

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO ALIMENTARIO QUE BRINDA EL PROGRAMA  
NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA  
A LOS USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
EMBLEMÁTICA SAN JUAN DE LA LIBERTAD,  
CHACHAPOYAS, 2019.**

**Autor:** Bach. Dimar Díaz Vásquez.

**Asesor** Mg. Erik Martos Collazos Silva

Reg.(...)

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a Dios, el Ser Supremo que nos da la vida, y a mi familia, especialmente a mis padres y hermanos, quienes me apoyan incondicionalmente.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a la I. E. E. San Juan de la Libertad de la ciudad de Chachapoyas, al profesor, Jorge Humberto Domínguez Chapa Director del Nivel Primario y presidente del CAE por su valiosa colaboración con el permiso necesario para poder hacer la investigación en esta entidad.

Mi agradecimiento a la Ing. Leydi del Pilar Mendoza Oxolón Monitora de gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial Amazonas, quien me facilitó sus informes de verificación y de seguimiento que me permitieron evaluar concienzudamente la información brindada por los usuarios del Programa.

Agradezco, al Mg. Erik Martos Collazos Silva, quien fue mi asesor de tesis, por su valioso apoyo y orientación metodológica para realizar el proyecto e informe de tesis.

Agradezco a todos los docentes y estudiantes de la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad de Chachapoyas, quienes me brindaron información primaria para realizar la investigación.

También me gustaría agradecer a todos los que colaboraron en esta investigación.

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI  
**RECTOR**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN  
**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN  
**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 3-K**

**VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  )/Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Nivel de Satisfacción de la prestación del Servicio Alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Q'ili Warma a los usuarios de la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas; 2019.

del egresado Dimar Díaz Vásquez  
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela Profesional de Administración de Empresas  
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 04 de Octubre de 2020

Firma y nombre completo del Asesor

## **JURADO EVALUADOR**



---

MG. EDINSON CUEVA VEGA

**PRESIDENTE**



---

MG. ADOLFO CACHO REVILLA

**SECRETARIO**



---

DRA. ROSA YSABEL BAZÁN VALQUE

**VOCAL**



ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Nivel de Satisfacción de la prestación del Servicio Alimentario que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma a los usuarios de la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019.

presentada por el estudiante ( )/egresado (X) Dimar Díaz Vásquez

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional dimarh.dv@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 17 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( X ) / igual ( ) el 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene        % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 04 de Octubre del 2020

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCAL

[Signature]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....



**ANEXO 3-N**

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de NOVIEMBRE del año 2020, siendo las 11 horas, el aspirante DIMAR DÍAZ VÁSQUEZ defiende en sesión pública la Tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO QUE BRINDA EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WAENA A LOS USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA SAN JUAN DE LA LIBERTAD, CHACHAPOYAS, 2019 para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : MSC. EDUARDO CUEVA VEGA  
Secretario : MG. ADOLFO CACHO REVILLA  
Vocal : DEA. ROSA YSABEL BARÓN VALQUE



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  )                      Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12.00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_



## ÍNDICE O CONTENIDO GENARAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL .....	v
JURADO EVALUADOR.....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	viii
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLA .....	xi
ÍNDICE DE FIGURA.....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I.INTRODUCCIÓN.....	16
II MATERIALES Y MÉTODOS .....	18
2.1.    Diseño de la investigación .....	18
2.2.    Población muestra y muestreo .....	18
2.3.    Métodos.....	19
2.4.    Técnicas e instrumentos de colecta de datos .....	19
III RESULTADOS .....	21
3.1.    Evaluación Externa .....	25
3.2.    Evaluación Interna .....	31
3.3.    Nivel de satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los usuarios de la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad. ....	37

