilizara supuestos de sentido en la hipótesis.

2.3.1. Hipótesis general

- Las representaciones sociales que poseen los actores educativos sobre el servicio del programa Qali warma de la IEP 70182 del C.P. Chatuma son negativas debido que el procedimiento de entrega, la capacitación en el procedimiento de preparación, el consumo y almacenamiento de los productos no es adecuada.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Las opiniones que tienen los actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma sobre el servicio del programa Qali Warma, es que el servicio contribuye a la alimentación de los alumnos; sin embargo, hay productos que se

encuentran en malas condiciones por lo que los beneficiarios no están satisfechos.

- Las actitudes que tienen los actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma frente al servicio que brinda el programa, se da rechazo ya que presentan deficiencias al momento de la preparación como también en el consumo de los productos y no están satisfechos con los productos.
- Las expectativas que tiene los actores educativos de la IEP 70182 de C.P. Chatuma sobre el servicio del programa Qali Warma es que se mejore la calidad de los productos, y se realicen capacitaciones y supervisión del servicio.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el logro de los objetivos específicos del estudio fueron los aspectos fundamentales del marco metodológico de la investigación, haciendo incidencia en las unidades de análisis y observación, el dimensionamiento de la investigación fue la determinación de la población teórica (universo) y operacional (muestra). Las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como las técnicas de análisis.

3.1. Tipo de investigación

El enfoque cualitativo nos guío por áreas o temas significativos de investigación; sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos permiten desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. (Hernández, 2010, p.7). Sin embargo, mencionamos en el estudio se utilizó diseño no experimental.

Descriptivo e interpretativo

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, 2010, p.80), ante ello, se utilizó la investigación de campo, ya que se aplicó

las entrevistas semiestructurada, complementado con la información documental a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

El arte de interpretar debe constituirse en una actividad que el individuo tiene que aprehender mediante el estudio y la lectura constante, toda lectura es comprensión y en ese acto convergen, por una parte, el necesario reconocimiento del tema de la obra que debe interpretar y por la otra, la necesaria pertinencia de la obra y el intérprete a un ámbito mayor. Así como también quien interpreta tiene su horizonte, la cultura social, el conocimiento previo, el control lingüístico, las actitudes y los esquemas conceptuales y vive una situación concreta en el momento que realiza la interpretación, su acción interpretadora no se separa de sus circunstancias sociales y con esa perspectiva aborda el texto (Cassany, 1998).

Interpretar las opiniones, actitudes y expectativas de los actores educativos para poder realizar una buena investigación así poder mejorar la calidad del servicio del programa Qali Warma, también el análisis descriptivo nos ayudó a poder describir las actitudes, opiniones y expectativas de los actores educativos a quienes se entrevistó.

3.2. Nivel

El nivel de análisis es micro, en la medida que el problema objeto de estudio corresponde al espacio local, se toma como referencia a la IEP 70182 del C.P. Chatuma del distrito de Pomata.

3.3. Unidad de análisis y observación

Las unidades de análisis de esta investigación corresponde a las opiniones, actitudes y expectativas de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma.

La unidad de observación son los actores educativos: docentes, padres de familia y estudiantes de la IEP 70182 de Chatuma.

3.4. Población y muestra

Según Tamayo (2012), la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (p.180). Para el presente estudio la población constituye los actores educativos de la Institución Educativa Primaria 70182 de Chatuma, conformada por alumnos, profesores y padres de familia.

Tabla 1: Total de población en la institución educativa primaria 70182

Población	Cantidad
Docentes	7
Estudiantes	78
Padres de Familia	54
Total	139

Fuente: Elaboración en base al padrón de la Institución al 2017

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández, et al., 2010, p.175)

Al ser una investigación cualitativa, la muestra es intencional eligiendo así veinticuatro casos divididos en los actores educativos que lo conforman los docentes, padres de familia y alumnos. Asimismo, ha sido seleccionada por juicio y conveniencia

como materia de análisis el Programa Qali Warma, debido a los problemas presentados en su componente comunicacional y que constituyen una oportunidad de mejora que amerita investigación.

3.5. Criterios de selección de informantes

Distribución de muestra de los actores educativos de la IEP 70182 de Chatuma, La selección de la muestra de informantes fue intencional, constituida por veinticuatro informantes, tanto los actores educativos así como: docentes, padres de familia y estudiantes que fueron seleccionados bajo los criterios individuales: representatividad, antigüedad, edad y cargo que están ejerciendo como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 2: Criterios para la selección de entrevistados

Actores educativos	Condición	Total
Docentes	Director	1 entrevistado
	Asesor	1 entrevistado
	Profesores según sexo	2 entrevistados
	Profesores según edad	3 entrevistados
Padres de familia	Representante de aula de 1° a 6° grado	6 entrevistados
	Representante de APAFA	2 entrevistados
Estudiantes	Representante Escolar	5 entrevistados
	Representante de aula de 5° Y 6° grado	2 entrevistados
	Policía Escolar	2 entrevistados
		24 total

Fuente: la cantidad de entrevistados

3.5. Método

La presente investigación está enmarcada dentro de la investigación cualitativa, se utilizó el método de análisis descriptivo e interpretativo para el cumplimiento de los objetivos planteados y así facilitó la aplicación de los instrumentos para el desarrollo de la investigación.

El estudio se abordó desde la fenomenología. Para Husserl (citado por Martínez, 2006) es la ciencia que trata de descubrir las estructuras esenciales de la conciencia debido a ello el fin de la fenomenología no es tanto describir un fenómeno singular sino descubrir en la esencia válida universalmente y útil científicamente. Todo conocimiento genuino y en particular, todo conocimiento científico, se apoya en nuestra evidencia interna, en la medida en que esta evidencia se extiende también el concepto de conocimiento.

El método fenomenológico es el más adecuado para estudiar y comprender la estructura vivencial, el estudio de las realidades que atraviesa la institución y que no se ve en la realidad, por ello se estudió a los actores educativos con la observación y la entrevista fenomenológica que sirvió para recoger los datos de la realidad y luego se realizó la descripción.

Para Berger y Luckmann (citado por Araya, 2002), la construcción social de la realidad hace referencia a la tendencia fenomenológica de las personas a considerar los procesos subjetivos como realidades objetivas. Las personas aprehenden la vida cotidiana como una realidad ordenada, es decir, las personas perciben la realidad como independiente de su propia aprehensión, apareciendo ante ellas objetivada y como algo que se les impone. El mundo de la vida cotidiana es aquel que se da por establecido como realidad. (p.13)

La investigación cualitativa es multimetódica, implica un enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio. Lo que significa que el estudio de la realidad en su contexto natural, tal como sucede, intentando sacar partido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tiene para las personas implicadas. Consideran la investigación cualitativa como aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas o escritas, y la conducta observable. (Giménez, 1999). El autor citado señala que el método cualitativo produce datos descriptivos por ello es que se investigó y recogió datos sobre las opiniones, actitudes y expectativas de los actores educativos sobre el servicio del programa en la Institución Educativa.

3.6. Técnicas e instrumentos

La principal técnica e instrumento que se utilizó en la presente investigación es la entrevista semiestructurada como herramienta aplicable a los escolares, padres de familia y docentes en la institución educativa. Con la técnica de la entrevista semiestructurada se procedió la recolección de datos en torno a las representaciones sociales de los actores educativos sobre al servicio del programa Qali Warma teniendo como instrumento la guía de entrevista.

Para Denzin y Lincoln (2005), la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Además, esta técnica está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador, así mismo, ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde el poder, el género, la raza, y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos. (p. 643)

Fue importante recabar datos para la recolección de información mediante el diálogo y la conversación, ya que nos permitió conversar de manera directa con los actores que se encuentran involucrados en el proceso de la investigación a los actores educativos recabar información de manera directa.

3.7. Operacionalización

Tabla 3: Ejes de análisis

Ejes de análisis	Tópicos
Opiniones	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia del servicio que brinda el programa - Opiniones sobre la calidad de los productos - Productos con los que está de acuerdo - Productos con los que no está de cuerdo - Opinión sobre la periodicidad de distribución - Cantidad de productos que llega a la institución
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones frente a los productos - Actitudes frente a los productos - Estado situacional de los productos - Actitud frente a las dificultades
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas sobre el servicio - Aspectos que se debe cambiar en los servicios - Problemas que requieren solución - Demanda de entrega de productos - Expectativas sobre la cantidad de productos - Expectativas sobre la conservación de productos

Fuente: Ejes de análisis opiniones, actitudes y expectativas

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, con el uso del programa ATLAS. Ti. Para el análisis de la información se utilizó mapas hermenéuticos y dialéctica crítica.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo comprende el análisis de los datos obtenidos a partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos de la presente investigación. Por otro lado, la información, los datos y los resultados se presentan de manera sistemática, todo ello en función de los objetivos planteados y que responden a las preguntas de investigación, las variables y los indicadores del estudio.

4.1. Resultados

4.1.1. Opiniones de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma

En relación a la dimensión referida sobre la opinión de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma, el estudio se propone a través del objetivo, que menciona describir las opiniones de los actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma.

4.1.1.1. Importancia del servicio del programa Qali Warma

En la figura 1 se muestra las representaciones sociales de los actores educativos de la IEP 70182 de Chatuma con respecto a la importancia del servicio que brinda el programa Qali Warma. En un segundo momento se presenta la red hermenéutica 1 (figura 1), titulado importancia del servicio que brinda el programa Qali Warma (Atlas. ti). En un tercer momento se hace la descripción de los resultados obtenidos de la red hermenéutica, En cuarto lugar, se presenta las entrevistas representativas, a partir de las cuales se elaboró la red hermenéutica. Finalmente, la descripción del análisis teórico de los resultados obtenidos y finalmente, se presentan las conclusiones de la presente sección.

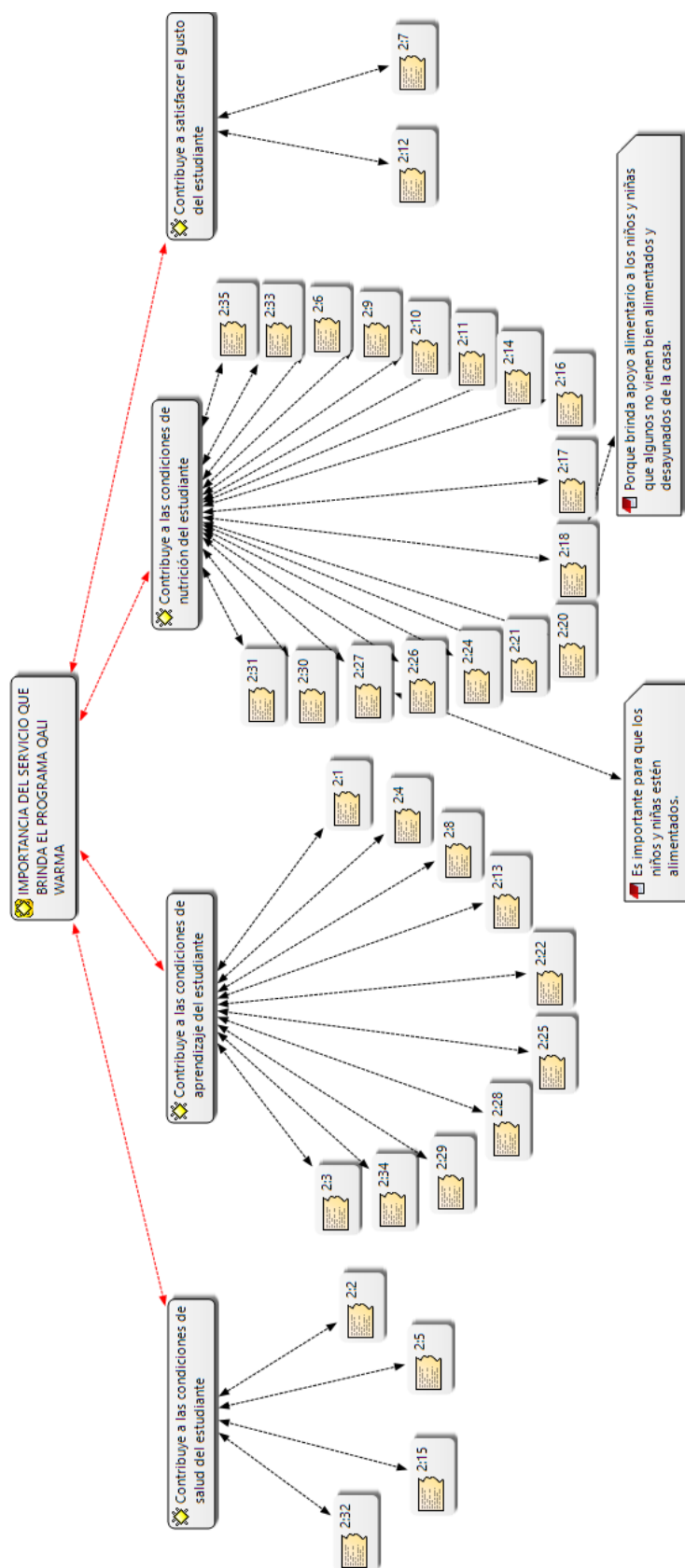


Figura 1: Red hermenéutica de importancia del servicio que brinda el Programa Qali Warma Atlas ti.¹

¹ Las preguntas tienen los siguientes textos: Describa ¿Por qué es importante el servicio del programa Qali Warma?

De la figura 1, se desprende que la mayoría de los entrevistados manifestaron que la importancia de apoyo alimentario del programa Qali Warma contribuye adecuadamente en la nutrición de los estudiantes, este servicio beneficia a la población de las zonas rurales. Por otra parte, la importancia del servicio que aporta en el aprendizaje de los estudiantes para recibir una educación de calidad. Mejorar el nivel de concentración y atención en las sesiones de aprendizaje y desenvolvimiento que incrementa el rendimiento académico. Sin embargo, algunos entrevistados manifestaron que la importancia del servicio que brinda el programa contribuye a satisfacer la necesidad alimentaria del estudiante.

Mejorar la alimentación de los niños(as) es importante para facilitar las condiciones de aprendizaje en las instituciones educativas. Así como lo señala Maldonado, (2013) el programa social Qali Warma de alimentación está dirigido a niños(as) a partir de 3 años que asisten a instituciones educativas públicas pre-escolar y primario, en el ámbito nacional articulado con representantes de la sociedad civil y la comunidad escolar, para brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo local.

De modo que, es necesario recalcar la importancia de la prestación de un adecuado servicio a la población beneficiaria (niños), quienes se encuentran en plena etapa de desarrollo, esto contribuye a mejorar los indicadores educativos en la institución y asegurar una provisión balanceada de los productos en calidad y cantidad para los niños durante todos los días del año escolar.

A continuación se presentan las entrevistas representativas referidas al tema:

“[...] Brinda apoyo alimentario a los niños y niñas que algunos no vienen bien alimentados y desayunados de la casa”. (Sebastián, 60 años, director)

“Es importante para que los niños y niñas estén alimentados y así puedan atender mejor las clases y tenga una educación de calidad”. (Eulogio, 40 años, presidente de aula 2° grado)

“El servicio del programa Qali Warma nos ayuda a pensar más y estar atentos en clases y ser inteligentes [...]”. (Cliver, 11 años, policía escolar)

“Alimenta a muchos niños que vienen a la escuela sin tomar desayuno de sus casas, es necesario la alimentación de los niños para que no tengan ninguna enfermedad”. (Miriam, 47 años, docente de aula 4° grado)

“Si es importante porque en el desayuno toman leche con galleta y en el almuerzo cocinamos variado así como el arroz pero a veces como no hay carne fresca entonces nosotras llevamos para completar el almuerzo por que los niños también así comen sino no comen porque la carne seca que envía el programa no es bueno tienen un olor diferente”. (Lidia, 31 años, presidenta de aula 1° grado)

“Es importante la calidad por que ayuda a los niños y niñas en su formación y alimentación escolar”. (María, 45 años, tesorera de APAFA)

Según informes de la Comisión Europea (2014) las modalidades de ayuda alimentaria deben respetar los principios humanitarios fundamentales de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia. Las decisiones sobre concesión de ayuda alimentaria deben basarse estrictamente en las necesidades con el objetivo de mejorar el consumo alimentario de los más necesitados, sin distorsión ni prejuicio. Maldonado (2013) señala que la provisión de un servicio de alimentación de calidad a los niños de educación pre-escolar y primaria mejora la ingesta de alimentos, lo cual a su vez tiene como efecto incrementar la asistencia escolar para finalmente mejorar los niveles de

atención y memoria de corto plazo. Por ello es importante notar que el énfasis del programa radica en mejorar las condiciones para que los niños aprendan.

En consecuencia, los productos que brinda el programa son necesarios porque contribuyen en la condición nutricional de los niños -as, con la finalidad de favorecer en el desarrollo de su desempeño académico. Así mismo, ayuda en la alimentación de ellos -as para superar el estado nutricional deficiente o puedan adquirir alguna enfermedad por la mala alimentación.

Además, los productos que provee el programa Qali Warma sirve como apoyo para los niños y niñas que se encuentran en pobreza y extrema pobreza para que tengan una nutrición adecuada, buen aprendizaje y mayor dinamismo.

En conclusión, el programa Qali Warma está dirigido a los estudiantes de la IEP 70182 de Chatuma es un apoyo valioso para la población beneficiaria de escasos recursos económicos, al ofrecer insumos alimenticios para la preparación balanceada.

4.1.1.2. Opiniones sobre la calidad de los productos

En la figura 2 se muestra las opiniones que tienen los actores educativos de la IEP 70182 de Chatuma sobre la calidad de los productos que entrega el programa Qali Warma. Para las dimensiones de análisis priorizamos la mayor cantidad de coincidencias en la opinión de la calidad de los productos que hace entrega; la misma que se presenta en la red hermenéutica 2, denominado opiniones sobre la calidad de los productos que entrega el programa Qali Warma (Atlas ti). En seguida se describe los resultados obtenidos de la red hermenéutica, en base a la información obtenida del trabajo de campo. Posteriormente las entrevistas, a partir de las cuales se elaboró la red hermenéutica 2; finalmente, se presentan el análisis teórico de los resultados y se revelan las conclusiones de la presente sección.

Igualmente, se precisa que el programa Qali Warma, tiene como finalidad brindar un servicio alimenticio de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, con la integración de la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños de educación primaria.

De modo similar, es importante señalar que al momento de la recepción de los productos alimenticios se verifica la documentación del proveedor, fecha de vencimiento de los productos y en buen estado.

