

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN ORIGINAL

Funcionamiento del programa Qali Warma en la ciudad de Puno: Evaluación desde la perspectiva de las madres de los niños usuarios

Recibido: 10/04/2021

Aceptado: 15/06/2021

Publicado: 05/07/2021

Xiomi Almendra Ramos-López ¹

Samuel Gallegos-Copa ²

RESUMEN

La investigación tiene como propósito analizar la evaluación sobre el proceso de gestión del programa “Qali Warma” en tres instituciones educativas iniciales de la ciudad de Puno. El estudio se enmarca dentro de una investigación de carácter cuantitativo y de alcance descriptivo. La unidad de análisis está conformada por madres de familia de tres instituciones educativas iniciales. La unidad de observación se encuentra conformada por niños beneficiarios. La población fue de 487 beneficiarios y la muestra es de 214 niños. La información fue recabada a través de la encuesta y procesada a través de un software estadístico. Los resultados obtenidos evidencian que el servicio brindado por el programa presenta problemas en la planificación, la selección y la inclusión de productos, así como en la vigilancia y el acompañamiento de los Comités de Alimentación Escolar – CAE. Por otra parte, evidencia que la proporción de productos destinados a los niños es insuficiente, a su vez se tiene un escaso control de la entrega de productos y así como el poco interés del programa en cumplir adecuadamente con la supervisión de la misma. Es por ello que las madres de familia proponen la inclusión de otro tipo de productos a la dieta alimenticia establecida con proveedores reconocidos y personal calificado.

Palabras clave: asistencia alimentaria, política social, proceso de gestión, programa social, rendimiento académico.

Como citar:

Ramos-López, X.A., Gallegos-Copa, S. (2021). Funcionamiento del programa Qali Warma en la ciudad de Puno: Evaluación desde la perspectiva de las madres de los niños usuarios. *WAYNARROQUE. Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*1(2), 19-32. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v1i2.2>

¹ **Autor para correspondencia.** xramos@unsa.edu.pe - Universidad Nacional de San Agustín, Perú.

² s.gallegos@unap.edu.pe - Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

FUNCTIONING OF THE QALI WARMA PROGRAM IN THE PUNO CITY: EVALUATION FROM THE PERSPECTIVE OF THE MOTHERS OF THE CHILD USERS

ABSTRACT

The purpose of the research is to analyze the evaluation of the management process of the "Qali Warma" program in three initial educational institutions in the city of Puno. The study is framed within a quantitative research and descriptive scope. The unit of analysis is made up of mothers from three initial educational institutions. The observation unit is made up of beneficiary children. The population was 487 beneficiaries and the sample is 214 children. The information was collected through the survey and processed through statistical software. The results obtained show that the service provided by the program presents problems in the planning, selection and inclusion of products, as well as in the surveillance and accompaniment of the School Feeding Committees - CAE. On the other hand, it shows that the proportion of products destined for children is insufficient, in turn there is little control of the delivery of products and as well as the little interest of the program in adequately complying with its supervision. That is why mothers propose the inclusion of other types of products to the diet established with recognized suppliers and qualified personnel.

Keywords: food assistance, social policy, management process, social program, academic performance.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, "la salud, alimentación y nutrición adecuada constituyen derechos inalienables. Los Estados deben garantizar dichos derechos a través de la implementación de políticas y programas" (Salazar, 2016, p.92). Así pues, uno de los Objetivos del Desarrollo del Milenio - ODM al 2021, sostiene erradicar la pobreza extrema y el hambre; por tanto, los programas sociales de alimentación y nutrición se constituyen en estrategias centrales en la lucha contra la pobreza de los Estados (Salazar, 2016).

Para mejorar la calidad de aprendizaje de los niños menores de 6 años, una de las estrategias es la alimentación escolar, ya que "es parte de las políticas públicas para lograr una educación de calidad" (Magallanes, 2017, p.2). Cabe señalar que, la cobertura de los programas sociales a nivel latinoamericano se viene incrementando en el sector urbano, para la mejora de la calidad de enseñanza y la alimentación; sin embargo "la calidad de estas loncheras depende de la educación, el nivel socioeconómico, la cultura, las preferencias de los padres, así como de programas específicos dirigidos a mejorar el contenido nutricional de las loncheras" (Santillana, Jiménez y Bacardí, 2013, p.1803). "Los padres juegan un rol muy importante en el desarrollo de los hábitos alimentarios de los hijos, debido a que controlan la disponibilidad, accesibilidad y exposición a los alimentos" (Santillana et al., 2013, p.1802).