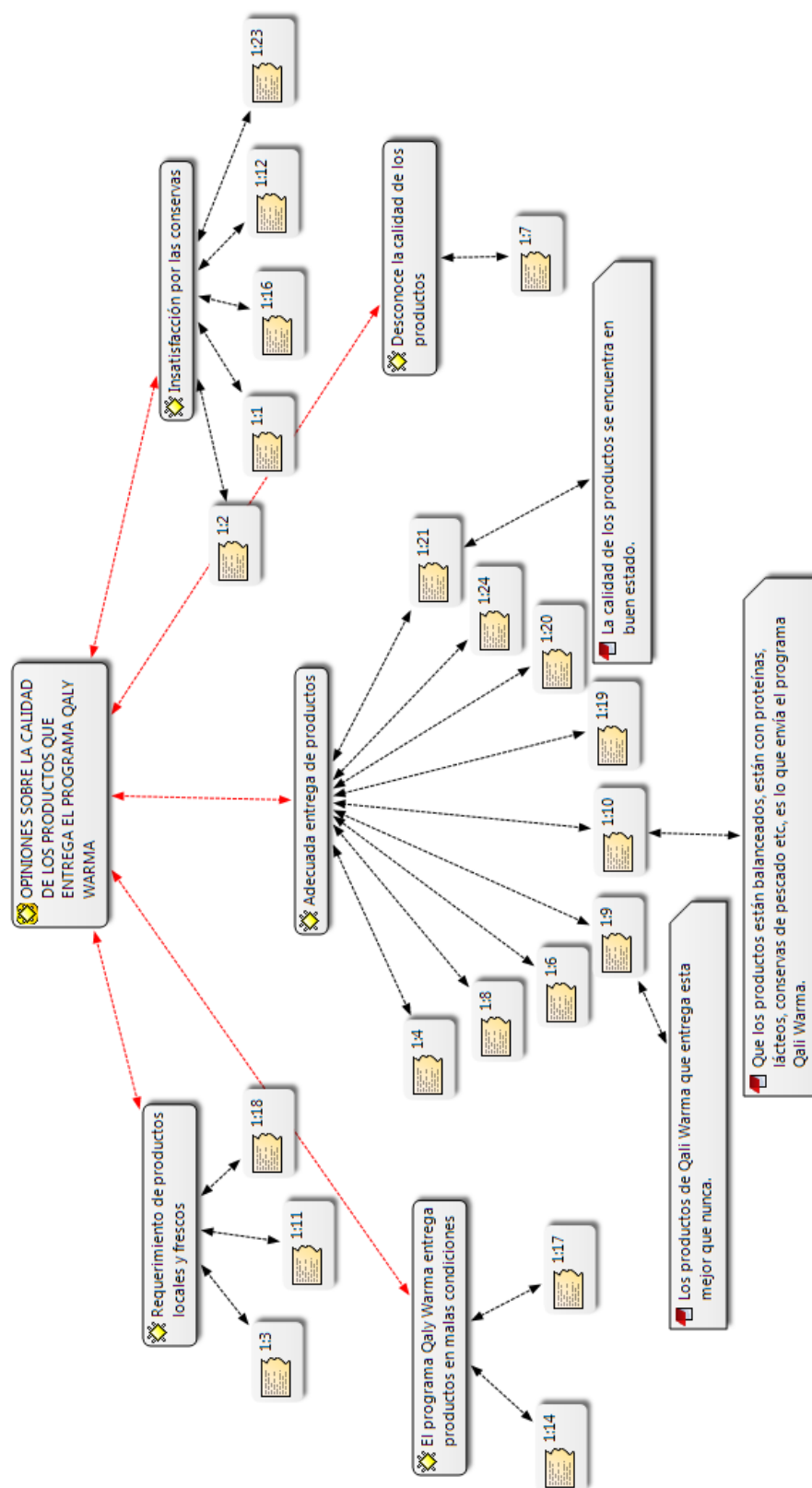


Figura 2: Red hermenéutica de opiniones sobre la calidad de los productos que entrega el programa Qali Warma Atlas ti.²

² Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿Qué opina sobre la calidad de los productos que entrega el programa Qali Warma?

Según la Figura 2, la mayoría de los entrevistados manifestaron que la entrega de productos es adecuada, variada y nutritiva. Tomando en cuenta la opinión de los actores educativos en observar y detectar los productos recibidos son de calidad y es indispensable para la alimentación de los niños y niñas que se encuentran en pleno crecimiento y aprendizaje.

Sin embargo, hay un menor porcentaje de entrevistados manifestaron que están insatisfechos con algunos alimentos (conservas) que provee el programa Qali Warma, señalando que las conservas no son ricas en nutrientes o simplemente no se encuentran en buenas condiciones; por eso afirman la preferencia de productos locales que son más frescos y confiables. Por otro lado declararon que algunos productos se encuentran en malas condiciones estos causan molestias a los estudiantes en la atención de clases, también señalan que debería entregarse productos frescos, alternar la entrega de productos cada mes y requieren de asistencia técnica para preparación de raciones alimenticias.

Según Maldonado (2013) los programas de alimentación escolar pueden contribuir a reducir el hambre de corto plazo, el déficit calórico, las deficiencias en el consumo de micronutrientes claves (como proteínas, hierro, zinc, vitamina A, yodo, entre otros). Esto ayuda en la alimentación nutricional de los estudiantes de dicha institución, que presenta impactos positivos sobre el desarrollo cognitivo y mejora las condiciones de salud, los cuales bajo ciertas condiciones pueden traducirse en una mayor participación escolar y logro educativo. Asimismo, puedan tener un mayor rendimiento escolar y también reducir la pobreza.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Los productos de Qali Warma que entrega esta mejor que nunca [...]”.

(Miriam, 11 años, representante escolar regidora)

“Que los productos están balanceados se están con proteínas, lácteos, conservas de pescado etc.; es lo que envía el programa Qali Warma [...]”.

(Miriam, 47 años, docente de aula 4° grado)

“[...] la calidad de los productos se encuentra en buen estado, [...] pero escuche hablar a los niños que algunos productos se encuentran en mal estado”.

(Domingo, 50 años, presidente de AFAFA)

“Los productos que hace entrega el programa son buenas para la alimentación escolar ya que los niños y niñas estarían sin comer, [...] tal vez el nivel de rendimiento bajaría”. (Eulogio, 40 años, presidente de aula 2° grado)

“[...] Se encuentran en buenas condiciones hasta el momento”. (Víctor, 30 años, presidente de aula 3° grado)

Los productos que proveen el programa son necesarias para la alimentación escolar ya que apoya a la economía familiar; la falta de este servicio traería consigo problemas como la desnutricion y bajo rendimiento escolar en las instituciones educativas.

En conclusión, la gran mayoría de los entrevistados valoran que los productos que entrega el programa Qali Warma son balanceados y necesarios para la alimentación escolar. Sin embargo; otros manifestaron estar insatisfechos con algunos productos en especial con las conservas porque no son del agrado de estudiantes.

4.1.1.3. Productos con los que está de acuerdo

En la figura 3 se muestra las representaciones sociales de los actores educativos sobre los productos que estén en buen estado. Luego, se presenta la red hermenéutica 3,

denominado productos con los que está de acuerdo que se brinde al usuario del Programa Qali Warma (Atlas ti).

A continuación, se describe los resultados de la red hermenéutica. Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas, a partir del cual se elaboró la red hermenéutica 3. Después, se realizó el análisis teórico de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la presente sección.

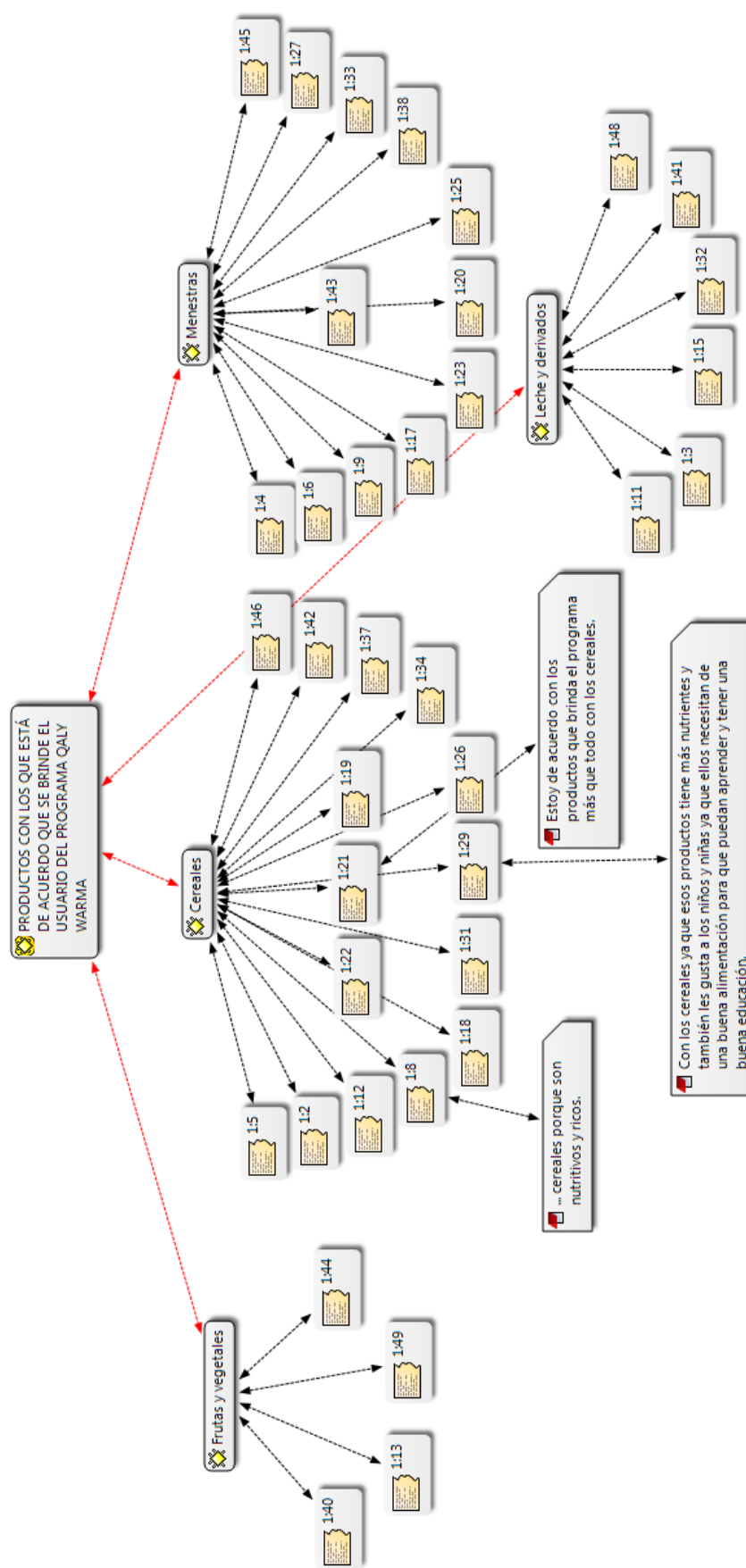


Figura 3: Red hermenéutica de productos con los que está de acuerdo que se brinde a los usuarios del Programa Qali Warma Atlas ti.³

³ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿Con que productos está Usted de acuerdo que se brinde a los usuarios?

En la figura 3, la mayoría de los entrevistados manifestaron estar de acuerdo con cereales, debido a que estos productos poseen una variedad de vitaminas y nutrientes; que al ser consumidos por los estudiantes contribuyen en su nutrición. Por ello, el programa debería de brindar productos que contengan cereales. Según Contreras (2011) se pueden identificar tres componentes generales en la satisfacción: una primera respuesta está relacionado al aspecto emocional, cognitiva y/o comportamental; la otra respuesta se enfoca en el aspecto determinante expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.; y finalmente estas respuestas se dan en un momento particular (después del consumo, la elección, basada en la experiencia acumulada, etc.). Tal como manifiesta el autor, al evaluar el estado de satisfacción del estudiante a través de la expectativa del consumo.

Por su parte, la Asociación Española de Fabricantes de Cereales-AEFC (2010) señala hoy, en día los cereales de desayuno son un alimento elaborado con materias primas naturales que confieren indudables beneficios nutricionales, gracias a su contenido en hidratos de carbono, su riqueza en vitaminas y minerales, que constituyen la base de la alimentación. Los cereales son necesarios para el crecimiento y estado de educación para los estudiantes que se encuentran en pleno desarrollo emocional.

Sin embargo, un menor porcentaje de los entrevistados manifestaron estar de acuerdo con las menestras, lácteos y derivados, también con las frutas y los vegetales al ser considerados nutritivos y frescos para el consumo de los niños y niñas.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Con los cereales ya que esos productos tiene más nutrientes y también les gusta a los niños y niñas ya que ellos necesitan de una buena alimentación para que

puedan aprender y tener una buena educación". (Mery, 37 años, docente de aula 2° grado)

"Los productos que me gustaría que entregue el programa son arroz, harina, fideo, leche, habas, quinua, pan fresco ya que son más naturales". (María, 45 años, tesorera de APAFA)

"Estoy de acuerdo con los productos que brinda el programa más que todo con los cereales [...]". (Grimaneza, 53 años, asesora)

"[...], Con las galletas y cereales porque son nutritivos y ricos". (Luisa, 12 años, representante escolar alcaldesa)

Por otro lado otros productos recibidos del programa así como maíz, trigo, avena, arroz, cebada, etc.; son productos nutritivos, naturales y frescos que también les gustan a los estudiantes, por lo que se encuentran satisfechos con dichos productos porque son nutritivos y a su gusto. Por tanto, AEFC, (2010) define como cereales de desayuno a copos o expandidos elaborados a base de granos de cereales sanos, limpios y de buena calidad, estos mejoran el rendimiento físico e intelectual, así como la capacidad de concentración. Los cereales son importantes para la alimentación y nutrición porque ayudan en el rendimiento intelectual de los estudiantes.

En conclusión, los actores educativos están de acuerdo con los cereales, al considerarlos productos nutritivos para la alimentación de los estudiantes de la institución, por estar enriquecidos con vitaminas y sustancias nutritivas, ayudan a la correcta distribución de las calorías a lo largo del día y a mantener un peso adecuado.

4.1.1.4. Productos con las que no está de acuerdo

Según la figura 4 las representaciones sociales que tienen los actores educativos sobre los productos con los que no están de acuerdo; se presenta la red hermenéutica 4, denominada productos con los que no está de acuerdo que se brinde al usuario del Programa Qali Warma. En seguida se hace la descripción de los resultados obtenidos de la red hermenéutica. Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas, a partir del cual se elaboró la red hermenéutica 4. Luego, se realiza el análisis teórico de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la presente sección.

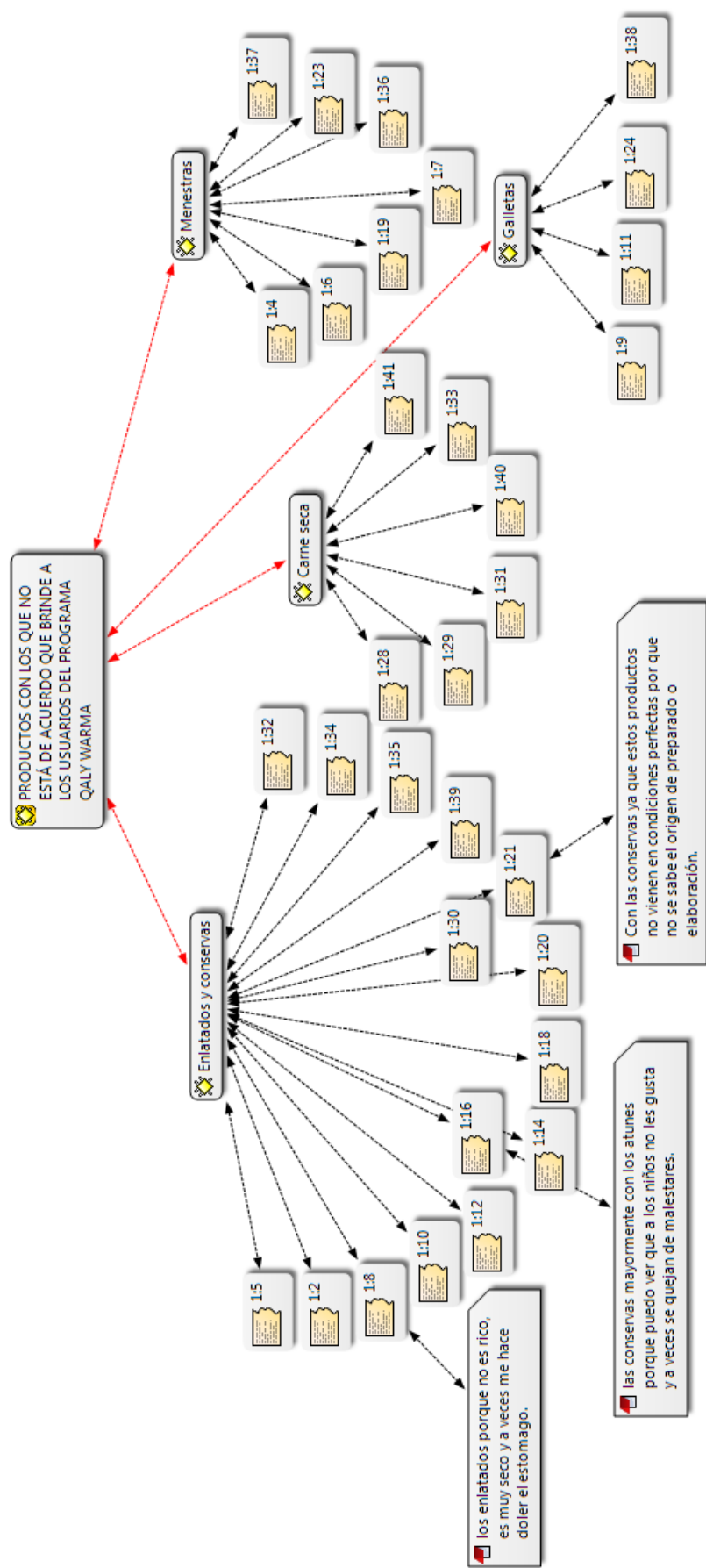


Figura 4: Red hermenéutica de productos con los que no está de acuerdo que se brinde a los usuarios del Programa Qali Warma. (Atlas ti. HM)⁴

⁴ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿Con que productos no está de acuerdo Usted?

Según la figura 4, la mayoría de los entrevistados declararon que no están de acuerdo con los productos enlatados y conservas que brinda el programa Qali Warma porque los niños manifiestan malestares o molestias como: dolor de estómago, dolor de cabeza, cansancio, etc. Los productos que se encuentran en mal estado expiden olores nauseabundos que no son buenos para la alimentación y salud de los estudiantes. Así mismo, un problema que se observa es la mala preparación de los productos que brinda el programa, para lo cual es necesario realizar constantes capacitaciones respecto a la preparación y cuidado de los productos que reciben.