Uno de los problemas sociales a nivel nacional es la presencia de altas tasas de desnutrición (Montañez & Turco, 2016) y de la anemia infantil (Arroyo, 2017). Por ello, "el gobierno ha invertido importantes recursos en programas de alimentación, orientados a mejorar el nivel nutricional de la población en extrema pobreza y grupos vulnerables, poniendo atención en

niños menores de 6 años, niños escolares, madres gestantes y lactantes” (Montañez & Turco, 2016, p.13). Cabe señalar que Puno cuenta con un 76% de anemia, considerándose a nivel nacional el departamento con mayor anemia infantil (Contraloría General de la Republica, 2017, p.3). Por tal razón, se considera que “en el Perú la alimentación escolar es un derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, y para hacerlo cumplir se creó en el año 2012 el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE), Qali Warma” (Magallanes, 2017).

En la actualidad, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) “se encuentra en un periodo de afianzamiento, buscando la excelencia de su implementación que reemplazó al Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA)” (Solís, Ruíz & Álvarez, 2015, p.11). Sin embargo, “desde su creación Qali Warma ha presentado una serie de denuncias por casos de intoxicación y problemas en el servicio” (Magallanes, 2017, p.2). En muchas ocasiones se presentaron problemas sobre el proceso de abastecimiento realizando una contradicción con el logro de sus objetivos (Solís et al., 2015). En el período del 2006 - 2014, los programas de alimentación llegaron de manera inequitativa a los beneficiarios, ya que no se benefició en su totalidad al grupo objetivo, y hubo un grupo que no debió recibir el beneficio del programa (Montañez & Turco, 2016).

A nivel local, el programa Qali Warma es el programa bandera de la inclusión social en nuestra región; sin embargo, la labor que están cumpliendo los funcionarios está sumamente cuestionada (Foro TV Noticias, 2014), igualmente otro de los problemas en el ámbito de estudio es que el programa no cumple con entregar productos para los desayunos y almuerzos escolares (Foro TV Noticias, 2015); además, los problemas adicionales que presenta el programa, es la certificación y la frecuencia de entrega de los alimentos y las raciones.

Frente a esta situación problemática, la preocupación de la investigación radica en ¿cuál es la evaluación sobre el proceso de gestión del programa “Qali Warma” en las madres de familia de la ciudad de Puno? y, de manera específica, ¿Cómo evalúan las madres de familia la calidad y cantidad de los productos del programa Qali Warma en la ciudad de Puno?, de igual modo ¿Cuáles son las expectativas que tienen sobre el proceso de gestión del mencionado programa?

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se desarrolló en la ciudad de Puno durante el año 2018. Se enmarca dentro de una investigación cuantitativa y de profundidad descriptiva. El horizonte temporal es transversal y de nivel micro. La unidad de análisis está conformada por madres de familia de tres instituciones educativas iniciales. La unidad de observación lo conforman niños beneficiarios. La población fue de 487 beneficiarios y la muestra de 214 niños. La información fue recabada a través de la encuesta y procesada mediante un software estadístico.

RESULTADOS

Las madres de familia de las instituciones educativas El Mirador, Glorioso San Carlos y Divino Niño Jesús se caracterizan por tener en promedio de 25 a 34 años de edad (7.9%, 31.3% y 19.2% respectivamente) así mismo, el estado civil predominante en las madres de familia de las tres instituciones es la convivencia (9.8%, 30.3% y 22.0%); y tienen entre 3 a 5 miembros en su familia (13.1%, 42.7% y 30.4%).

En el grado de instrucción existe divergencia en la población encuestada, las madres de familia de las instituciones educativas I.E.I. Glorioso San Carlos y Divino Niño Jesús expresan contar con estudios universitarios completos (17.3% y 11.7%), distinto a la I.E.I. El Mirador donde las madres poseen predominantemente secundaria completa (5.6%).

En la evaluación del proceso de gestión del servicio alimentario que brinda el programa Qali Warma, se tuvo presente las fases del modelo de cogestión. Este es el mecanismo que considera el programa para proveer un servicio de calidad a los usuarios, los cuales se identifican como la planificación del menú escolar, el proceso de compra y la gestión del servicio alimentario. Entonces, la evaluación del programa sobre el proceso de gestión se desarrolla desde la calidad, la cantidad de los productos y expectativas.

Evaluación sobre la calidad del producto

Esta sección se ocupa sobre la evaluación de la calidad del producto considerando los lados del servicio y del producto propiamente dicho. Al respecto, [Villalba \(2013\)](#) destaca la necesidad de hacer esta diferenciación: “es por esto que, partir de la diferenciación entre un bien y un servicio, se logra determinar cómo el concepto de calidad del servicio difiere de la calidad del producto” (p.58). Entonces, se deduce que para evaluar la calidad del producto es necesario también evaluar su servicio.

Calidad del servicio

Al agrupar los niveles de evaluación, se evidencia la predominancia de la insatisfacción con el ambiente de preparación de alimentos. Al tomar como referencia los resultados por instituciones educativas, se observa que el 3.3% y 14% de las madres de familia de la I.E.I. El Mirador y del Glorioso San Carlos se encuentran “muy en desacuerdo” con el ambiente del lugar de preparación y el 9.8% de la I.E.I. Divino Niño Jesús se sienten “algo de acuerdo”. Los resultados permiten sostener que el programa, juntamente con las instituciones educativas, debe de acondicionar e implementar un ambiente para tal fin, y de esa manera garantizar la calidad de entrega de los productos a los escolares.

En cuanto a la evaluación del equipamiento para la preparación de alimentos, las madres de familia de la I.E.I. El Mirador y Glorioso San Carlos indican que están “muy en desacuerdo” (4.2% y 13.6%), mientras que el 9.3% de la I.E.I. Divino Niño Jesús señalan estar “algo en desacuerdo”. El consolidado de los niveles (22.9% y 20.1%), permite inferir que predomina la insatisfacción.

Respecto a la higiene para la preparación de los alimentos, el 12.6% de las madres de la I.E.I. Glorioso San Carlos expresan que están “algo en desacuerdo”, mientras la I.E.I. El Mirador y Divino Niño Jesús (4.2% y 15.4%) están “algo de acuerdo”. Al tener en cuenta los niveles predominantes (29.4% y 25.7%), se evidencia que existe satisfacción en este componente.

En cuanto a la evaluación al uso de prendas de protección para la preparación del alimento, las madres de familia de las instituciones iniciales califican estar “muy de acuerdo” con el 8.9%, 24.8% y 13.6% respectivamente. En el consolidado (22.0% y 47.0%), predomina una evaluación positiva respecto al uso de prendas de protección para la preparación del alimento.

Finalmente, respecto a los utensilios empleados, los resultados evidencian que existe una evaluación favorable (28.5% y 27.1%) en esta dimensión. Es importante señalar que, estas cifras

corresponden a la evaluación que efectúan las madres de familia respecto al uso de utensilios en el proceso de preparación de alimentos.

Tabla 1
Condiciones sanitarias del programa Qali Warma, 2018

Categorías	Nivel de evaluación (a)	Instituciones Educativas Iniciales						Total	
		El Mirador Nº 290		Glorioso San Carlos Nº196		Divino Niño Jesús Nº324		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Ambiente del lugar de preparación	MD	7	3.3	30	14.0	12	5.6	49	22.9
	AD	7	3.3	19	8.9	17	7.9	43	20.1
	NN	5	2.3	17	7.9	7	3.3	29	13.6
	AA	7	3.3	24	11.2	21	9.8	52	24.3
	MA	6	2.8	17	7.9	18	8.4	41	19.2
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Equipamiento para la preparación de alimentos	MD	9	4.2	29	13.6	11	5.1	49	22.9
	AD	6	2.8	22	10.3	20	9.3	48	22.4
	NN	5	2.3	18	8.4	9	4.2	32	15.0
	AA	6	2.8	19	8.9	17	7.9	42	19.6
	MA	6	2.8	19	8.9	18	8.4	43	20.1
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Higiene para la preparación de los productos	MD	2	0.9	17	7.9	5	2.3	24	11.2
	AD	1	0.5	27	12.6	11	5.1	39	18.2
	NN	5	2.3	16	7.5	12	5.6	33	15.4
	AA	9	4.2	21	9.8	33	15.4	63	29.4
	MA	15	7.0	26	12.1	14	6.5	55	25.7
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Uso de prendas de protección	MD	3	1.4	20	9.3	3	1.4	26	12.1
	AD	4	1.9	6	2.8	10	4.7	20	9.3
	NN	1	0.5	9	4.2	10	4.7	20	9.3
	AA	5	2.3	19	8.9	23	10.7	47	22.0
	MA	19	8.9	53	24.8	29	13.6	101	47.2
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Utensilios empleados	MD	2	0.9	24	11.2	5	2.3	31	14.5
	AD	2	0.9	22	10.3	10	4.7	34	15.9
	NN	5	2.3	13	6.1	12	5.6	30	14.0
	AA	11	5.1	21	9.8	29	13.6	61	28.5
	MA	12	5.6	27	12.6	19	8.9	58	27.1
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0

Nota. Base de encuesta aplicada, 2018.

(a) Muy en desacuerdo (MD); Algo en desacuerdo (AD); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN); Algo de acuerdo (AA); Muy de acuerdo (MA).

Calidad del producto

Respecto a la evaluación sobre la calidad del producto del programa Qali Warma, en la dimensión de supervisión a los proveedores al programa, los resultados predominantes (31.8% y 20.6%) permiten inferir que existe una evaluación negativa sobre las acciones de supervisión

que el programa realiza a los proveedores de alimentos, toda vez que estos últimos no garantizan la calidad y cantidad de las porciones de acuerdo a los términos de referencia con las que se realiza el contrato.