Un menor porcentaje de entrevistados muestran que no está de acuerdo con los productos que contienen carne seca y menestras. Siendo así, Contreras (2011) ha estudiado fundamentalmente desde la percepción del consumidor, de esta forma la insatisfacción es una respuesta que puede ser afectiva, cognitiva e incluso comportamiento, que se enfoca en un aspecto particular de la experiencia de compra o consumo, y que se da en un momento determinado. La insatisfacción de los consumidores se debe también, a la mala elaboración, preparación y almacenamiento de los productos por ello la satisfacción del consumidor es importante para la alimentación, porque refleja la calidad de productos que brinda el programa.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Con las conservas ya que estos productos no vienen en condiciones perfectas por que no se sabe el origen de preparado o elaboración”. (Mery, 37 años, docente de aula 2° grado)

“las conservas mayormente con los atunes porque puedo ver que a los niños no les gusta y a veces se quejan de malestares [...]”. (Yomara, 64 años, profesora de aula 3° grado)

“los enlatados porque no es rico es muy seco y a veces me hace doler el estómago [...]”. (Jhon, 10 años, representante escolar regidor)

“Con los productos que no me encuentro de acuerdo es las menestras porque hace daño les hace mal a los niños y niñas como estamos en la sierra, hace frio entonces siempre les caerá mal a los niños”. (Yolanda, 63 años, docente de aula 5º grado)

“Con los productos que no estoy de acuerdo es galleta, cereales, carne seca y los enlatados estos productos y ocasionaron problema en los niños ya que les hizo daño”. (María, 45 años, tesorera de AFAFA)

Los productos enlatados y conservas no son aceptados por los actores educativos; al ser considerados bajos en nutrientes, además estos productos se encuentran en malas condiciones para el consumo de los estudiantes de la institución. Los productos que brinda el programa Qali Warma son indispensables para los beneficiarios por lo cual es necesario brindar un buen servicio.

El servicio que brinda el programa debe de ser de buena calidad que satisfaga a los alumnos de la institución, según López (2002), el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera. De modo que, los actores educativos muestran insatisfacción con los productos enlatados, porque no están en buenas condiciones para el preparado y consumo. En consecuencia, afecta en la salud de los niños y en el rendimiento académico.

En conclusión, según lo observado en la IEP 70182 de Chatuma, los productos que brinda el programa Qali Warma no están elaborados de acuerdo a la satisfacción de los estudiantes, sería adecuada una elaboración de productos con mayor contenido nutricional para que no existan problemas sobre los productos que hace entrega el

programa. Asimismo, se requiere de una constante evaluación sobre el consumo de los productos.

4.1.1.5. Opinión sobre la periodicidad de distribución

La figura 5 se presenta las representaciones sociales que tienen los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma en actores educativos, donde la figura tiene cinco dimensiones de análisis, según los resultados que se recabaron del trabajo de campo. Luego, se presenta la red hermenéutica, denominado opiniones sobre la periodicidad de distribución de productos del programa Qali Warma. En seguida se hace la descripción de los resultados obtenidos, posteriormente se presenta las entrevistas más representativas, a partir de las cuales se elaboró la red hermenéutica 5. Finalmente, se realiza el análisis teórico de los resultados y se presentan las conclusiones de la presente sección.

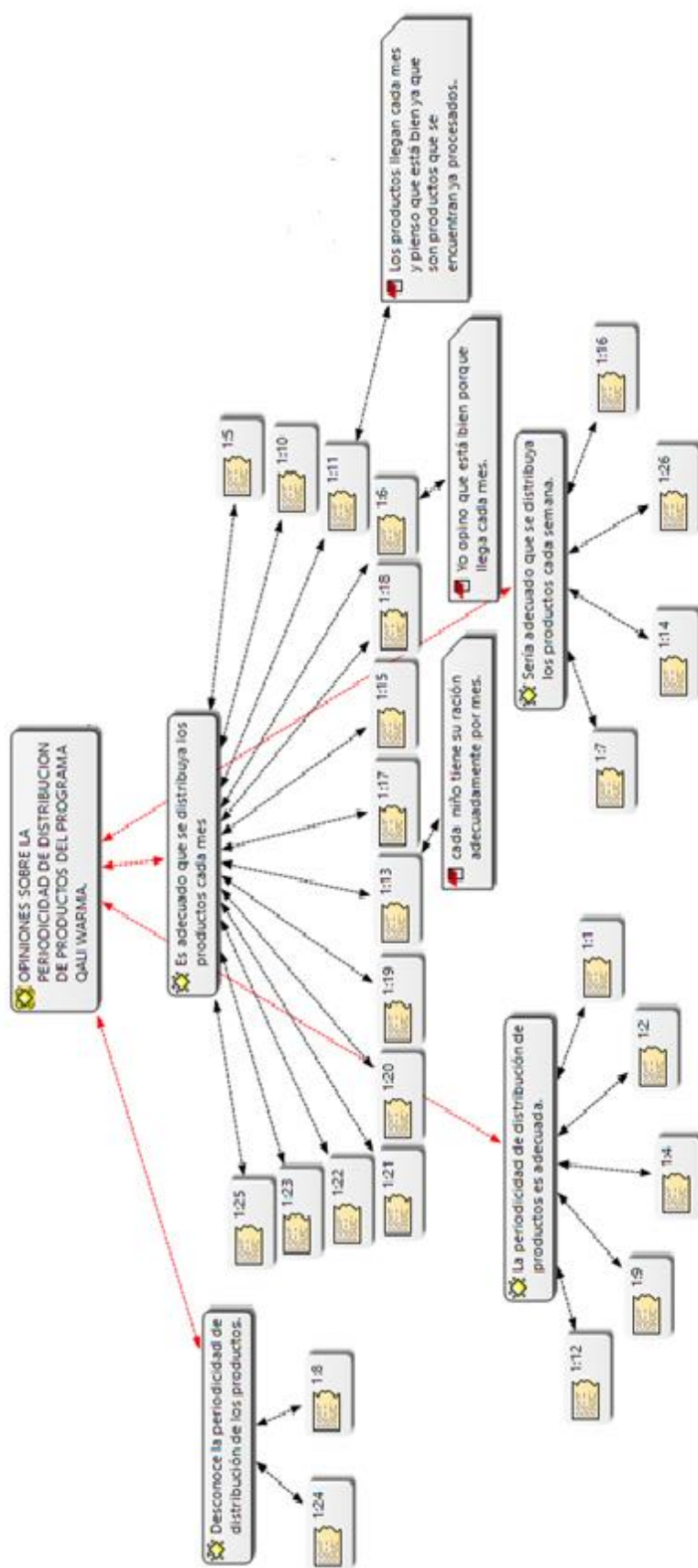


Figura 5: Red hermenéutica de opiniones sobre la periodicidad de distribución de productos del Programa Qali Warma. Atlas ti.⁵

⁵ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿qué opinión tiene Usted sobre cada cuanto tiempo llega los productos del programa Qali Warma?

Según la figura 5, la mayoría de los entrevistados revelan que es adecuado la distribución de productos cada mes, pero algunas veces suelen presentarse problemas en la recepción de productos, raras veces el encargado en distribuir se retrasa en los plazos o en los días de entrega a la institución. Adicionalmente a estas respuestas, recomiendan distribuir los productos cada semana para un mejor control y garantizar la calidad de los productos así mismo la distribución de productos frescos y naturales debe ser cada semana; pero en la actualidad estos productos son procesados y entregados cada mes.

Referente a los productos del programa Qali Warma la distribución debe ser a tiempo porque los retrasos acarrear problemas en la preparación de los productos y que los estudiantes varios días no reciban sus alimentos.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Cada niño tiene su ración Adecuadamente por cada mes [...]”. (Sebastián, 60 años, director)

“[...] está bien que entregue cada mes los productos alimenticios”. (Luisa, 12 años, representante escolar alcaldesa)

“Los productos llegan cada mes y pienso que está bien ya que son productos que se encuentran ya procesados en cambio sí serían productos naturales tendría que llegar cada semana o día tal vez”. (Yomara, 64 años, profesora de aula 3° grado)

“Los productos llegan cada mes que no está nada mal pero sería bueno que brinde productos naturales y que se puedan entregar tal vez cada semana”. (Eloy, 61 años, docente de aula 6° grado)

“Está bien cada mes pero si serian productos frescos cada día o cada semana debería de entregarse [...]”. (Vicente, 45 años, presidente de aula 6° grado)

Al evidenciar la percepción de los actores educativos se propone una diversidad de respuestas sobre la periodicidad de entrega de productos; debe ser cada semana productos naturales y frescos para la buena alimentación escolar, FAO (2013) claramente señala que los productos perecibles se entregarían semanalmente y los no perecibles mensualmente; la entrega deberá realizarse de lunes a viernes dentro del horario de clases. Es así como los productos debería entregarse de acuerdo a los niveles de almacenamiento, porque hay productos elaborados para un tiempo son elaborados para consumo inmediato, por ello es necesaria una buena clasificación para un adecuado almacenamiento.

En conclusión, muchos de los productos que provee el programa Qali Warma son alimentos principalmente para mejorar la nutrición y aumentar el nivel de aprendizaje. Por eso, las opiniones de los actores educativos la adecuada entrega de los productos debe realizarse de acuerdo a su elaboración y conservación. Referente que la distribución debe ser productos naturales y nutritivos de la zona, la misma que beneficiaría generar un ingreso económico para las familias que ofrece estos productos.

4.1.1.6. Cantidad de productos que llega a la institución

Según la figura 6, se enuncia las representaciones sociales que tienen los actores educativos de la IEP 70182 de C.P. Chatuma, sobre la cantidad de productos que entrega el Programa Qali Warma a la institución. Luego, se presenta la red hermenéutica 6, Enseguida, se hace la descripción de los resultados. Posteriormente, se presenta las entrevistas más representativas y se presentan las conclusiones de la presente sección.

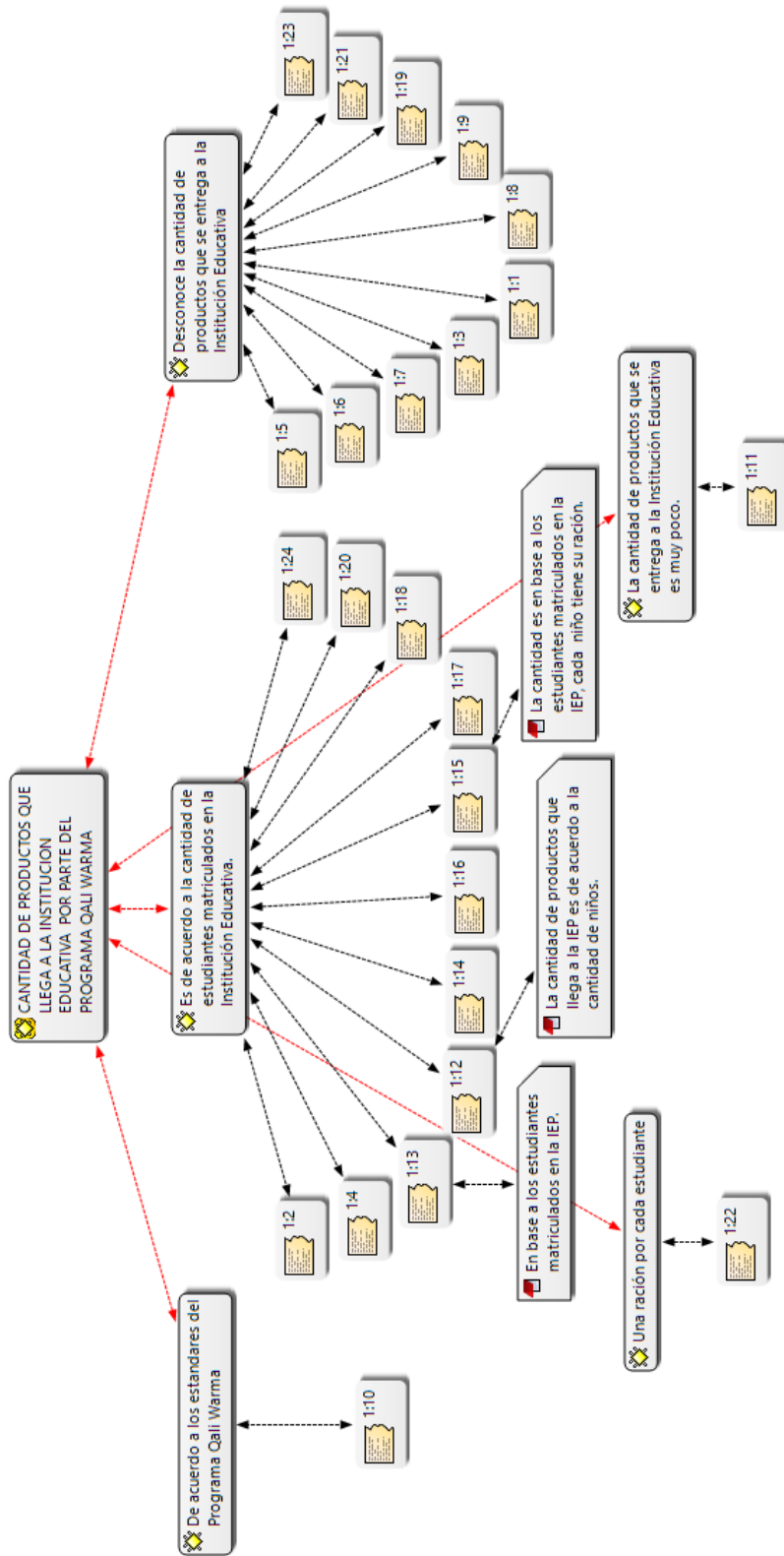


Figura 6: Red hermenéutica sobre la cantidad de productos que entrega el Programa Qali Warma a la Institución Educativa. Atlas ti.⁶

⁶ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿Qué cantidad de productos llega a la IEP del programa Qali Warma?

Según la figura 6, la mayoría de los entrevistados exteriorizan que la cantidad de productos que hace entrega el programa es de acuerdo a la cantidad de estudiantes matriculados; evidentemente, es necesario que los alumnos estén matriculados antes del inicio de las labores académicas, si no fuera el caso no recibirían su ración de alimento, debido a que los alimentos que proporciona el programa es de acuerdo a la nómina de estudiantes matriculados en cada sección, se observa que no todos los alumnos llegan a matricularse a tiempo, esto ocasiona problemas en la cantidad de productos que se debe prever para la alimentación.

Una mínima porción de entrevistados declaran que no están adecuadamente informados sobre la cantidad y periodicidad de entrega de los productos a instituciones debido a la poca comunicación que existe entre padres de familia y docentes, a causa de la limitada información desconocen los temas relacionados a los productos, entrega en los horarios y cantidades de entrega por parte del programa.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“la cantidad de productos que llega a la Institución es en base a los estudiantes matriculados en la institución educativa primaria [...]”. (Sebastián, 60 años, director)

“La cantidad exacta que llega a la institución es de acuerdo a la nómina de estudiantes que se envía al programa Qali Warma, los encargados de distribución, traen los productos de acuerdo a es la nómina de estudiantes matriculados”. (Lidia, 31 años, presidenta de aula 1° grado)

“la cantidad que hace entrega el programa es en base a los estudiantes matriculados en la IEP cada niño tiene su ración”. (Yolanda, 63 años, docente de aula 5° grado)

“La cantidad exacta no sabría exactamente pero debe ser para cada alumno la cantidad suficiente para comer”. (María, 10 años, representante de aula 5° grado)

Los actores educativos sienten que la cantidad de productos que les brinda el programa Qali Warma es adecuada, que es de acuerdo a los estudiantes matriculados en la institución durante el año escolar. En tal sentido, Maldonado (2013) señala que un programa de alimentación escolar viene dependiendo de la naturaleza y la intervención, la capacidad de influenciar positivamente sobre un conjunto amplio de indicadores de participación escolar así como: matrícula, asistencia, deserción escolar y progresión, y también de logro educativo en el desempeño en evaluaciones estandarizadas. Esto se da a través del impacto sobre resultados intermedios como el estado de salud y nutrición, los procesos cognitivos de corto plazo (como la atención y memoria de corto plazo), el hambre de corto plazo y el desarrollo cognitivo, los cuales tienen un valor intrínseco más allá de su rol en términos de mejoras en el logro educativo.

Por último, se pudo apreciar que los actores educativos no están debidamente informados sobre la cantidad y periodicidad de productos que entrega el programa a la institución, esto se debe a la deficiente información y comunicación entre los miembros que conforman la institución; además, a través del programa debe capacitar y brindar capacitación con información de la cantidad y calidad de productos que le otorgan a la institución.

4.1.2. Actitudes de los actores educativos frente al servicio del programa Qali Warma

Respecto a la dimensión referida, las actitudes de los actores educativos frente al servicio del programa Qali Warma en la investigación se proponen a través de la hipótesis y objetivos de la investigación, donde identifican las actitudes de los actores educativos de la IEP 70182, sobre la intervención del programa.

4.1.2.1. Destino de los productos que hace entrega el Programa Qali Warma

La descripción de la figura 7, en el análisis se priorizó la dimensión que agrupa la mayor cantidad de coincidencias sobre los productos que se preparan. Luego, se presenta la red hermenéutica 7, denominado destino de los productos que entrega el programa Qali Warma a la Institución Educativa. Enseguida, se hace una descripción de los resultados de la red hermenéutica. Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas a partir de las cuales se realizó la red hermenéutica. Finalmente, se realiza un análisis teórico de los resultados y se presentan las conclusiones de la presente sección.

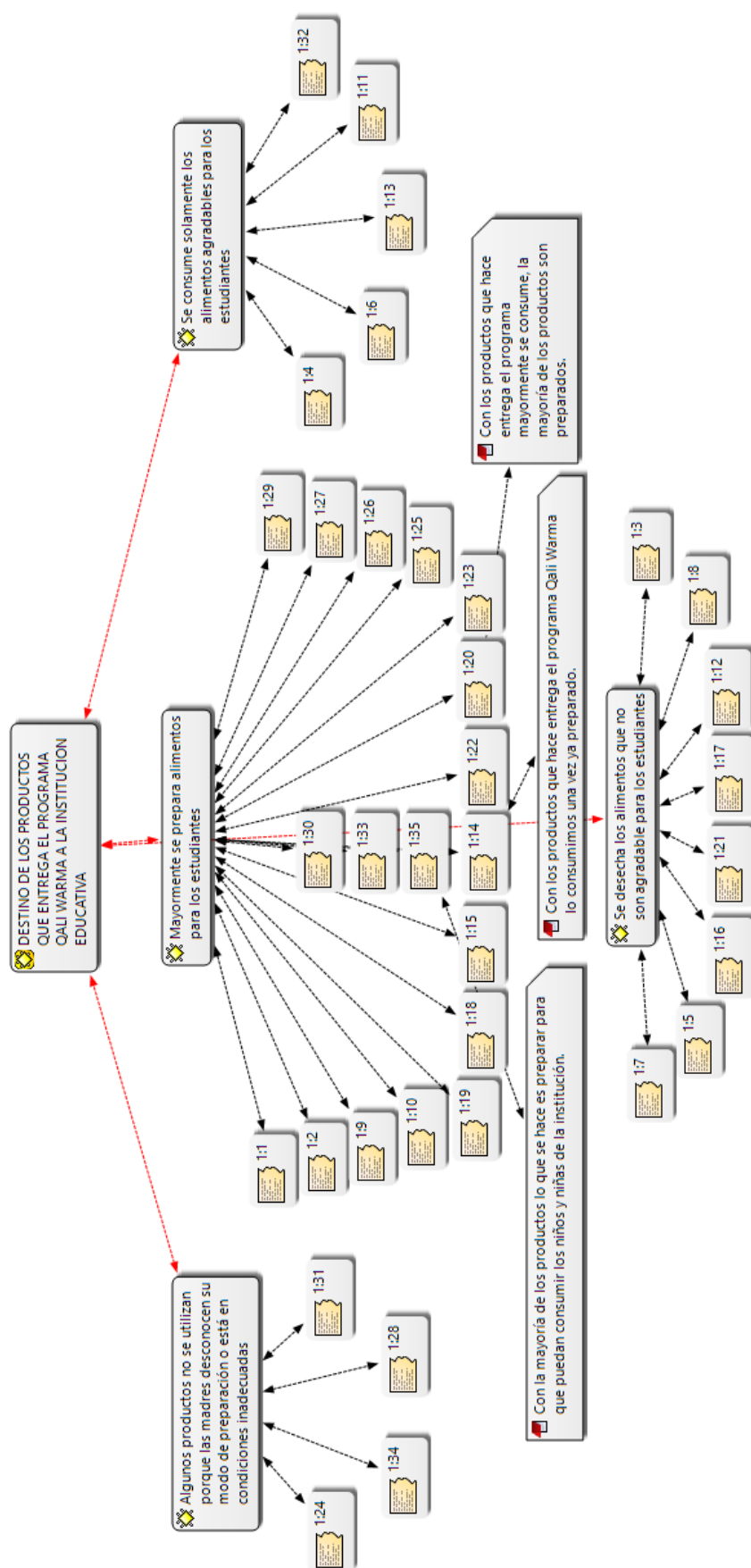


Figura 7: Red hermenéutica sobre el destino de los productos que entrega el Programa Qali Warma a la Institución Educativa. Atlas ti.⁷

⁷ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿Qué se hace con los productos que el programa Qali Warma hace entrega a la Institución?

Según la figura 7, la mayoría de los entrevistados señalaron de los productos que provee el programa Qali Warma son destinados para la preparación de alimentos, el destino de los productos es mayormente para la alimentación estudiantes de las instituciones, los mismos se encuentran en buen estado para ser preparados para el consumo de los estudiantes y otros que se encuentra en mal estado son desechados. Mientras tanto, una mínima proporción de entrevistados declararon que se desechan los alimentos que no son agradables y que se encuentran en mal estado. Sin embargo, algunos productos no se utilizan porque las personas encargadas en la preparación desconocen su modo de preparación o está en condiciones inadecuadas.

Mientras que, la proporción de productos que utilizan las madres de familia para la preparación de los alimentos, depende de la institución y organización de los padres de familia para la distribución de los alimentos y la preparación de los productos, es así como en la gestión del servicio alimentario se ubica la conformación de grupos para la preparación de alimentos en el salón, la cantidad de productos utilizados, porción de comida que le dan a los estudiantes.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Con los productos que hace entrega el programa mayormente se consume, la mayoría de los productos son preparados pero hay algunos productos que no son preparados así como los frejoles, carne seca y atún de pollo esos productos mayormente no se llega a preparar por el mismo hecho de que hace daño”.

(Yolanda, 63 años, docente de aula 5º grado)

“Con los productos que hace entrega el programa Qali Warma [...] lo consumimos una vez ya preparado”. (Miriam, 11 años, representante escolar regidor).

“[...] Con la mayoría de los productos lo que se hace es preparar para que puedan consumir los niños y niñas de la institución”. (Eloy, 61 años, docente de aula 6° grado)

“Con algunos productos se prepara el alimento y con algunos no porque algunos productos no se encuentra en condiciones perfectas para que se pueda consumir”. (Víctor, 30 años, presidente de aula 3° grado)

“Yo lo consumo los productos que se preparan rico pero hay algunas comidas que no son ricas y me hace doler el estómago por eso ya no lo consumo lo boto nomas”. (Esther, 11 años, policía escolar)

“Con algunos productos se prepara almuerzo para los niños y niñas en cambio con algunos no se puede hacer nada porque algunas madres no sabemos el preparado”. (María, 45 años, tesorera de AFABA)

El preparado con los productos y consumo es importante para una buena nutrición de los beneficiarios; por eso FAO (2013) refiere que el servicio de alimentación escolar que brinda Qali Warma se realiza bajo un modelo de cogestión, que se constituye en un mecanismo que involucra la participación articulada y la cooperación entre actores de la sociedad civil y el sector público y/o privado. El servicio consiste en la entrega directa de alimentos a los niños y niñas de las instituciones educativas públicas; estos alimentos son entregados como productos perecibles o no perecibles para ser preparados en las mismas instituciones educativas.

En consecuencia, los productos que hace entrega el programa Qali Warma son destinados para el consumo de los estudiantes, así también existen productos que no se llegan preparar mucho menos consumidos, por el mismo hecho que las madres de familia encargadas en el preparado de alimentos desconocen algunas recetas a base del

producto o encuentran deficiencias en el producto; sin embargo, si encuentran productos en malas condiciones simplemente lo desechan. Por eso, es necesario la realización de charlas de informativas, capacitaciones, supervisiones y verificación sobre la adecuada preparación de los alimentos para los niños y niñas.

4.1.2.2. Actitudes frente a los productos que se consume

Según la figura 8, las actitudes que tienen los actores educativos frente al servicio del programa Qali Warma. Luego, se presenta la red hermenéutica 8, denominada actitudes frente a los productos que se consumen del programa Qali Warma. Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas, a partir de las cuales se elaboró la red hermenéutica 8. Finalmente, se realiza el análisis teórico de los resultados.

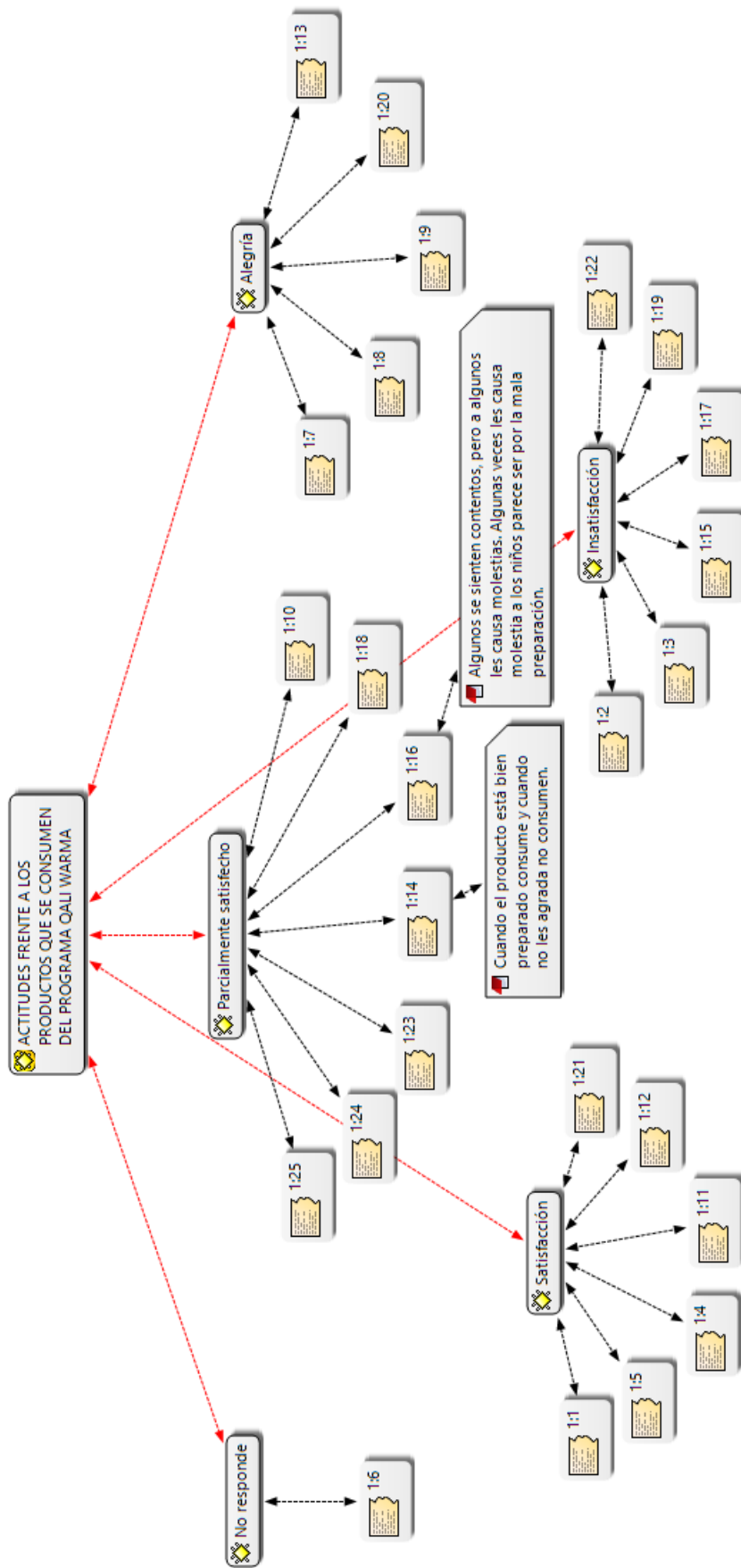


Figura 8: Red hermenéutica sobre actitudes frente a los productos que se consumen del Programa Qali Warma Atlas ti.⁸

⁸ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿cuál es la actitud que toman usted frente a los productos que se consumen del programa Qali Warma?

Según la figura 8, actitudes frente a los productos que provee el programa Qali Warma, la mayoría de los entrevistados exteriorizaron que están parcialmente satisfechos con los productos que se consume del programa, porque algunos productos no se encuentran en condiciones adecuadas para el preparado menos para el consumo de los estudiantes, por lo que algunos productos no son utilizados. Adicionalmente, cabe precisar que el uso o consumo de los productos depende mucho de los encargados en preparar los alimentos las madres de familia quienes muchas veces desconocen buenas recetas alimentarias para la adecuada preparación de los alimentos.

Sin embargo, algunos entrevistados manifestaron que se sienten insatisfechos con los productos que hace entrega el programa Qali Warma a la institución, la insatisfacción se debe básicamente al desconocimiento del modo de preparación de alimentos debido a la limitada información, capacitación y poca comunicación entre la comunidad de la institución, adicionalmente sugieren que haya variedad en los productos por cada día, y que estos sean agradables y nutritivos para los estudiantes.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Algunos estudiantes de la institución se sienten contentos y señalan que les causa molestias, algunas veces les causa molestia a los niños parece ser por la mala preparación que les hace mal”. (Eloy, 61 años, docente de aula 6°)

“Cuando el alimento está bien preparado consumen y cuando no les agrada no consumen [...]”. (Sebastián, 60 años, director)

“Si consumen los productos bien pero a veces no llegan a consumir así como los fideos todos los días, ya están aburridos con el mismo alimento por eso deberían de variar el preparado de alimentos”. (Yolanda, 63 años, docente de aula 5° grado)

“Muchas veces no aceptan los productos de conservas indicando a que no les agrado no les gusta [...]”. (Mery, 37 años, docente de aula 2° grado)

“Los cereales como pallar no comen los niños porque les hace hinchar el estómago”. (María, 45 años, tesorera de AFAFA)

“Positiva por que acuden a recibir sus alimentos, solo que a veces reciben sus alimentos pero no les gusta al consumirlos tal vez ahí es el mal preparado o algún problema por los alimentos”. (Miriam, 47 años, docente de aula 4° grado)

Los productos deben encontrarse en condiciones óptimas para su preparación y consumidos por los estudiantes, dado que para algunos niños(as) su centro de alimentación está centrada en la institución, debido a diversos factores no llegan a desayunar en su hogar, como menciona MIDIS (2016) la gran mayoría de niños toma desayuno en sus casas antes de asistir a clases, salvo en los casos de las instituciones educativas de quintiles I y II de pobreza. Esto genera que el horario de servicio, distribución y consumo de los alimentos se posponga y en lugar de darse antes del inicio de clases, este sea durante el primer refrigerio o durante horas de clase. Sin embargo, se indicó que la poca variedad de la dieta alimenticia hace que los niños se aburran con facilidad del menú. Es necesario emplear una adecuada preparación de los productos que provee el programa para el consumo de los estudiantes y así tener un menú balanceado.

En este contexto, los actores educativos están parcialmente de acuerdo con los productos que hace entrega el programa Qali Warma, los estudiantes se aburren con los productos que se preparan a diario, por lo que se recomienda variar los productos, preparar variedad de menús para que los estudiante se sientan satisfechos. Los principales reclamos durante el consumo fueron relacionados a la poca variedad de

alimentos y también los beneficiarios se encuentran hostigados de consumir los mismos alimentos frecuentemente, especialmente refiriéndose a leche, galletas y pescado en conserva (sea atún o anchoveta).

4.1.2.3. Estado situacional de los productos

La organización de esta sección es de la siguiente manera: descripción de la figura 9 luego se presenta la red hermenéutica 9 denominado estado situacional de los productos que brinda el programa Qali Warma. En seguida, se describe los resultados de la red hermenéutica. Posteriormente se presenta las entrevistas representativas para elaborar la red hermenéutica; finalmente, el análisis teórico de los resultados.

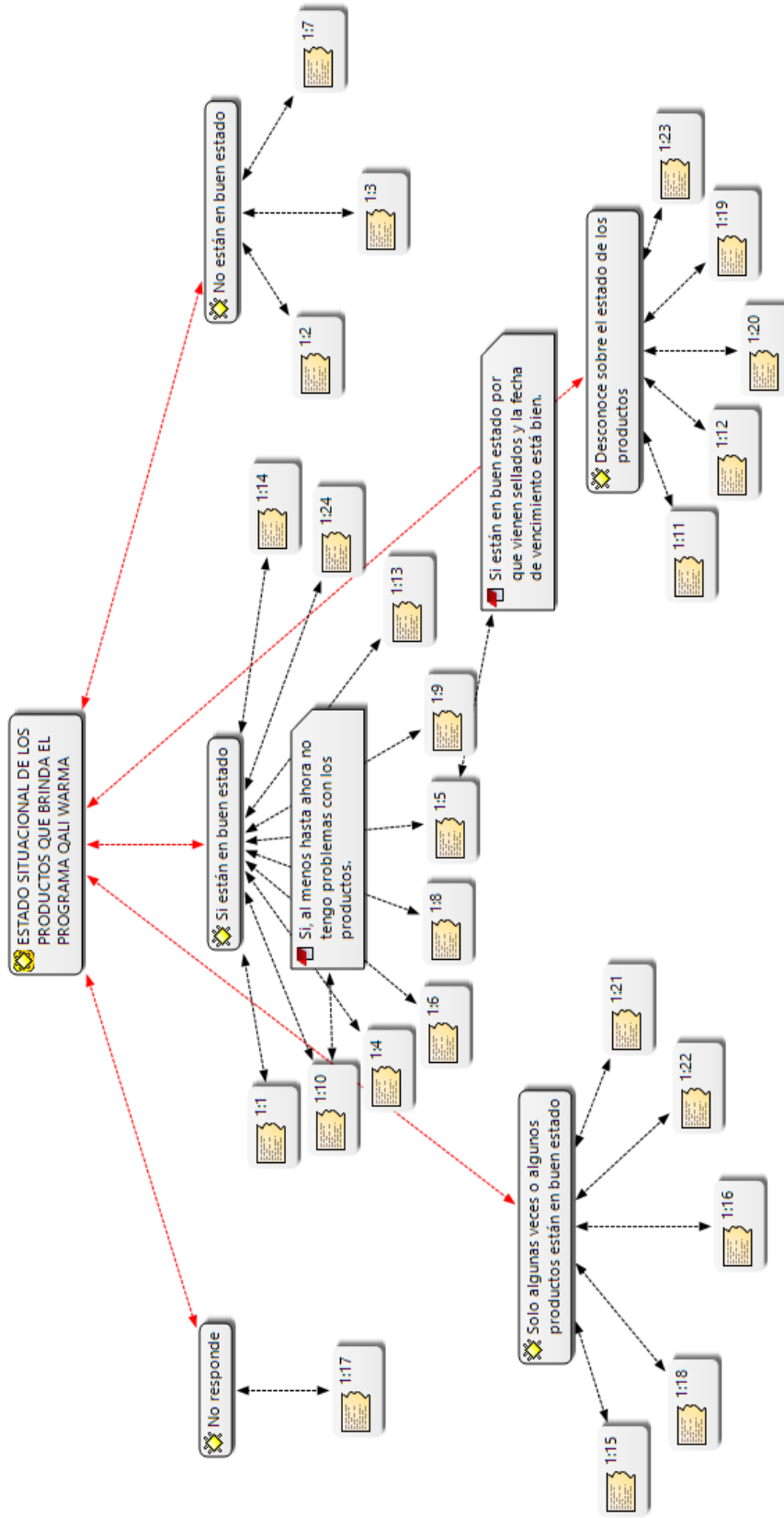


Figura 9: Red hermenéutica sobre el estado situacional de los productos que brinda el Programa Qali Warma Atlas tí.⁹

⁹ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿según Usted los productos que brinda Qali Warma están en buen estado, que actitud toma frente a ello?

Según la figura 9, la mayoría de los entrevistados expresan que el estado situacional de los productos que brinda el programa Qali Warma se encuentran en buen estado, ya que se encuentran sellados con fechas de vencimiento adecuados al momento de la entrega, los encargados en la recepción de productos revisan, observan mayormente las fechas de vencimiento y el sellado de los envases. Sin embargo, algunos productos se encuentran en malas condiciones, lo cual se observa al momento de la preparación de los alimentos por parte de las personas encargadas del preparado.

Un menor porcentaje de entrevistados declararon que el estado situacional de algunos productos no está en buen estado para el consumo humano. Asimismo, desconocen el estado u origen de los productos, los encargados de preparar los productos que mayormente son las madres de familia que se encuentran con problemas, así como el estado situacional de los productos y que no están aptos para la preparación y consumo humano.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Sí están en buen estado por que vienen sellados y la fecha de vencimiento está bien no sé y la verdad las madres de familia son las que preparan los productos a veces cocinan mal y no me gusta”. (Luisa, 12 años, representante escolar alcaldesa)

“Sí, al menos hasta ahora no tengo problemas con los productos, [...] tampoco se presentó problemas con mis niños”. (Miriam, 47 años, docente de aula 4° grado)

“Si los productos que brinda Qali Warma es buena la actitud porque nos alimentan y así atendemos mejor a las clases y aprendemos más, los productos están bien”. (Miriam, 11 años, representante escolar regidor)

“Si vienen con las fechas actualizadas los productos, pienso que no hay problema por esa parte pero el envase puede decir una fecha pero no sabemos cómo está el producto solo al momento de preparado se percatan si está en buenas condiciones o no”. (Yolanda, 63 años, docente de aula 5º grado)

El estado situacional de los productos depende mucho de los proveedores, quienes son los encargados de proveer los productos a las instituciones y que se encuentren en buenas condiciones sin deficiencias en el preparado. Según MIDIS (2016) con respecto a la revisión de la calidad de los productos, los miembros del CAE realizan una verificación visual de los mismos y revisan la fecha de vencimiento. Las personas encargadas (director, padres de familia) son los que se encargan de verificar para recepcionar los productos, que se encuentren en buenas condiciones sin problemas al momento de la entrega de productos por parte de los proveedores.