Respecto a la dimensión del acompañamiento del programa, los resultados agrupados (25.2% y 26.6%) evidencian una evaluación negativa al respecto. Esta situación demanda reorientar las acciones de monitoreo y acompañamiento que debe de ejecutar el programa con la finalidad de garantizar los propósitos institucionales en beneficio de la población focalizada.

En la dimensión del tipo del producto que entrega el programa, existe una evaluación negativa (30.8% y 22.4%) debido a que -según las madres de familia- se hace entrega de productos no de buena calidad, lo que amerita mejorar el sistema de monitoreo y control de los productos que hace entrega los proveedores del programa. En los resultados detallados, la evaluación fluctúa entre “muy en desacuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “algo de acuerdo” (23.8%, 11.7% y 6.1%).

Tabla 2

Evaluación sobre la calidad del producto del programa Qali Warma, 2018

Categorías	Nivel de evaluación ^(a)	Instituciones Educativas Iniciales							
		El Mirador Nº 290		Glorioso San Carlos		Divino Niño Jesús Nº324		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Supervisión a los proveedores desde el programa	MD	5	2.3	44	20.6	19	8.9	68	31.8
	AD	7	3.3	23	10.7	14	6.5	44	20.6
	NN	3	1.4	14	6.5	7	3.3	24	11.2
	AA	8	3.7	13	6.1	22	10.3	43	20.1
	MA	9	4.2	13	6.1	13	6.1	35	16.4
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Acompañamiento del programa	MD	4	1.9	33	15.4	17	7.9	54	25.2
	AD	7	3.3	35	16.4	15	7.0	57	26.6
	NN	3	1.4	17	7.9	14	6.5	34	15.9
	AA	6	2.8	14	6.5	16	7.5	36	16.8
	MA	12	5.6	8	3.7	13	6.1	33	15.4
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Marca y tipo de producto	MD	3	1.4	51	23.8	12	5.6	66	30.8
	AD	2	0.9	32	15.0	14	6.5	48	22.4
	NN	6	2.8	14	6.5	25	11.7	45	21.0
	AA	13	6.1	8	3.7	12	5.6	33	15.4
	MA	8	3.7	2	0.9	12	5.6	22	10.3
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Estado de conservación de los productos	MD	2	0.9	35	16.4	14	6.5	51	23.8
	AD	9	4.2	32	15.0	19	8.9	60	28.0
	NN	6	2.8	18	8.4	15	7.0	39	18.2
	AA	6	2.8	17	7.9	13	6.1	36	16.8
	MA	9	4.2	5	2.3	14	6.5	28	13.1
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0

Nota. Base de encuesta aplicada, 2018.

^(a) Muy en desacuerdo (MD); Algo en desacuerdo (AD); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN); Algo de acuerdo (AA); Muy de acuerdo (MA).

Finalmente, en cuanto al estado de conservación de los productos, en el consolidado (23.8% y 28.0%) se evidencia una evaluación negativa, en vista que en algunas ocasiones generó problemas de salud en los niños. En los resultados detallados, sobre el estado de conservación de los productos el 16.4% de las madres de familia de la I.E.I. Glorioso San Carlos aseveran que están “muy en desacuerdo”; Sin embargo, el 4.2% y 8.9% de las madres de la I.E.I. el Mirador y Divino Niño Jesús se encuentran “algo de acuerdo”. Esta situación amerita mejorar los sistemas de control de calidad de los productos.

La evaluación sobre el proceso de gestión de la calidad del producto del programa Qali Warma que tienen las madres de familia se encuentran en el nivel de “muy en desacuerdo” con la supervisión a los proveedores el programa y con el estado de conservación de los productos que brindan, así también las madres se sienten “algo en desacuerdo” con el acompañamiento que realizan los encargados desde la recepción de productos hasta el consumo de alimentos del programa. Por otro lado, mencionan que se encuentran “algo de acuerdo” con el estado de conservación de los productos que brindan.

En síntesis, la evaluación sobre la calidad del producto, acompañamiento del programa, el tipo del producto que entrega, el estado de conservación de los productos, es negativa. Esta situación demanda el cumplimiento estricto de los lineamientos del programa; así como la implementación de las acciones correctivas de carácter técnico de parte de los funcionarios del programa.

Evaluación sobre la cantidad del producto

Esta sección se centra en la evaluación de la cantidad del producto, determinados desde la proporción de entrega y utilización del mismo. La evaluación sobre la proporción de entrega de productos destinados a los niños es negativa (29.0% y 23.8%). Tal es así, que la valoración que realizan las madres de familia se encuentra entre los niveles de “muy insatisfechas”, “algo insatisfechas” y “ni satisfechas ni insatisfechas” (22.4%, 6.1% y 10.3%). El mayor nivel de insatisfacción se encuentra en los padres de familia de la IEI de Glorioso San Carlos, cuyo funcionamiento es en el centro de la ciudad.

Con respecto a la evaluación sobre el control que ejerce el programa a la cantidad de los productos entregados, es negativa (26.6% y 25.7%). Sobre el particular, la consideración de las madres se encuentra en los niveles de “muy insatisfechas”, “algo satisfechas” y “muy satisfechas” (15.9%, 8.9% y 4.2%). Los resultados expresan la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y supervisión con la finalidad de garantizar la calidad de entrega de los servicios; dicho control debiera ser con participación de los agentes educativos.

Referente a la evaluación sobre la calidad de la dieta alimenticia que entrega el programa, es negativa (17,8% y 28,0%). Por tal razón, la evaluación que realizan las madres se encuentra en los niveles de “Muy insatisfecho”, “Algo insatisfecho” y “Algo satisfecho” (17.8% y 28.0% y 26.6%). Al igual que la evaluación de la dimensión anterior amerita que el programa enfatice y fortalezca las acciones de monitoreo y supervisión de los productos.

Respecto al cumplimiento de la cantidad en los alimentos que proporcionan los proveedores, la evaluación mayoritariamente es negativa (21.0% y 28.0%). En el detalle, el 16.8% de la I.E.I.

Glorioso San Carlos se encuentran “algo insatisfechas”, el (6.5%) de la I.E.I. el Mirador y el 10.7% del Divino Niño Jesús se sienten “algo satisfechas”.

A manera de síntesis, la evaluación sobre la proporción de productos entregados, el control que efectúa el programa a la cantidad de los productos, la dieta alimenticia y el cumplimiento de la cantidad es negativa; lo que amerita acciones correctivas por parte del programa con la finalidad de mejorar la eficiencia y por ende los niveles de satisfacción en la población beneficiaria.

Tabla 3

Evaluación sobre la proporción de entrega del producto del programa Qali Warma, 2018

Categorías	Nivel de satisfacción ^(a)	Instituciones Educativas Iniciales						Total	
		El Mirador Nº 290		Glorioso San Carlos		Divino Niño Jesús Nº324		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Proporción de productos destinados	MI	3	1.4	48	22.4	11	5.1	62	29.0
	AI	13	6.1	25	11.7	13	6.1	51	23.8
	NN	1	0.5	16	7.5	22	10.3	39	18.2
	AS	10	4.7	13	6.1	22	10.3	45	21.0
	MS	5	2.3	5	2.3	7	3.3	17	7.9
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Control del programa a la cantidad de los productos	MI	5	2.3	34	15.9	18	8.4	57	26.6
	AI	7	3.3	30	14.0	18	8.4	55	25.7
	NN	3	1.4	26	12.1	15	7.0	44	20.6
	AS	8	3.7	12	5.6	19	8.9	39	18.2
	MS	9	4.2	5	2.3	5	2.3	19	8.9
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Dieta alimenticia	MI	1	0.5	29	13.6	8	3.7	38	17.8
	AI	7	3.3	29	13.6	24	11.2	60	28.0
	NN	9	4.2	15	7.0	12	5.6	36	16.8
	AS	10	4.7	26	12.1	21	9.8	57	26.6
	MS	5	2.3	8	3.7	10	4.7	23	10.7
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Cumplimiento de la cantidad en los proveedores	MI	3	1.4	31	14.5	11	5.1	45	21.0
	AI	2	0.9	36	16.8	22	10.3	60	28.0
	NN	9	4.2	23	10.7	15	7.0	47	22.0
	AS	14	6.5	12	5.6	23	10.7	49	22.9
	MS	4	1.9	5	2.3	4	1.9	13	6.1
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0

Nota. Base de encuesta aplicada, 2018.

^(a) Muy insatisfecho (MI); Algo insatisfecho (AI); Ni satisfecho ni insatisfecho (NN); Algo satisfecho (AS); Muy satisfecho (MS).

La evaluación efectuada sobre la conformación de grupo para la preparación de alimentos es positiva (24.8% y 19.6%). En el detalle, las madres de familia consideran evaluar en el nivel de “muy insatisfechas” (12.6%) de la I.E.I. Glorioso San Carlos y “algo satisfechas” (4.7% y 11.2%). Mientras que la evaluación en cuanto a la cantidad de productos utilizados es negativa (19.2% y 24.8%). En el detalle, las madres de familia consideran encontrarse “muy insatisfechas” (15.4%) y “algo satisfechas” (6.5% y 11.2%). En cuanto, la evaluación que realiza las madres de familia en lo que respecta a la proporción de comida por niño(a) es positiva (30.4% y 16.4%). Las cifras

evidencian que las madres califican como “algo insatisfechas” (12.6%) de la I.E.I. Glorioso San Carlos y “algo satisfechas” (5.1% y 13.1) de la IEI Divino Niño Jesús y el Mirador.