En conclusión, los encargados de recepcionar los productos son el director, padres de familia, quienes se encargan de verificar las fechas de vencimiento de los productos. Así mismo que estén todo sellado sin embargo, se puede observar que los encargados de recibir los productos no se encuentran organizados, algunos padres de familia señalan desconocer la cantidad y las condiciones de entrega de los productos. Por otra parte, se puede observar que al momento del preparado muchas veces no son observados al momento de la entrega de los productos

4.1.2.4. Actitud frente a las dificultades

La organización de esta sección es de la siguiente manera: en primer lugar, se describe del mapa hermenéutico de la figura 10 que muestra las representaciones sociales que tienen los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma. Luego, se presenta la red hermenéutica 10, denominado actitudes que adoptan cuando encuentran problema en los productos que entrega el programa Qali Warma (Atlas ti). Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas, a partir del cual se elaboró la red hermenéutica 10. Finalmente, se realiza el análisis teórico de los resultados y se presentan las conclusiones.

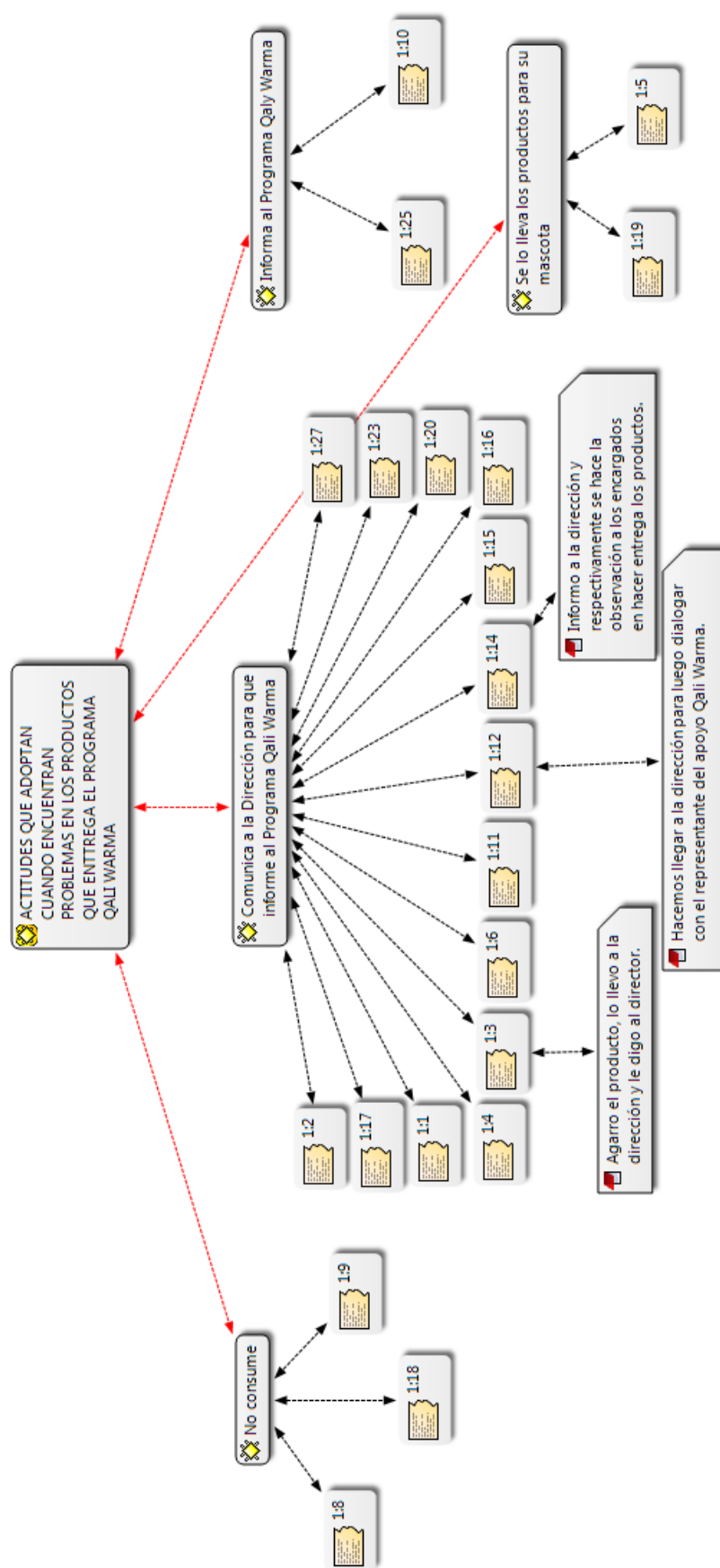


Figura 10: Red hermenéutica sobre las actitudes que adoptan cuando encuentran problemas en los productos que entrega el Programa Qali

Warma Atlas ti.¹⁰

¹⁰ Las preguntas tienen los siguientes textos: ¿Qué hace Usted si encuentra un problema en los productos?

Según la figura 10, la mayor cantidad de los entrevistados declararon que, cuando encuentran algún problema en relación con los productos que brinda el programa Qali Warma, de inmediato comunican al director del plantel para que informe sobre los problemas presentados, los que se observan al momento de preparar los alimentos, porque en la recepción de los productos se encuentran en buen estado y en el momento de la preparación se aprecian los problemas, así como productos que se encuentran en malas condiciones para el preparado; por eso, optan por informar a la dirección para posteriormente ser informados directamente al Programa Qali Warma.

Los productos que se encuentran en mal estado ya no son preparados, menos consumidos por parte de los estudiantes, es necesario que se brinde un servicio adecuado por parte de los proveedores estos productos son consumidos directamente y debe tener más cuidado y precaución al momento de la distribución y entrega de los productos por parte del programa.

Un menor número de entrevistados revelan que las actitudes que adopta cuando se encuentra problemas en los productos no se consumen y rápidamente de informa al programa sobre las deficiencias, algunos entrevistados manifiestan que se llevan los productos para su mascota.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Informo a la dirección y respectivamente se presenta la observación a los encargados en hacer entrega los productos”. (Yolanda, 63 años, docente de aula 5° grado)

“[...] Hacemos llegar a la dirección los problemas que suceden para luego dialogar con el representante del apoyo Qali Warma”. (Grimaneza, 53 años, asesora)

“Agarro el producto y lo llevo a la dirección y le digo al director [...]”.

(Cecilia, 12 años, representante de aula 6° grado)

“Si encuentro algún problema en las fechas de vencimiento de los productos presento mi queja ante la dirección, ellos lo coordinan con los encargados del programa”. (Eloy, 61 años, docente de aula 6° grado)

“Si encuentro un problema o veo un problema lo que hago es informar al director o a los encargados de recibir los productos para que luego puedan dar sus observaciones a los encargados de la distribución”. (Mery, 37 años, docente de aula 2° grado)

Las encargadas de preparar los alimentos son las madres de familia, si encuentran problemas informan a la dirección y en algunos casos llegan a desechar los alimentos. Sobre el particular, MIDIS (2016) señala que en algunos casos se mencionó haber recibido algunas latas deterioradas o bolsas rotas, las cuales son repuestas por el proveedor de manera inmediata o luego de dos o tres días. Es importante que los proveedores cumplan con una buena distribución de productos adecuados, para que los problemas en cuanto a la calidad y cantidad no se observen; por consiguiente, es importante que el personal del programa se instale en las plantas y al verificar la calidad y decida o no liberar la totalidad de los productos o raciones correspondientes.

En conclusión, las encargadas en preparar los alimentos son las madres de familia, si encuentran algún problema en los productos informan a la dirección, para que tome las medidas pertinentes ante tal caso. Luego es informado a los encargados en supervisar los alimentos o a los mismos proveedores. Para que no se vuelva a suscitar este tipo de problemas lo más adecuado es que el programa supervise constantemente a

los proveedores de la elaboración y la calidad de productos que se entrega a las instituciones.

4.1.3. Expectativas de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma

En la presente categoría de análisis, esbozamos las expectativas que tienen los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma en sus diferentes dimensiones de intervención.

4.1.3.1. Expectativas sobre el servicio

Esta sección está organizada de la siguiente manera en primer lugar se describe la figura 11, denominado expectativas sobre los servicios que brinda el programa Qali Warma. Enseguida, se describe de los resultados de dicha red hermenéutica 11; posteriormente, se presenta las entrevistas representativas, luego se realiza el análisis teórico de los resultados; finalmente, se presentan las conclusiones de la presente sección.

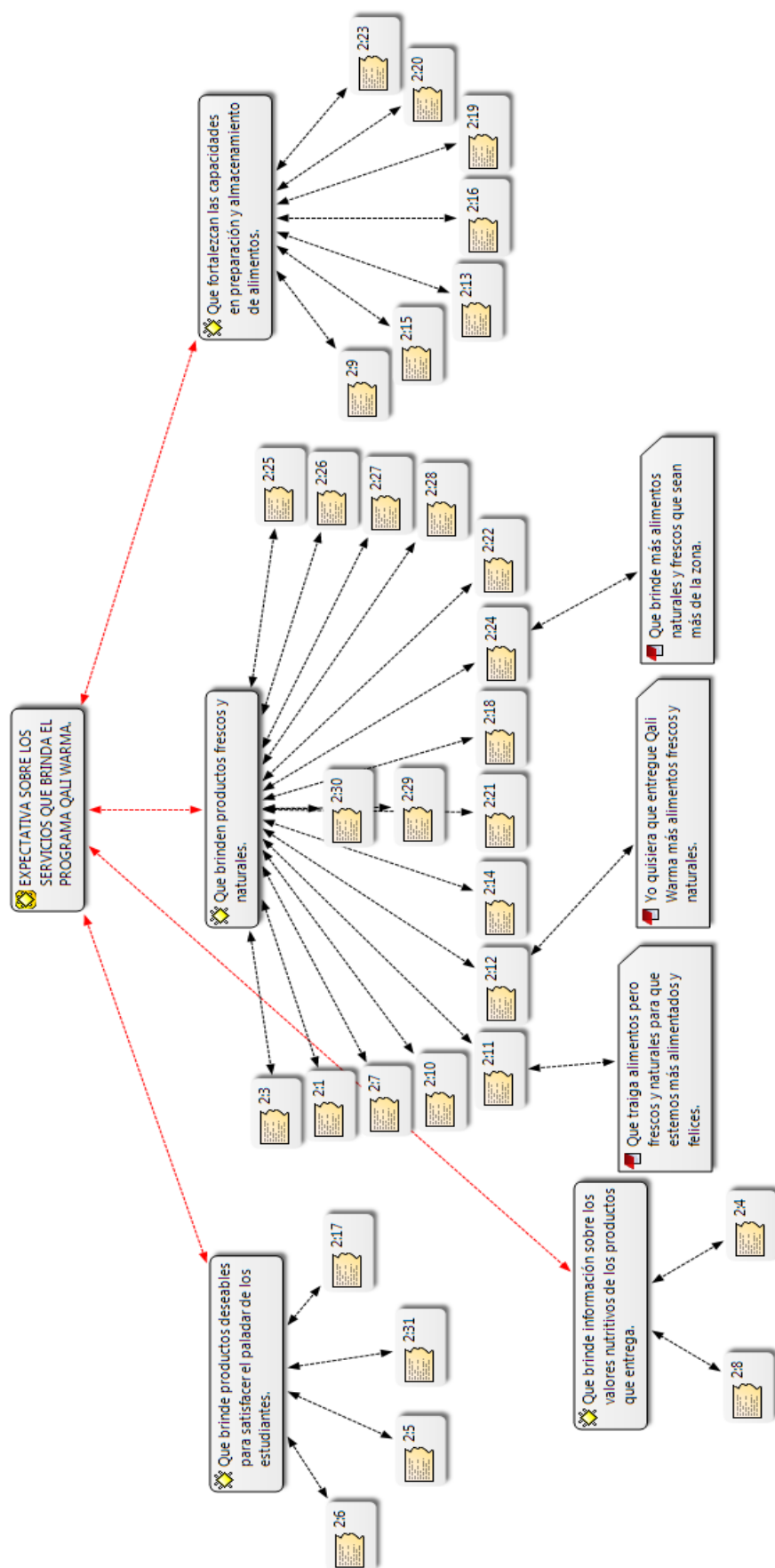


Figura 11: Red hermenéutica sobre las expectativas sobre los servicios que brinda el Programa Qali Warma. Atlas ti.¹¹

¹¹ La pregunta tiene el siguiente texto: ¿Cómo quisiera usted que el programa Qali Warma brinde sus servicios?

Según la figura 11, la mayoría de los entrevistados manifestaron que se deberían brindar productos frescos y naturales; que a su vez se fortalezcan las capacidades de preparación y almacenamiento de los alimentos; de igual manera, esperan que el programa Qali Warma brinde productos variados y deseables para el paladar de los estudiantes y sean de preferencia origen local; con todas estas consideraciones de mejoría tendríamos estudiantes satisfechos con un mayor entusiasmo a incrementar sus rendimientos académicos.

Así mismo, consideran relevante que el programa brinde información (a las madres de familia) sobre las cualidades nutricionales de los productos que hace entrega y de los adecuados procedimientos de preparación de los alimentos con los productos entregados.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Yo quisiera que entregue el programa Qali Warma más alimentos frescos y naturales [...]”. (Miriam, 11 años,- representante escolar regidor)

“Que sigue traiga alimentos pero frescos y naturales para que estemos más alimentados y felices”. (Gladys, 11 años, representante escolar regidora)

“Que brinden productos más naturales que sean productos variados y también haya una capacitación para el preparado de los productos”. (Lidia, 31 años, presidenta de aula 1° grado)

“Que el programa brinde un buen servicio con productos naturales y frescos, también que el programa haga un seguimiento respectivo al modo de preparación o almacenamiento”. (Yomara, 64 años, profesora de aula 3° grado)

“Que brinde sus servicios con productos naturales, que sean más de la región y que sean naturales que se encuentren en buenas condiciones para que no pueda ocasionar ningún problema”. (Agusto, 48 años, presidente de aula 4° grado)

“Que brinde productos más frescos y naturales, que nos informe de los productos que consumimos y también capacitación de como cocinar rico”.
(Jhon, 10 años, representante escolar regidor)

Según Contreras (2011) la calidad técnica o diseño del servicio es donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; mientras que, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio. Por lo que las expectativas de los actores educativos guardan coherencia, con el interés del gobierno de mejorar los servicios estatales, particularmente en este caso del servicio que brinda el programa Qali Warma a los estudiantes de la institución educativa primaria 70182 de Chatuma – Pomata.

Por último, las expectativas que tienen los actores educativos sobre el servicio que brinda el programa Qali Warma es que los miembros y los aspectos relacionados con la organización de la institución se encuentren en buenas condiciones. Tienen la expectativa que se brinde productos andinos (naturales y frescos) los mismos que contribuirían en la mejora del desarrollo y nutrición del estudiante para que se sientan satisfechos y puedan mejorar sus niveles de aprendizaje

4.1.3.2. Demanda de cambio

Esta sección está organizada de la siguiente manera: se presenta la red hermenéutica 12 (figura 12), denominado aspectos que debe cambiar en los servicios que brinda el programa Qali Warma (Atlas ti). Enseguida, se describe los resultados de dicha red hermenéutica. Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas; Consecuentemente, se realiza el análisis teórico de los resultados; finalmente, se presentan las conclusiones de la presente sección.

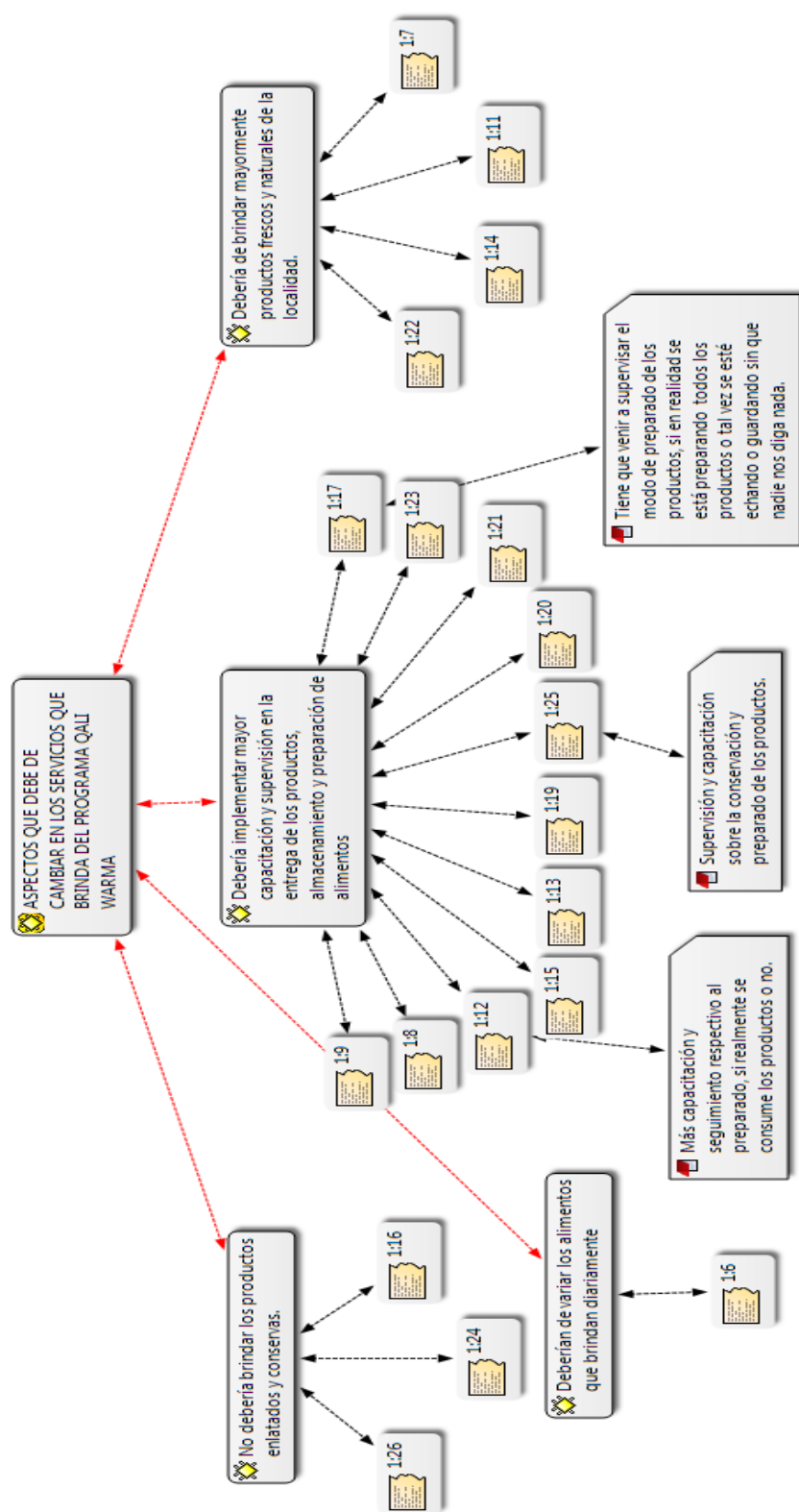


Figura 12: Red hermenéutica sobre los aspectos que debe de cambiar en los servicios que brinda el Programa Qali Warma Atlas ti.¹²

¹² La pregunta tiene el siguiente texto: ¿Qué aspectos debería de cambiar el servicio del programa Qali Warma?

Según la figura 12, la mayoría de los entrevistados coinciden en la importancia de capacitación y supervisión en la entrega, el almacenamiento y la preparación de los productos. Las razones que motivan estas respuestas es debido a las deficiencias que presentan el programa en estos aspectos, porque no se entregan oportunamente los alimentos por parte de los proveedores, esto sumado con algunas prácticas inadecuadas en cuanto al almacenamiento de los productos para el consumo; por tanto, las madres de familia expresaron que no les brindan asistencia para la preparación de alimentos, por eso desechan al no saber la receta adecuada que no están familiarizados.

Sin lugar a dudas, los actores educativos albergan la expectativa de que algunos productos sean reemplazados por productos frescos y naturales de la localidad, que consideran que son más agradables y con mayor contenido nutricional para los estudiantes. En esta línea, consideran que el programa no debería brindar productos enlatados y conservas porque causan problemas en la salud de los estudiantes, y que dichos envases contribuyen a la contaminación del medio ambiente.

Finalmente, entre otras de sus expectativas se encuentra que el programa varíe la provisión de los productos, ya que al consumir frecuentemente el mismo producto este ya no resulta agradable para el gusto de los alumnos.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Supervisión y capacitación sobre la conservación y preparado de los productos”. (Irina, 38 años, presidente de aula 5° grado)

“Tiene que venir a supervisar el modo de preparado de los productos, si en realidad se está preparando todos los productos o tal vez se esté echando o guardando sin que nadie nos diga nada”. (Eloy, 61 años, docente de aula 6° grado)

“Tener más cuidado con los productos que se van a distribuir el programa debe supervisar bien sus productos antes de distribuir a las instituciones para que así se pueda prevenir problemas en los productos”. (Domingo, 50 años, presidente de AFAFA)

“Deben ser supervisados constantemente, también debería de cambiar los atunes de pollo que no son nada agradables para los niños claramente se pueden observar que los niños no consumen entonces ya no se llega a preparar dicho producto”. (Yolanda, 63 años, docente de aula 5° grado)

“El alimento crik galleta y también los atunes no me gustan más supervisión de los productos antes de entregarnos y que nosotros lo comamos”. (Gladys, 11 años, representante escolar regidor)

Los actores educativos sienten que se debería solucionar dichos problemas y deben estar informados del servicio que brinda el Programa Qali Warma; al respecto Marroquín (2016) señala que todo trabajo coordinado debe incluir una estrategia de planificación, acción, monitoreo y evaluación, que apunte a mejorar el acceso, la oportunidad y la calidad de los servicios y prestaciones clave, que son efectivos para reducir la desnutrición crónica infantil. Es necesario además fortalecer la comunicación y articulación con los gobiernos autónomos descentralizados, también se necesita articular esfuerzos de diferentes instituciones.

En conclusión, implementar un buen servicio para que los estudiantes se sientan satisfechos y con ganas de estudiar, es necesario que se les brinde información actualizada a los actores educativos, capacitación por los especialistas en preparado y consumo, así como monitoreo y supervisión por parte del programa para ver la realidad de las instituciones si realmente los productos que se proporcionan se consumen o esta

para guardarlo. En este sentido, es necesario el trabajo en equipo, coordinación, planificación y evaluación del servicio que brinda el programa.

4.1.3.3. Problemas que requieren solución

En la figura 13 se muestra los problemas que deben resolverse por parte del programa Qali Warma. Luego, se presenta la red hermenéutica¹³; denominado problemas que deben resolverse para mejorar la calidad de servicio del programa (Atlas ti). Enseguida, se describe los resultados de la red hermenéutica. Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas, a partir de las cuales se realizó la red hermenéutica. Finalmente, se realiza el análisis teórico de los resultados y se presentan las conclusiones de la presente sección.

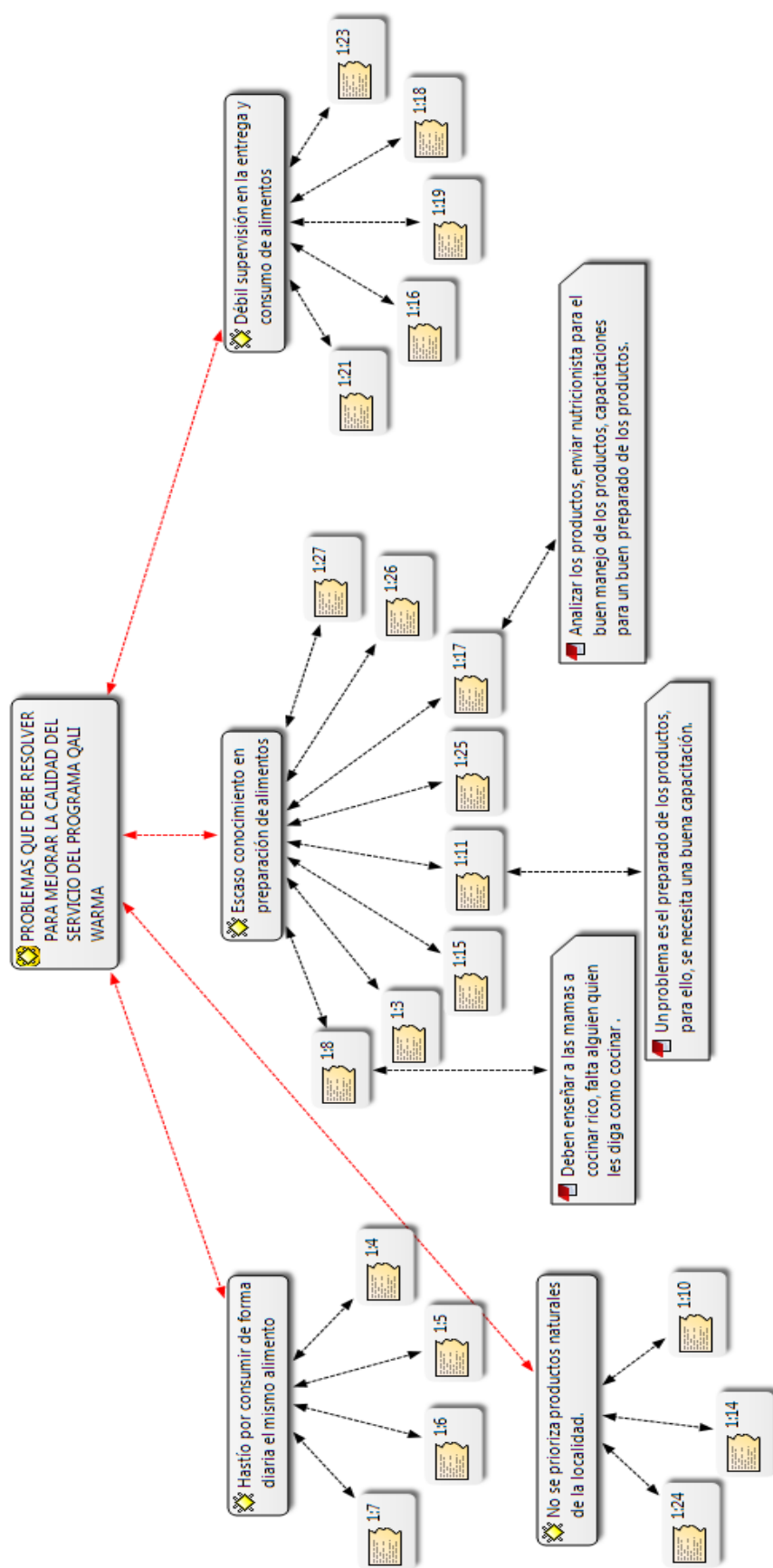


Figura 13: Red hermenéutica sobre los problemas que debe resolver para mejorar la calidad del servicio del Programa Qali Warma. Atlas ti.¹³

¹³ La pregunta tiene el siguiente texto: ¿Qué problemas debe resolverse para mejorar la calidad del servicio del programa Qali Warma?

Según la figura 13, la mayoría de los entrevistados muestran que existe un escaso conocimiento en el modo de preparación de alimentos, en vista de que las personas encargadas de este procedimiento (madres de familia de la institución) desconocen recetas o menús, que les oriente sobre el uso o preparación de determinado producto; al respecto, la expectativa de los beneficiarios radica en recibir capacitaciones relacionadas a estos temas.

Por consiguiente, al no contar con información suficiente sobre la periodicidad, cantidad y forma de entrega de los productos, les genera una sensación de desconfianza, esperan involucrarse más con los servicios que proporciona el programa.

Entre otros problemas que debe resolver el programa Qali Warma para mejorar el servicio es implementar variedad de productos entregados, priorizando la localidad de ubicación, reducir la proporción de alimentos enlatados que suelen generar malestares en los estudiantes, y la entrega oportuna de los insumos, los mismos que se encuentren en condiciones adecuadas.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Un problema es el preparado de los productos, para ello se necesita una buena capacitación y también se debería de cambiar los atunes”. (Yomara, 64 años, profesora de aula 3° grado)

“Analizar los productos, enviar nutricionista para el buen manejo de los productos capacitaciones para un buen preparado de los productos”. (Eloy, 61 años, docente de aula 6° grado)

“Que no cocinen seguido el guiso de atún, deben enseñar a las madres de familia a cocinar rico alguien quien les diga como cocinar [...]”. (Gladys, 11 años, representante escolar regidor).

“Una previa capacitación del consumo de la preparación, estado nutricional, etc. Para que también puedan tener una idea de que se está consumiendo y que tan importante son los productos”. (Agusto, 48 años, presidente de Aula 4° grado)

Sobre la expectativa del programa Qali Warma las madres de familia exteriorizan que las funciones a cumplir es brindar productos de calidad; así mismo, contratar a proveedores reconocidos, dar productos en buen estado, enviar más cantidad de productos, incorporar a nutricionistas y realizar informes coherentes. En síntesis, se afirma que las madres de familia tienen una expectativa que expresa el proceso de gestión del programa Qali Warma depende de la calidad y cantidad del producto que brinda el programa a la institución educativa.

Según Contreras (2011) uno de los principales motivos por los cuales las organizaciones no cumplen las expectativas de sus clientes radica en la falta de conocimiento en torno a cuáles son esas expectativas. En virtud al párrafo anterior, la figura 13, hace mención a algunas de las deficiencias más importantes que fueron identificadas por los beneficiarios, de este modo, conocer cuáles son sus expectativas.

En definitiva, las expectativas planteadas por los actores educativos son: les brinde capacitación sobre la preparación de alimentos, almacenamiento e información nutricional de los productos; así como también información sobre la periodicidad, cantidad y forma de entrega de los productos y finalmente, que exista mayor variedad en la provisión de los productos, que se priorice productos naturales de la localidad, que se reduzca la cantidad de productos enlatados, y que se entreguen los productos de manera oportuna en óptimas condiciones para el consumo.

4.1.3.4. Productos que debe ser entregados por parte del programa

En la figura 14, se pauta la demanda de entrega de los productos del programa Qali Warma. En el análisis priorizaremos la dimensión de la demanda de productos por parte de los actores educativos. Luego, se presenta la red hermenéutica 14; denominado productos que deben ser entregados por parte del programa Qali Warma. En seguida, se describe los resultados de la red hermenéutica. Posteriormente, se presenta las entrevistas representativas, a partir de las cuales se realizó la red hermenéutica. Finalmente, se realiza el análisis teórico de los resultados.

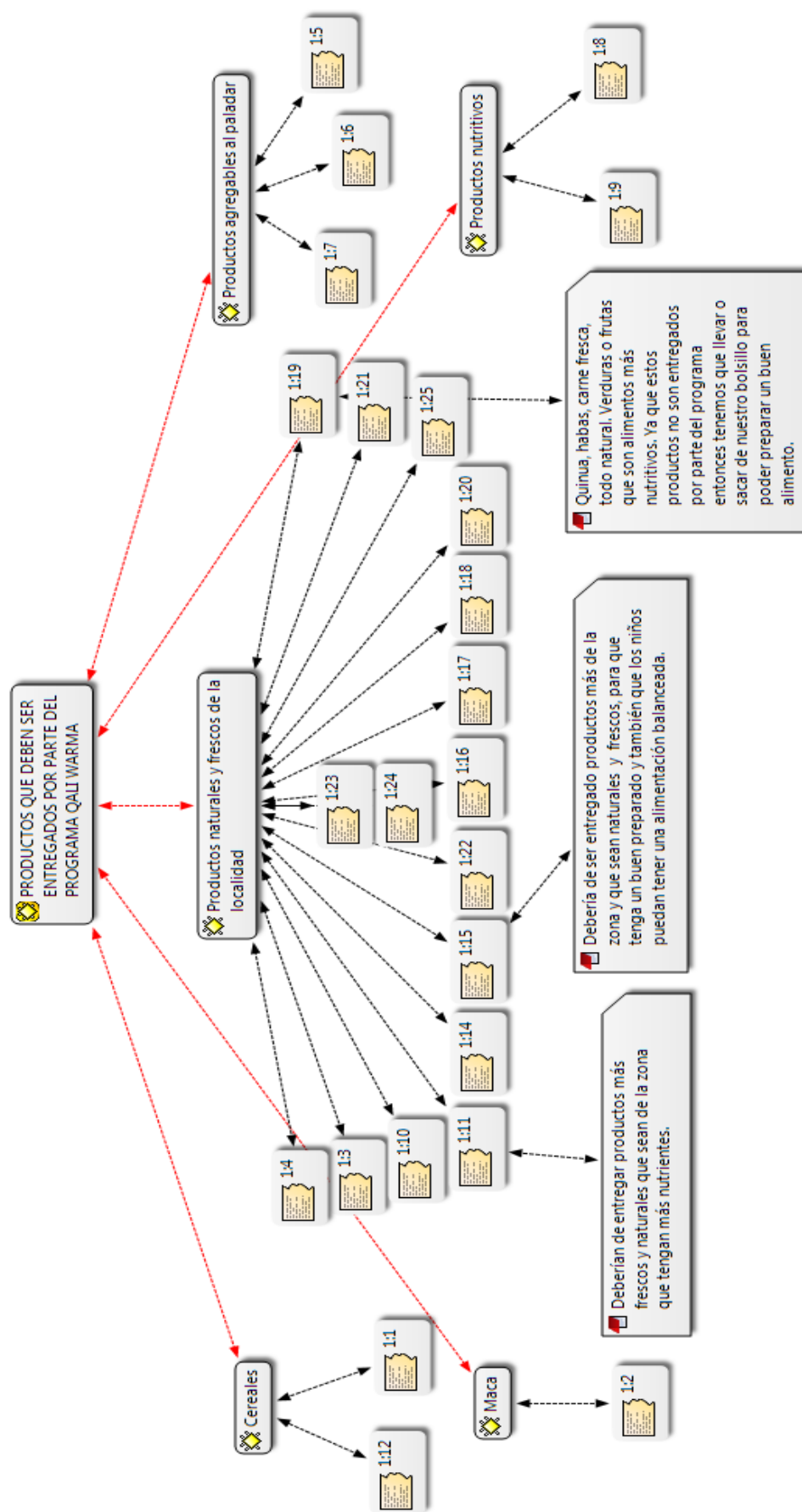


Figura 14: Red hermenéutica sobre los productos que deben ser entregados por parte del Programa Qali Warma. Atlas ti.¹⁴

¹⁴ La pregunta tiene el siguiente texto: ¿Qué productos deben ser entregados por parte del programa Qali Warma?

De acuerdo a la figura 14, la mayor proporción de los entrevistados declararon que los productos a ser entregados por parte del programa Qali Warma deben ser naturales y frescos de la localidad (productos andinos), al respecto, (Jacobsen, Mujica, & Ortiz, 2003) señalan que los cultivos andinos que históricamente formaron parte de la dieta de sus poblaciones originarias, son considerados hoy como alimentos de alta calidad, los alimentos andinos, granos, tubérculos, raíces, frutales, aromáticas y medicinales que tienen un gran potencial de transformación en productos procesados.

Asimismo, afirman que los productos andinos tienen un alto valor nutricional por lo que recomiendan que el programa promueva y provea productos que sean de la zona por ser más confiables, los mismos que presentarían menores problemas en el almacenamiento y preparación, ya que las madres de familia y beneficiarios conocerían ampliamente dichos productos. También los beneficiarios estarían satisfechos con la alimentación a base de productos andinos y no tendrían problemas al momento del consumo, por considerarlos agradables y contenedores nutrientes benéficos. Por otro lado, señalan que se debe procurar, que los productos sean agradables al paladar de los estudiantes.

Igualmente, señalan que debe mejorar los productos que actualmente se entrega, para que sean agradables para el paladar y nutritivos para que así los estudiantes de la institución se sientan satisfechos. Actualmente, de manera alternativa, existen una gran variedad de productos naturales de la zona con los que se puede preparar los alimentos.

En la cogestión se ubica la participación de las madres de familia cuya función es la preparación de los alimentos para los niños, por ello su percepción nos favorece para determinar las expectativas sobre el servicio del programa Qali Warma, se recomienda que se brinde granos andinos (quinua, qañihua, etc.).

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Debería de ser entregado productos más de la zona y que sean naturales y frescos, para que tenga un buen preparado y también que los niños puedan tener una alimentación balanceada”. (Yolanda, 63 años, docente de aula 5° grado)

“Quinoa, habas, carne fresca, todo natural verduras o frutas que son alimentos nutritivos. Ya que estos productos no son entregados por parte del programa entonces tenemos que llevar o sacar de nuestro bolsillo para poder preparar un buen alimento”. (María, 45 años, tesorera de AFAFA)

“Deberían de entregar productos más frescos y naturales que sean de la zona que tengan más nutrientes”. (Yomara, 64 años, profesora de aula 3° grado)

“los productos que debería de entregar [...] Por ejemplo quinoa, leche y etc. productos naturales y frescos”. (María Antonia, 10 años, representante de aula 5° grado)

“Los productos que debe ser entregados por parte del programa son productos más naturales, frescos así como pan integral, carne fresca, frutas tal vez [...]”. (Miriam, 47 años, docente de aula 4° grado)

“Más productos frescos y naturales que sean de la zona que sean ricas en nutrientes porque también eso les gusta a los niños”. (Víctor, 30 años, presidente de Aula 3° grado)

Algunas apreciaciones importantes de los actores educativos sobre los alimentos más convenientes para la salud, que aportan toda la energía que necesitamos, que se complementan entre sí, sin grasa saturada ni colesterol y con abundante fibra de tipo

soluble, por lo que junto con las frutas y las verduras deberían constituir la mayor parte de nuestra alimentación diaria. Con los productos naturales recibimos la energía y los nutrientes que nuestro organismo necesita para funcionar correctamente y mantener su estructura.