Respecto a la cantidad de cereales otorgado por niño(a), las madres de familia de la I.E.I. Glorioso San Carlos consideran “algo insatisfechas” (14.0%) y las de la I.E.I. Mirador y Divino Niño Jesús “algo satisfechas” (5.1% y 11.2%). Esta evaluación, se repite sobre la cantidad de menestras otorgada por niño(a) (14%) de “algo insatisfechas” y (5.1% y 11.2%) de “algo satisfechas”. En cuanto a la cantidad de tubérculos otorgados por niño(a) las madres de familia consideran evaluar como “muy insatisfechas” con el 15.0% de la I.E.I. Glorioso San Carlos y “algo satisfechas” (4.7% y 11.7%) de la I.E.I. Divino Niño Jesús y el Mirador.

En relación a la cantidad de carnes otorgada por niño(a) las madres están entre “muy insatisfechas”, “algo insatisfechas” y “algo satisfechas” (19.6%, 4.7% y 10.3%) de la I.E.I. Glorioso San Carlos, el Mirador y Divino Niño Jesús. Sobre la cantidad de granos proporcionada por cada niño(a) las madres de familia se encuentran “algo satisfechas” (11.7% y 9.8%) de la I.E.I. Glorioso San Carlos y Divino Niño Jesús, sin embargo, el 6.5% de la I.E.I. Mirador se encuentran “muy satisfechas”.

Tabla 4

Evaluación sobre la proporción de utilización del producto del programa Qali Warma, 2018

Categorías	Nivel de satisfacción ^(a)	Instituciones Educativas Iniciales						Total	
		El Mirador Nº 290		Glorioso San Carlos		Divino Niño Jesús Nº324		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Conformación de grupos	MI	2	0.9	27	12.6	7	3.3	36	16.8
	AI	5	2.3	22	10.3	15	7.0	42	19.6
	NN	8	3.7	18	8.4	15	7.0	41	19.2
	AS	10	4.7	19	8.9	24	11.2	53	24.8
	MS	7	3.3	21	9.8	14	6.5	42	19.6
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Cantidad de productos utilizados	MI	2	0.9	33	15.4	6	2.8	41	19.2
	AI	5	2.3	25	11.7	23	10.7	53	24.8
	NN	5	2.3	18	8.4	14	6.5	37	17.3
	AS	14	6.5	19	8.9	24	11.2	57	26.6
	MS	6	2.8	12	5.6	8	3.7	26	12.1
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0
Porción de comida por niño	MI	2	0.9	17	7.9	6	2.8	25	11.7
	AI	5	2.3	27	12.6	18	8.4	50	23.4
	NN	4	1.9	17	7.9	18	8.4	39	18.2
	AS	11	5.1	26	12.1	28	13.1	65	30.4
	MS	10	4.7	20	9.3	5	2.3	35	16.4
Total		32	15.0	107	50.0	75	35.0	214	100.0

Nota. Base de encuesta aplicada, 2018.

^(a) Muy insatisfecho (MI); Algo insatisfecho (AI); Ni satisfecho ni insatisfecho (NN); Algo satisfecho (AS); Muy satisfecho (MS).

Del dato se infiere que las madres de familia se encuentran “muy insatisfechas” con la cantidad de carnes; sin embargo, mencionan que se sienten “algo satisfechas” en relación a la

conformación de grupos para la preparación de alimentos en salón, con la cantidad de productos utilizados en la preparación de alimentos, la porción de comida que se brinda a sus hijos.

Expectativa sobre el proceso de gestión del programa Qali Warma

La expectativa permite descubrir los deseos y propuestas en relación a la mejora del programa. Es por ello que, en relación a la preferencia de la ingesta de comida, los niños fundamentalmente prefieren la comida hecha en el hogar (24.8%, 45.8% y 8.4%), contrario al 6.1%, 2.3% y 2.8% que prefiere la comida del programa; sin embargo, el 4.2%, 1.9% y 3.7% no muestran preferencia alguna.

Respecto a la expectativa de la organización, las madres de familia muestran predisposición para mejorar la organización de los padres de familia en la preparación de alimentos (14.0%, 39.3% y el 25.2%); entre tanto, el 0.9%, 10.7% y el 9.8% consideran que no es necesario mejorar la organización. Así mismo, las madres de familia consideran la necesidad de la participación en la preparación de alimentos del programa (22.9%, 41.1% y el 12.6%), frente al 12.1%, 8.9% y 2.3% que evalúa como algo innecesario la participación.

En relación a las propuestas sobre el cómo debería entregarse los productos que brinda el programa Qali Warma se puede tomar desde dos puntos de vista, desde la política del programa (funciones que debe cumplir) y desde la institución educativa (se puede organizar dentro de la institución). Ante ello, las madres de familia consideran que la entrega debe ser bajo la supervisión especializada de profesionales nutricionistas, con un inventario detallado de los productos, con puntualidad, en buen estado de conservación, en mayor proporción, en otros empaques y en raciones preparadas. Así mismo, proponen que debe ser bajo la supervisión de un comité de aula en coordinación con el CAE.

En la incorporación de productos a la dieta alimenticia, las madres de familia aluden que es necesario la inclusión de otros productos a la dieta alimenticia del programa (13.6%, 47.2% y 31.3%), por otro lado, (1.4 %, 2.8% y 3.7%) sostienen que no es necesario la inclusión de otros productos en la dieta alimenticia de los niños.

Sobre la expectativa del funcionamiento del programa Qali Warma, las madres expresan que la política del programa debe garantizar productos de calidad, contratar a proveedores reconocidos, entregar productos en buen estado, incrementar la cantidad de productos, incorporar a nutricionistas y realizar un informe a la institución educativa Inicial y padres de familia. También desean que se brinde mayor equipamiento y mejor planificación del menú.

DISCUSIÓN

Los programas sociales en el Perú, específicamente el programa Qali Warma en Puno, están sujetas a las políticas públicas que ofrece el Estado. Al respecto, [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 de la calidad de vida en una población determinada se convierte en una necesidad, tal como lo explica Maslow ([citado en Quintero, 2007](#)) que la población satisface sus necesidades de acuerdo a una jerarquía, es así que las necesidades fisiológicas están relacionada directamente con el programa estudiado, los niños y niñas requieren de un buen servicio de

alimentación escolar (necesidad fisiológica de alimentación); así también, [Montañez y Turco \(2016\)](#) sostienen que las necesidades en todas las culturas son las mismas, lo que cambia son los medios para satisfacerlas. Entonces el programa Qali Warma es un medio para satisfacer las necesidades fisiológicas de niños y niñas en Puno debido a la situación de vulnerabilidad en que se encuentran sus padres, por lo que este servicio debe guardar estándares de calidad.

La región de Puno, se encuentra considerada como una zona que se caracteriza por la presencia de extrema pobreza, con altas tasas de desnutrición y anemia; por tal razón requiere una especial atención por parte de las políticas sociales implementadas desde el Estado. Sobre el particular, [Ziccardi \(2008\)](#) sostiene que el servicio del programa no parece guardar relación con el ámbito cultural de la población objetivo del programa, en donde se debe de agregar productos de la localidad como parte de una correcta alimentación; asimismo, la inclusión social es parte importante en el fortalecimiento de potencialidades de los niños, como lo indica [Mateos \(2008\)](#), incluir a la primera infancia como grupo vulnerable.

El enfoque de gestión de calidad basado en procesos, representa el tipo de enfoque utilizado para evaluar el funcionamiento del programa Qali Warma, es aquí donde se indica que cuando un proceso (actividades que se realiza) no alcanza sus propósitos, la organización debe de establecer correcciones y acciones preventivas para alcanzar los resultados planificados; en este sentido, el programa analizado según los resultados presenta limitaciones y deficiencias en el servicio que brinda, situación que debe de tomarse en cuenta para poder establecer modificaciones y cambios en el proceso de brindar un adecuado servicio a los escolares beneficiarios.

Referente a la situación anterior, [Mercado \(2007\)](#) enfatiza que es de vital importancia la prevención de contaminantes y la adecuada supervisión de los actores involucrados para proveer un buen servicio. Parte importante de los resultados muestran que existen problemas con la preparación de alimentos en el cumplimiento de la dieta escolar, por lo que es necesario poner especial atención en la supervisión de los procesos, lo que repercutirá directamente en la correcta alimentación de los niños como lo sostiene [Vásquez \(2012\)](#).

El programa Qali Warma, conforme a sus objetivos relacionados a la seguridad alimentaria, busca garantizar el servicio alimentario, contribuir a mejorar la atención de los usuarios y promover la mejora de los hábitos alimenticios en los usuarios. Sin embargo, según los resultados presentados en base a la encuesta aplicada a las madres, precisan algunas mejoras a realizar en el programa.