Los productos frescos y naturales son necesarios para la alimentación de los estudiantes que se encuentran en pleno desarrollo social, tal como señalan (Santillana Marín, Cruz, & Gascón, 2013) los programas incluyeron la participación de los padres, los maestros y los niños, charlas sobre comida saludable durante el almuerzo escolar, recompensas y se les proporcionó frutas y verduras en el salón de clases. Se observó mayor contenido de frutas y verduras en las loncheras y disminución de las comidas chatarra; un aumento de verduras, granos, frutas y verduras, lo que indica que el programa puede tener un efecto positivo sobre la alimentación de los niños y de su familia.

En conclusión, el servicio que debe brindar el programa Qali Warma es importante, por ello los beneficiarios mantienen expectativa alentadora, que brinde productos andinos frescos y naturales, y que estos productos sean agradables para los estudiantes, por ello el compromiso por gestionar la calidad de los servicios que puede brindar el programa, se evidencia a través de la comunicación de la importancia de satisfacer las necesidades de los(as) usuarios(as), que se encuentran en pobreza y que muchas veces no son alimentados adecuadamente.

4.1.3.5. Expectativas sobre la cantidad de productos

En la figura 15 se presenta las expectativas sobre la cantidad de productos; luego, la red hermenéutica 15, denominado cantidad de productos que se debería entregar a la IEP por alumno por parte del Programa Qali Warma (Atlas ti). En seguida se describe los resultados de la red hermenéutica. Posteriormente se presentan las entrevistas representativas a partir de las cuales se realizó la red hermenéutica; finalmente, se hace un análisis teórico de los resultados.

Los actores educativos expresan las expectativas que tienen para los años siguientes. En esta sección se analiza la expectativa sobre el proceso de gestión del programa Qali Warma, se define la expectativa como un vínculo entre el esfuerzo, el desempeño y también la probabilidad que percibe el individuo, ayudaría prospectar su desempeño deseado. Es por ello, que la expectativa permitió descubrir los deseos y propuestas en relación a la mejora del programa. Un programa de alimentación escolar viene dependiendo de la naturaleza de la intervención, la capacidad de influenciar positivamente sobre un conjunto amplio de indicadores de participación escolar como la matrícula, asistencia, deserción escolar y progresión y de logro educativo así como el desempeño en evaluaciones estandarizadas

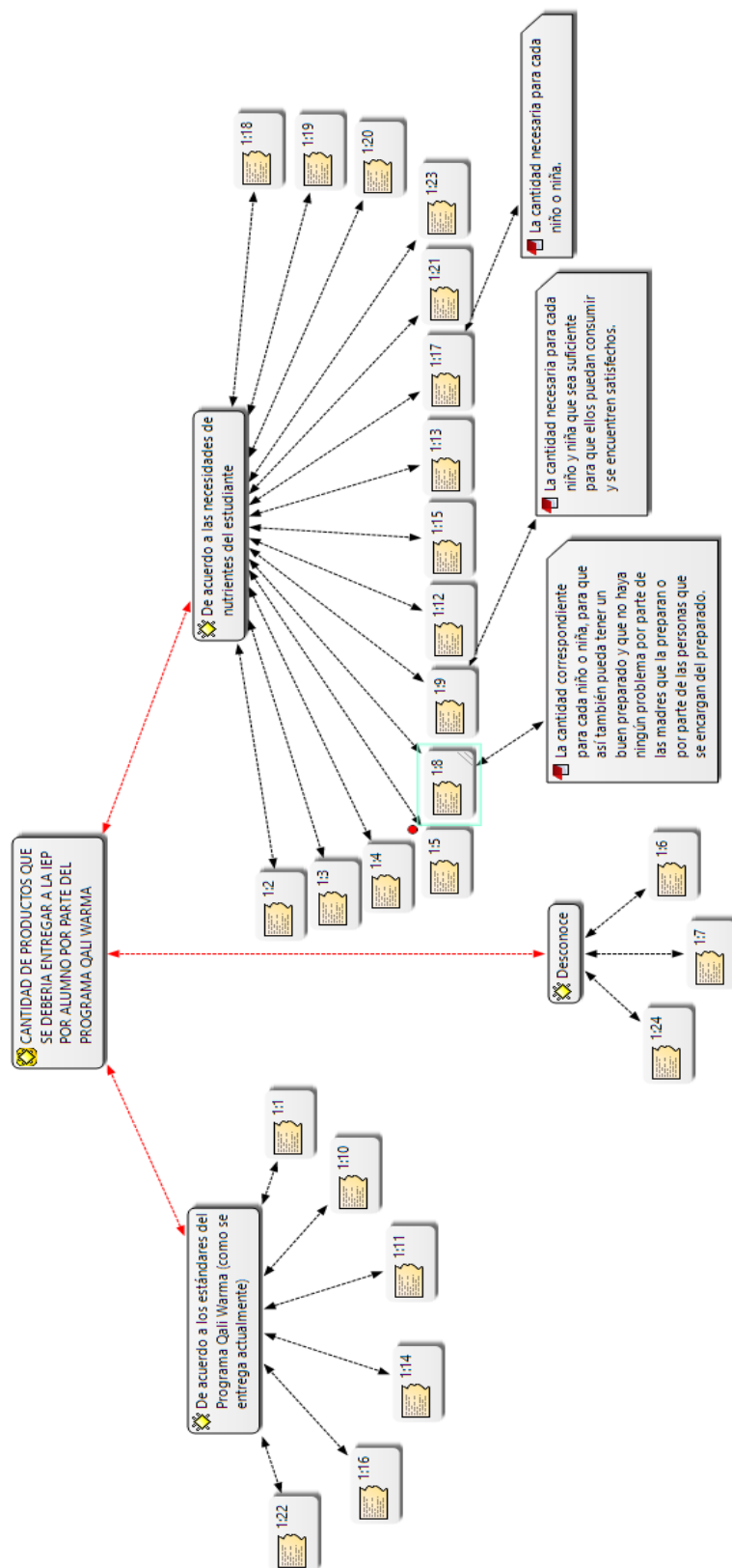


Figura 15: Red hermenéutica sobre la cantidad de productos que se debería entregar a la IEP por alumno por parte del Programa Qali Warma

Atlas tí.¹⁵

¹⁵ La pregunta tiene el siguiente texto: ¿Qué cantidad de productos se debería de entregar a la IEP por alumno por parte del programa Qali Warma?

Según la figura 15, los actores educativos sostuvieron que la cantidad de productos que debería entregar a la IEP por alumno por parte del programa Qali Warma debe corresponder de acuerdo a las necesidades nutricionales de los estudiantes. Entre tanto, la cantidad proveída de productos por parte del programa se realiza de acuerdo a la nómina de matrícula al inicio del año escolar, por lo que los alumnos que no llegan a matricularse a tiempo podrían perder su ración de alimento, la ración faltante es tomada de la que le corresponde al resto de estudiantes matriculados; siendo esto perjudicial, dado las cantidades insuficientes que le corresponde a cada estudiante. Referentes a este aspecto, para que puedan prevenir este tipo de problemas el programa debe distribuir los productos tomando en consideración estos posibles sucesos.

Por otro lado, el resto de los entrevistados manifiestan que están de acuerdo con la cantidad y la forma en la que el programa distribuye los productos actualmente.

A continuación se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“La cantidad necesaria por cada niño y niña que sea suficiente para que ellos puedan consumir y se encuentren satisfechos [...]”. (Yomara, 64 años, profesora de aula 3° grado)

“La cantidad necesaria para cada niño o niña y un poco más porque en ocasiones se llega a preparar un poco más en alguna actividad”. (Lidia, 31 años, presidenta de aula 1° grado)

“La cantidad correspondiente para cada niño o niña para que así también pueda tener un buen preparado y que no haya ningún problema por parte de las madres

de familia que la preparan o por parte de las personas que se encargan del preparado". (Miriam, 47 años, docente de aula 4° grado)

"Se debe entregar la cantidad necesaria para cada niño y niña que estudian en la institución pero también no estaría nada mal un poco más para que también pueda alcanzar para los profesores o padres de familia que vanos a visitar algunos días".

(Víctor, 30 años, presidente de aula 3° grado)

"Cantidad necesaria para cada niño o niña según la nómina escolar y adicionar un poco más a la entrega ya que a veces pasa que algunos niños no se encuentra matriculados pero asisten entonces ellos no tendría su ración". (Eloy, 61 años- docente de aula 6° grado)

De modo que, los padres de familia por lo general expresan que la cantidad de alimentos brindados por el programa es muy reducida para los niños a que puedan cubrir con sus requerimientos alimenticios. Por eso MIDIS (2016) refiere sobre la cantidad de productos recibidos, es una constante en los padres de familia mencionar que no les entregan alimentos suficientes para todo el mes, y que se espera una mayor variabilidad en los productos que se brinda. Es necesario que el programa brinde los productos de acuerdo a las necesidades alimenticias de los estudiantes para evitar problemas que se pueda manifestar.

En conclusión, los actores educativos manifestaron que los productos a ser entregados a las instituciones deberían estar de acuerdo a las necesidades de los estudiantes. Asimismo, en algunas instituciones la nómina de niños matriculados no está actualizada y su regularización puede tomar varios meses, ello también es un problema porque afectaría

en la entrega de la porción de alimentos, al inicio de las clases se puede observar problemas relacionados en la poca entrega de productos que muchas veces no llega a satisfacer a toda la población de estudiantes en la institución.

4.1.3.6. Expectativas sobre la conservación de productos

En la figura 16 se presenta la expectativa sobre la conservación de los productos en la red hermenéutica los mecanismos para conservar adecuadamente los productos del programa Qali Warma (Atlas ti). Enseguida, se describe los resultados de la red hermenéutica. Posteriormente se presentan las entrevistas representativas a partir de las cuales se realizó la red hermenéutica; finalmente, se hace un análisis teórico de los resultados.

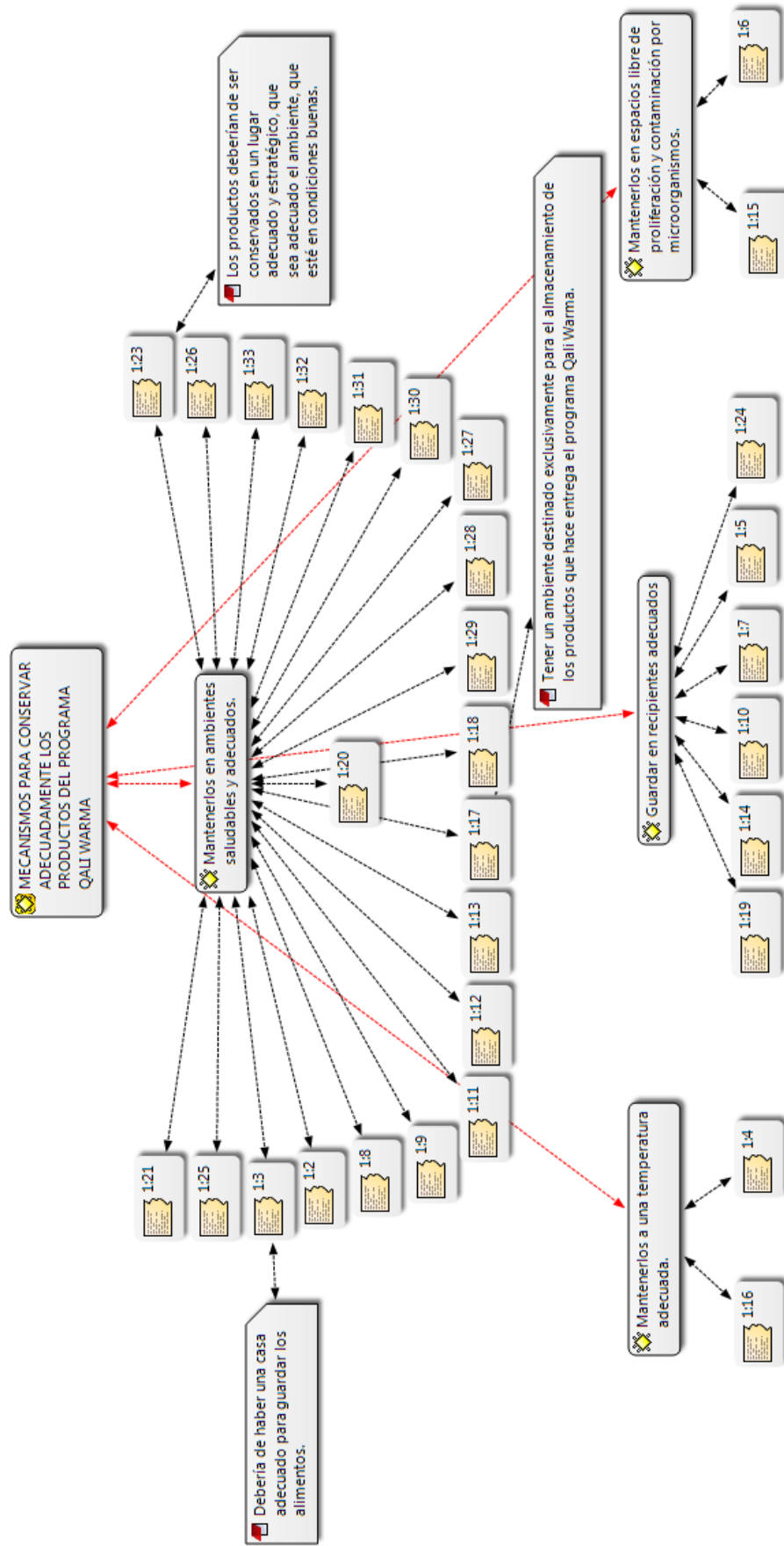


Figura 16: Red hermenéutica sobre los mecanismos para conservar adecuadamente los productos del Programa Qali Warma. Atlas ti.¹⁶

¹⁶ La pregunta tiene el siguiente texto: ¿Cómo deberían de ser conservados los productos del programa Qali Warma?

Según la figura 16, la mayoría de los entrevistados dejaron entrever que los mecanismos para conservar adecuadamente los productos del programa Qali Warma es mantenerlos en ambientes saludables y adecuados. Mejorar el almacenamiento de productos para prevenir problemas en la salud de los estudiantes de la institución. Por tanto, el lugar que fuera destinado para el almacenamiento de los productos alimenticios de la institución debe cumplir con los requisitos establecidos para un almacenamiento adecuado, de esa forma garantizar buena conservación de los productos, un estado de conservación bueno y no se tenga problemas en el momento de la preparación de los alimentos.

Asimismo, sostienen que se debe guardar en recipientes adecuados, mantener una temperatura adecuada y mantener en espacios libres de proliferación y contaminación por microorganismos. Se debe trabajar en los ambientes que sean exclusivos para el mantenimiento y conservación de los productos a fin de prevenir enfermedades y problemas por la mala conservación de los productos.

A continuación, se presenta las entrevistas representativas referidas al tema:

“Deberían tener un ambiente adecuado para la conservación de los productos, [...] los productos deberían de ser entregados en buen estado y de la mejor manera posible”. (Domingo, 50 años, presidente de AFAFA)

“Los productos deberían de ser conservados en un lugar adecuado y estratégico, que sea adecuado el ambiente que esté en condiciones buenas y los productos podrían enviarse en envases de vidrio tal vez porque las latas o plásticos hace daño y también causa contaminación”. (Eloy, 61 años, docente de aula 6° grado)

“[...] tener un ambiente destinado exclusivamente para el almacenamiento de los productos que hace entrega el programa Qali Warma”. (Miriam, 47 años, docente de aula 4° grado)

“Los productos deberían de ser conservados en lugares adecuados que se encuentre en condiciones buenas [...]”. (Lidia, 31 años, presidenta de aula 1° grado)

“En un ambiente adecuado para el almacenamiento de los productos, y conservar en materiales adecuados”. (Yomara, 64 años, profesora de aula 3° grado)

“ser muy bien conservados en materiales adecuados y en un ambiente adecuado para guardar bien los alimentos”. (Cliver, 11 años, policía escolar)

La conservación de productos debe ser en un ambiente adecuado con los acondicionamientos necesarios para evitar problemas, según la MIDIS, (2013) El ambiente donde colocan los productos debe ser exclusivo para el almacén de alimentos: ventilado, amplio y tener buena iluminación. Las ventanas deben estar protegidas con mallas metálicas. El almacenamiento de las instituciones debe cumplir con los estándares de almacenamiento adecuado. También MIDIS, (2016) refiere que se tienen los ambientes no acondicionados de los almacenes de alimentos y las cocinas de las I.E.P., además, la mayor parte de las instituciones no cuenta con comedor. Por ello es necesario que el programa tome énfasis en supervisión en los almacenes de las instituciones.

En el suministro de productos, el proveedor suele dejar los alimentos en la dirección o en una mesa fuera de las aulas. Luego, los encargados de la recepción de los productos, así como el personal docente, administrativo o de servicio colocan los

productos dentro del almacén de la institución, ahí también se observa una mala comunicación con los encargados y con el proveedor. También desean que se brinde mayor equipamiento, mejor planificación del menú escolar, así como también personal más competente del Programa Qali Warma, finalmente, supervisión más rigurosa a los proveedores.

En conclusión, la totalidad de las instituciones cuenta con un espacio habilitado para almacenamiento; sin embargo, las condiciones de la infraestructura del almacén y los implementos utilizados para separar los alimentos del suelo son variados, no cumplen con las condiciones generales para un adecuado almacenamiento de los productos (se observaron oportunidades de mejora). Es necesario supervisar todo en relación a la conservación, almacén, preparado, consumo, etc., por parte del programa, antes que inicien las labores académicas se debe priorizar la supervisión del lugar de almacenamiento para todo el año escolar.

4.2. Discusiones

El estudio, en esencia evidencia que las representaciones sociales de la población vulnerable sobre la calidad de servicio del programa Qali Warma en la IEP 70182 de Chatuma, se sustenta en la opinión de los actores educativos, la actitud frente al servicio del programa, y expectativas de mejora del servicio con participación de los actores educativos.

Los programas sociales en el Perú específicamente el programa Qali Warma en la región de Puno están sujetas a las políticas públicas, así Meny y Claude (1992) sostienen que una política pública implica una acción que una autoridad pública utiliza para gobernar adecuadamente, los programas sociales son parte de las políticas que se formula con un público objetivo a beneficiar. El mejoramiento del servicio que brinda el

programa Qali Warma depende de la calidad de vida en una población determinada se convierte en una necesidad, tal como lo explica (Adelantado, 2000) la política social tiene que ver con el bienestar de las personas a través de la acción social, y tanto se considera un objeto de estudio de las ciencias sociales con un conjunto de prácticas, los estudiantes de las instituciones requieren de un buen servicio de alimentación escolar; dado que el programa Qali Warma es un medio para satisfacer las necesidades alimenticios de los niños y niñas en las instituciones, este servicio debe guardar estándares de calidad, lo cual se analizó en la presente investigación.

La opinión de los actores educativos sobre el servicio del programa Qali Warma, está relacionado al inadecuado servicio, a la insatisfacción de los productos alimenticios; en torno a los cuales guarda relación con la investigación; al respecto, Lopez (2002) señala que servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera. Por otra parte, la insatisfacción se ha estudiado fundamentalmente desde la percepción del consumidor, Contreras (2011) señala es una respuesta que puede ser afectiva, cognitiva e incluso comportamental, que se enfoca en un aspecto particular de la experiencia de compra o consumo, y que se da en un momento determinado; solo que con un carácter opuesto al de la satisfacción. Un buen servicio; parte importante de los resultados muestran que existen problemas con la adecuada preparación de los alimentos en el cumplimiento de la dieta escolar, por lo que es necesario poner atención especial a la preparación de alimentos y la supervisión en los alimentos, satisfacción y almacenamiento, esto repercutirá directamente en la correcta alimentación y aprendizaje de los niños como lo sostiene Velásquez (2016).

Por su parte, Maldonado (2013) considera que contribuyó a mejorar las condiciones de aprendizaje mediante la mejora de los niveles de atención y memoria de corto plazo.

En cuanto a la actitud frente al servicio del programa Qali Warma los actores educativos están parcialmente satisfechos con los productos que están relacionadas a la preparación, consumo y estado de los productos, Agricultura (2013) señala que los productos entregados son preparados para los beneficiarios, antes de iniciar la preparación, se verifica el estado de conservación de los productos (color, olor, y sabor) para asegurar que se encuentren en buen estado. La seguridad alimentaria a nivel de los hogares se consigue cuando todas las personas tienen acceso físico y económico a suficiente alimento, seguro y nutritivo, para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias, con el objeto de llevar una vida activa y sana. Mientras que, Santillana Marín, Cruz, & Gascón, (2013) sostienen en estudios previos, tanto en países desarrollados como en los países en vías de desarrollo se ha observado que el contenido de las IE son de baja calidad, con alimentos densamente energéticos, alto contenido en grasa y azúcares, y alimentos procesados, o alimentos hechos en casa con baja calidad nutricional; además, se ha observado que la mayoría de las IE no contiene agua, frutas o verduras.

En cuanto a las expectativas de los actores educativos, el estudio concuerda con Santillana Marín, Cruz, & Gascón, (2013) quienes sostienen que los programas deben incluir la participación de los padres, los maestros, y los niños, charlas sobre comida saludable durante el almuerzo escolar, recompensas y se les proporcionen frutas y verduras en el salón de clases. Por ello los actores educativos recomiendan incluir frutas, verduras y granos integrales. Por consiguiente, es fundamental el desarrollo de capacidades de los padres y madres de familia, director, docentes y estudiantes, para garantizar la adecuada prestación del servicio en los programas sociales de contenido alimentario. También el estudio concuerda con MIDIS (2016) siendo esta una de las mayores debilidades encontradas en la implementación del PNAE Qali Warma: falta de

capacitación a los operadores del servicio, en temas esenciales como técnicas de almacenamiento y conservación de los productos, manipulación de los alimentos, consumo de agua segura, preparación de recetas y seguridad alimentaria, así como respecto a la verificación de la calidad y la cantidad de las raciones y/o productos entregados por los proveedores y el procedimiento para reportar posibles irregularidades. La Defensoría del Pueblo dentro de las diferentes recomendaciones exhortó al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a elaborar e implementar un plan de capacitación y asistencia técnica, que se adecue a la realidad de las zonas rurales, para desarrollar de manera efectiva las capacidades de los padres y madres de familia, director, docentes y estudiantes sobre sus responsabilidades y la prestación del servicio.

Sin embargo, se observó en la institución donde la única separación entre el suelo y los productos era una plancha de cartón o ninguna, incluso cuando el piso era de tierra. Se resalta, que especialmente en instituciones ubicadas en lugares descampados o alejados las medidas de seguridad en el almacenamiento son limitadas, se corre el riesgo de que haya presencia de roedores y otros animales que puedan tener contacto con los productos. MIDIS, (2016)

Finalmente, el programa Qali Warma desde su intervención en la región Puno específicamente en las zonas rurales ha venido presentando deficiencias y limitaciones, situación que ha sido poco analizada y subsanada por el programa, se presentaron desde denuncias en la calidad de los productos, de acuerdo a los resultados presentados, se puede observar que el programa presenta problemas en la preparación de los productos, provisión de mejor calidad y que estén acorde con la realidad cultural, es decir incluir productos andinos ya que proveen de mayores beneficios vitamínicos, una supervisión más efectiva de los actores involucrados en el proceso de funcionamiento del programa, y una adecuada capacitación.

CONCLUSIONES

Primera. Las opiniones de los actores educativos sobre la provisión de productos que brinda el programa Qali Warma es positiva, porque consideran que el servicio es un soporte importante para la formación académica; pese a que algunos beneficiarios tienen opinión adversa respecto a los productos enlatados y conservas, debido a los malestares que ocasionaron en los estudiantes; así mismo, ausencia de eventos de capacitación de la preparación correcta y almacenamiento de los productos; las madres de familia al no tener conocimiento ciertos productos sean desechadas; además, los productos se encuentran al acecho en mal estado de conservación, por no propiciar adecuados espacios para su conservación y almacenamiento.

Segunda. Actitudes de los actores educativos sobre las deficiencias presentadas por el servicio del programa es negativa, al detectarse problemas, toman iniciativas de comunicarle al director de la institución educativa para que reporte las deficiencias encontradas al programa Qali Warma; uno de los principales problemas de los actores educativos es el estado situacional de los productos que brinda el programa, a su vez determinaría el destino final de estos (consumidos o desechados).

Tercera. Las expectativas de los actores educativos se encuentran relacionadas con la búsqueda de la mejora del servicio que brinda el programa Qali Warma en la comprensión de la implementación de curso de capacitación en la preparación de alimentos, información sobre el valor nutricional de los productos, y adecuadas prácticas de almacenamiento; mejora de la supervisión a los proveedores en la periodicidad y entrega de productos; el programa brinde mayor variedad de productos, y priorice productos naturales de la localidad (productos andinos, con alto contenido nutricional), como alternativa a proveedores locales y contribuir a la mejora del desarrollo económico local.

RECOMENDACIONES

Para lo académico y el sistema universitario

- Formular y profundizar investigaciones cualitativas relacionadas a la calidad del servicio del programa Qali Warma en la población más vulnerable, tanto en las Instituciones Educativas y otros sectores públicos.
- Investigar y analizar a diferentes instituciones primarias con las que vienen siendo beneficiarias bajo la modalidad de la entrega de raciones

Para el programa Qali Warma

- Realizar campañas de educación alimentaria por medio de charlas y exposiciones en las instituciones educativas que permita a los padres de familia adquirir conocimientos básicos sobre alimentación para mejorar y conservar el buen estado de salud de sus hijos.
- Promover el mayor consumo de alimentos de la zona (productos andinos), así también fomentar la construcción de huertos comunales y familiares a fin de mejorar la alimentación.
- Modificar y potenciar la penalidad a los proveedores que no cumplen los estándares mínimos de calidad, lo cual correspondería a la parte normativa.

Para la Institución Educativa Primaria 70182 de Chatuma

- Incorporar temas el refrigerio escolar en el contenido temático de enseñanza, para fomentar una cultura de alimentación saludable: priorizando el consumo de alimentos reguladores, cantidad de agua y alimentos constructores.
- Incrementar la capacitación de los diferentes actores con particular atención en las áreas rurales haciendo empleo de capacitadores con conocimiento y dominio de la lengua originaria del lugar así como material en dicha lengua para lograr al máximo de atención y participación de los actores educativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adelantado, J. (2000). *Las políticas sociales*. España: Icaria-UAB. Recuperado el 09 de Julio del 2019.
- (AEFC), A. E. (2010). *Cereales de desayuno, nutrición y gastronomía*. Madrid: Editorial evergraficas, S. L. Recuperado 12 de julio del 2019 de la página: http://www.asociacioncereales.es/uploads/notas/Libro_Cereales.pdf
- Araya, U. S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Costa rica: ASDI. Recuperado el 10 de octubre del 2019 de la página: <http://www.flacso.or.cr>
- Agricultura, O. d. (FAO). (2013). *Manual para el Proveedor del servicio de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Brasil. Recuperado el 10 de Junio del 2017 de la página: http://www.qaliwarma.gob.pe/?page_id=60
- Bejarano, J. A. (2013). *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. Trujillo*. (Tesis) de la Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Medicina Humana de la Escuela de Estomatología.
- Campos Aquelino, J., & Coca Pizarro, R. (2014). *Acción de Vigilancia Ciudadana al programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N° 423 Distrito de Pucara Provincia de Huancayo Región Junín 2013*. Huancayo: Impresión Arte Perú S.A.C. Recuperado el 15 de Junio del 2017 de la página: <http://www.alertaregional.pe/>
- Cassany, D., (1998). *Enseñar Lengua*. España. Editorial Graó recuperado el 26 de Junio del 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070212>

- (CSCE), C. S. (2015). *Para una mejora en la autogestión escolar: análisis de los programas de la Reforma Educativa y de Escuelas de Tiempo Completo*. Revista Latinoamericana de Estudios, 11- 54. Recuperado el 10 de Junio del 201. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27041543002>
- Contreras, C. E. (2011). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, 146-162. Universidad de Nove de Julho São Paulo, Brasil. Recuperado el 20 de mayo del 2017 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. London, Inglaterra: Sage. Recuperado el 25 de junio del 2017 de la página: www.adobe.com
- Durkheim, E. (1986). *Las reglas del método sociológico*. México: Fondo Cultural Económica S.A
- Europea, C. (2014). *Programación de asistencia alimentaria en la acción humanitaria*. Recuperado 10 de julio del 2019. De la página: http://ec.europa.eu/echo/files/policies/food_assistance/them_policy_doc_foodassistance_es.pdf
- Fleury, S. (1999). *Políticas Sociales Y Ciudadanía*. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) recuperado el 15 de Junio del 2018 de "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales", junio 2000 INDES 2002
- Hanco, G. C. (2016). *Refrigerio Escolar y Estado Nutricional en la Institución Educativa Primaria Publica Independencia Puno - 2015*. Puno. (Para optar el título de: licenciado en enfermería) en la Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado el 10 de Junio del 2017

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: McGRAW - HILL interamericana de México, S.A. de C.V. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de 2. [http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-673 R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf](http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-673_R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf)
- Huamán, L., & Valladares, C. (2006). *Estado nutricional y características del consumo alimentario de la población Aguaruna*. CENAN, Instituto Nacional de Salud, Lima, Perú, 23. Perú. Rev. Perú. Med. Exp. Salud publica v.23 n.1. Lima ene-mar. Recuperado el día 12 de Junio del 2017
- Jacobsen, S. E., Mujica, A., & Ortiz, R. (2003). Importancia de los cultivos andinos. *Fermentum*, 14-24. Recuperado el 28 de setiembre del 2019 de la pagina <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70503603>
- Jiménez, E. G. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Granada, España: Ediciones Aljibe. 2a Ed. recuperado el 25 de Mayo del 2017
- Lacolla, L. H. (2005). *Representaciones Sociales: Una manera de entender las Ideas de nuestros Alumnos*. *Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa [en línea]. Vol.1*. recuperado el 10 de Junio del 2017 de la pagina: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/> Disponible en Internet: <<http://revista.iered.org>>. ISSN 1794-8061
- López, J. R. (2002). *La Gestión de la Calidad en los Servicios*. Conciencia Tecnológica, 6. Ciudad México recuperado el 30 de mayo del 2017 de <http://www.redalyc.org/revista.oa?id=944>
- Maldonado, S. (2013). *Nota Metodológica para la Evaluación de Impacto del Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma*. Lima. Recuperado el 10 de julio del 2019

- Marroquín, S. S. (2016). *Programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, estrategia nacional en favor de la alimentación saludable*. Economía, 76-96. Recuperado el 25 de julio del 2019. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195649910004>
- Mendoza, R. Y. (2014). *Alimentación Complementaria y su Relación con los Niveles de Hemoglobina en Niños de 6 a 12 Meses de Edad en Establecimiento de Salud I – 3 Clas Atuncolla Puno 2013*. Puno. (Tesis) de la Universidad Nacional del Altiplano
- Meny Jean, Y., & Thoenig, C. (1992). *Políticas Públicas*. Barcelona: Editorial Ariel, S. A. recuperado el 20 de Mayo del 2017.
- Merino, A. (2017). Representación social de la imagen de las enfermeras peruana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Miguelé, M. M. (2006). *Ciencia y Arte en la metodología cualitativa*. Mexico: 2a. ed., Trillas S.A. dentro del libro citado a Husserl, H., *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*, FCE, Mexico, 1962.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), M. d. (2013). *Manual para la Gestión del Servicio Alimentario. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Recuperado el 12 de Junio del 2017 de la página: www.qaliwarma.gob.pe
- (MIDIS), M. d. (2016). *Evaluación del proceso de provisión del servicio alimentario en Instituciones Educativas del Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma*. Lima: AC Pública S.A.C. Recuperado el 24 de junio del 2019 de http://evidencia.midis.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/05/Informe_Final_4.pdf

- Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, 64-80. Recuperado el 24 de agosto del 2019 de la página <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Olivares, S., & Zacarias, I. (2005). *Estado Nutricional y consumo de alimentos seleccionados en escolares de la región metropolitana*, Santiago - Chile. Chile: Rev.chil.nutr.v.32 n.2. Recuperado el 10 de Junio del 2017
- Pineda, M. M. (2015). *La radio comunitaria como mecanismo de aporte a la inclusión social. Análisis Del Componente Comunicacional del Programa Nacional de Alimentación Escolar, Qali Warma*. Lima. (Tesis en maestría de gerencia social) de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- Quiñonez, R., & Pérez Hasbun, D. (2008). *Calidad del servicio: importancia de su estudio dentro del contexto de los programas educativos de las instituciones escolares*. Multiciencias, 176. Recuperado el 12 de Junio del 2017
- Santillana Marín, E., Cruz, A. J., & Gascón, M. B. (2013). *Programas para mejorar el contenido nutricional de las fiambreras (loncheras); revisión sistemática*. Nutrición hospitalaria, 1802-1805. Recuperado el 29 de julio del 2019 de <http://scielo.isciii.es/pdf/nh/v28n6/06revision05.pdf>
- Solís Ochoa, E., Ruíz Martínez, J., & Álvarez Rivera, J. (2015). *Proceso de Abastecimiento Del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Distrito de Acomayo – Cusco 2014*. Cusco. (Tesis Magíster en Gestión Pública) Universidad del Pacifico. Recuperado el 16 de Mayo de 2017. Disponible en: http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2013/mar/r evges_1794.pdf
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México: Ilmusa, S.A. Dec.V. Grupo Noriega Editores. Recuperado el 23 de Mayo de

2018, de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Velásquez, A. (2016). *Reforma del sector salud en el Perú: Derecho, gobernanza, cobertura universal y respuesta contra riesgos sanitarios*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, Rev. Perú Med Exp Salud Publica vol. 33n. 3. Recuperado el 20 de Mayo del 2017 de la página: file:///E:/Qali%20warma/Reforma%20del%20sector%20salud%20en%20el%20Per%C3%BA_%20Derecho,%20gobernanza,%20cobertura%20universal%20y%20respuesta%20contra%20riesgos%20sanitarios.html
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.233>

Villegas, J. R. (1998). *Teoría General de la Pobreza*. La Universidad Concepción de Chile. Recuperado el 26 de Junio del 2017 de la página: www.ts.ucr.ac.cr

ANEXOS

Anexo A: Guía de Entrevista

**ENTREVISTA A LOS ACTORES EDUCATIVOS DE LA IEP N° 70182 DE CHATUMA -
POMATA**

SOBRE EL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA.

Buen día, soy estudiante de la escuela profesional de Sociología de la Universidad Nacional del Altiplano, Agradezco su valiosa colaboración respondiendo las preguntas de la presente entrevista con sinceridad, los resultados serán tomados en cuenta para fines netamente de investigación y académicos con estricta confidencialidad y no habrá publicaciones individuales.

Estimado(a) Señor(a), esta entrevista tiene como objetivo comprender las representaciones sociales sobre el servicio del programa Qali warma en los actores educativos de la IEP 70182 del C.P. Chatuma – Pomata.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**I. INFORMACION GENERAL**

Nombres y Apellidos :
 Edad :
 Sexo :
 Número de miembros de la familia :
 Cargo :

I. OPINIONES SOBRE EL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA

1. Describa ¿Por qué es importante el servicio del programa Qali Warma?
2. ¿Qué opina sobre la calidad de los productos que entrega el programa Qali Warma?
3. ¿Con que productos está Usted de acuerdo que se brinde a los usuarios?
4. ¿Con que productos no está de acuerdo Usted?

5. ¿qué opinión tiene Usted sobre cada cuanto tiempo llega los productos del programa Qali Warma?
6. ¿Qué cantidad de productos llega a la IEP del programa Qali Warma?

II. ACTITUDES FRENTE AL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA

7. ¿Qué se hace con los productos que el programa Qali Warma hace entrega a la Institución?
8. ¿cuál es la actitud que toman usted frente a los productos que se consumen del programa Qali Warma?
9. ¿según Usted los productos que brinda Qali Warma están en buen estado, que actitud toma frente a ello?
10. ¿Qué hace Usted si encuentra un problema en los productos?

III. EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA

11. ¿Cómo quisiera Usted que el programa Qali Warma brinde sus servicios?
12. ¿Qué aspectos debería de cambiar el servicio del programa Qali Warma?
13. ¿Qué problemas debe resolverse para mejorarla calidad del servicio del programa Qali Warma?
14. ¿Qué productos deben ser entregados por parte del programa Qali Warma?
15. ¿Qué cantidad de productos se debería de entregar a la IEP por alumno por parte del programa Qali Warma?
16. ¿Cómo deberían de ser conservados los productos del programa Qali Warma?

Anexo B: Fotografías

REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL SERVICIO DEL PROGRAMA
QALI WARMA EN ACTORES EDUCATIVOS DE LA IEP 70182 DEL C.P.
CHATUMA – POMATA, 2017



Foto 01: Madres de familia en pleno preparado de los productos



Foto 02: Estudiantes en formación para el consumo de alimentos



Foto 03: Entrevista a la Asesora



Foto 04: Entrevista a la representante Escolar



Foto 05: Docentes y alumnos de la Institución que participaron en la entrevista