El programa Qali Warma, desde su intervención en la región Puno, ha venido presentando deficiencias y limitaciones, situación que ha sido poco analizada y subsanada por el programa; a pesar de haberse presentado reclamos por las deficiencias en el trabajo de los actores involucrados hasta denuncias públicas sobre la calidad de los productos. Entonces, se puede observar que el programa presenta problemas en la planificación, provisión de productos de calidad y, fundamentalmente, acciones de monitoreo y supervisión que garanticen un servicio de calidad acorde al contexto sociocultural; es decir, demanda una revisión de los lineamientos y protocolos a seguir para garantizar un servicio de calidad que incluya productos andinos que provean mayores beneficios vitamínicos.

CONCLUSIONES

La evaluación sobre el proceso de gestión del programa “Qali Warma” que realizan las madres de familia de la ciudad de Puno, es negativa respecto a la cantidad y calidad de los productos que entregan los proveedores, y demandan el fortalecimiento de acciones de monitoreo y supervisión del programa.

Las madres de familia evalúan de forma negativa el servicio brindado en cuanto a planificación, selección y entrega de productos; así como la asistencia brindada por los proveedores, la vigilancia y el acompañamiento del CAE. Por otro lado, no existe consenso sobre la cantidad que se debe de utilizar en la preparación de alimentos; además, evidencian que no se encuentran de acuerdo con la dieta alimenticia propuesta por el programa.

Las expectativas están relacionadas al perfeccionamiento de los procesos de gestión, la mejora de la organización y la participación de los padres de familia para la preparación, la supervisión por profesionales en la entrega puntual de los productos; así como, la inclusión de productos de la localidad con alto contenido nutricional y el contrato de proveedores reconocidos y con personal calificado.

CONTRIBUCIONES DE AUTORÍA

Xiomi Almendra Ramos López concibió, diseño y levanto la información de campo y redactó el primer borrador del artículo. Samuel Gallegos Copa participó en el diseño, el análisis de datos y en la redacción y aprobación del artículo para su envío.

REFERENCIAS

- Arroyo, J. (2017). Hacia un Perú sin anemia. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(4), 586-587. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v34n4/a01v34n4.pdf>
- Contraloría General de la Republica. (2017). Anemia Infantil. *Gestión y Control*. http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/a6e4e8b0-1a9c-4ab9-9879-4aefaa65a624/Boletin_gestion_y_Control_46_anemia_infantil.pdf?MOD=AJPERES&CA CHEID=a6e4e8b0-1a9c-4ab9-9879-4aefaa65a624
- Foro TV Noticias. (2014). *Qali Warma denuncia a jefe zonal por favores personales y otras irregularidades*. [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=rn1AFvheawQ>
- Foro TV Noticias. (2015). *Qali Warma se burla de las instituciones educativas de Puno*. [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=wAwkBqff6gw>
- Magallanes, M. (2017). *La radio comunitaria como mecanismo de aporte a la inclusión social: análisis del componente comunicacional del programa nacional de alimentación escolar: Qali Warma* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú], <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7662>
- Mateos, R. (2008). Promover la inclusión social y la convivencia para disminuir el maltrato infantil. *Acta Pediátrica de México*, 29(25), 290-293. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423640313009>
- Meny, I. y Claude, J. (1992). *Las políticas públicas*. (F. Morata, Trad.) Barcelona: Ariel, S.A. http://ibcm.blog.unq.edu.ar/wp-content/uploads/sites/28/2018/04/Meny-Thoenig_Cap-1-y-2.pdf
- Mercado, C. (2007). Los ámbitos normativos, la gestión de la calidad y la inocuidad alimentaria: una visión integral. *Agroalimentaria*, 12(24), 119–131. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199216580009>

- Montañez, G. y Turco, G. (2016). *Manejo del programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara- Huancayo, 2014*. [Trabajo de grado Universidad del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/950>
- Quintero, J. (2007). *Seminario Teorías y paradigmas educativos*. <https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>
- Salazar, S. (2016). Programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, estrategia nacional en favor de la alimentación saludable. *Economía*, XLI (41), 76-96. <http://www.redalyc.org/pdf/1956/195649910004.pdf>
- Santillana, E., Jiménez, A. y Bacardí, M. (2013). Programas para mejorar el contenido nutricional de las fiambreras (loncheras). *Nutrición Hospitalaria*, 28(6), 1802-1805. <http://scielo.isciii.es/pdf/nh/v28n6/06revision05.pdf>
- Solís, E., Ruíz, J. y Álvarez, J. (2015). *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar "Qali Warma", distrito de Acomayo – Cusco, 2014* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico] http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, C. (2012). *La Alimentación Escolar como Oportunidad de Aprendizaje infantil*. <http://www.fao.org/3/as231s/as231s.pdf>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, V, IV (7), 51-72. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>
- Ziccardi, A. (2008). Pobreza urbana y políticas de inclusión social en las comunidades complejas. *Revista Bitácora Urbano Territorial*, 13(2), 93-108. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74811925007>