3.4. Medidas para la mejora del servicio de alimentación escolar que conlleven a la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma de la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad Chachapoyas.....	54
IV.DISCUSIÓN.....	58
V.CONCLUSIÓN.....	61
VI.RECOMENDACIONES .....	62
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
VIII.ANEXOS .....	66
8.1. Encuestas realizadas a los beneficiarios del programa Qali Warma.....	66
8.2. Fotografías realizadas durante la visita a las instalaciones donde se presta el servicio alimentario en la Institución Educativa San Juan de la Libertad.....	69
8.3. Copia del Acta de Asistencia Técnica revisada durante la investigación .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Monto Ejecutado y Presupuestal Departamento Amazonas - Qali Warma.....	27
Tabla 2: productos que se entregan en la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad. ....	32
Tabla 3: Integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad.....	33
Tabla 4: Relación de Monitores de Gestión Local .....	34
Tabla 5: Análisis FODA del servicio del programa Qali Warma I.E.E. San Juan de la Libertad – Chachapoyas.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Índices de Producto bruto interno y demanda interna 2008 - 2017.....	26
Figura 2. Ejecución Financiera a Nivel de Unidad Ejecutora.....	27
Figura 3. Instituciones educativas atendidas por periodo (2013-2017).....	29
Figura 4. Instituciones Educativas atendidas por Qali Warma - Departamento de Amazonas.....	29
Figura 5. Porcentaje de beneficiarios del programa Qali Warma por niveles de estudio en la provincia de Chachapoyas.....	31
Figura 6. Uso del servicio por parte de los estudiantes de la Institución Educativa.....	37
Figura 7. Apreciación de los estudiantes en relación de la asistencia alimentaria y el aprendizaje.....	38
Figura 8. Satisfacción de los estudiantes respecto a la asistencia del programa social Qali Warma.....	39
Figura 9. satisfacción con el horario en que se brinda el servicio de asistencia alimentaria del Programa Social Qali Warma.....	40
Figura 10. Apreciación de los alimentos que se brindan en el programa social Qali Warma.....	41
Figura 11. Apreciación respecto al valor nutritivo de los alimentos que brinda el programa social Qali Warma.....	42
Figura 12. Apreciación respecto al servicio alimentario que brinda el programa social Qali Warma.....	43
Figura 13. Apreciación de los padres de familia respecto a la mejora del aprendizaje de sus hijos con el servicio alimentario.....	44
Figura 14. Percepción de los padres de familia del Programa Qali Warma como complemento a la alimentación.....	45
Figura 15. Percepción de los padres de familia del Programa Qali Warma y su satisfacción con el programa.....	46
Figura 16. Intervención de los padres de familia del Programa Qali Warma en el proceso de aprendizaje de su hijo(a).....	46
Figura 17. Cumple con las responsabilidades requeridas por el Programa Qali Warma en el proceso de aprendizaje de su hijo(a).....	47
Figura 18. Recibe permanente capacitación sobre preparación de los alimentos por el Programa Social Qali Warma.....	48

Figura 19. Recibe permanente capacitación sobre higiene en la preparación de los alimentos por el Programa Social Qali Warma.....	488
Figura 20. Consumo de alimentos nutritivos por parte de las familias beneficiarias del programa social Qali Warma. ....	49
Figura 21. Observación sobre la mejora en el rendimientos de los estudiantes beneficiarias del programa social Qali Warma. ....	50
Figura 22. percepción sobre apoyo en la alimentación de los estudiantes beneficiarias del programa social Qali Warma. ....	511
Figura 23. percepción sobre la satisfacción de los beneficiarios con el programa de alimentación escolar Qali Warma.....	522
Figura 24. Percepción de los docentes sobre la satisfacción por parte de los padres de familia con el programa de alimentación escolar Qali Warma.....	522
Figura 25. Responsabilidad asumida por los docentes con las demandas del programa de alimentación escolar Qali Warma.....	533
Figura 27. Modelo de Prestación del Servicio de Alimentación Escolar – Productos .	544
Figura 28. Flujograma del seguimiento y monitoreo por parte del Gobierno Local al Servicio Alimentario.....	577

## RESUMEN

Este trabajo de investigación que tiene por nombre Nivel de satisfacción de la prestación del servicio de alimentación brindada por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a beneficiarios de la Institución Educativa Emblemática de San Juan de la Libertad Chachapoyas, 2019, tuvo como objetivo general determinar cómo el Programa Nacional de Alimentación Escolar ha brindado el servicio a los beneficiarios de la I. E. E. San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019; La investigación corresponde al tipo descriptivo, porque no tenemos manipulación de variables en esta problemática, y la población y muestra están compuestas por estudiantes, padres y profesores. En los principales resultados de este estudio se realizó un diagnóstico a través del análisis interno y externo de los servicios de alimentación; de igual forma, también se recopiló información directa de los usuarios entrevistados y finalmente se propusieron medidas para mejorar los servicios de alimentación. Se concluyó que los beneficiarios del programa escolar Qali Warma de la I. E. E. San Juan de la Libertad Chachapoyas están satisfechos con el servicio.

**Palabras Clave:** Prestación del servicio, satisfacción de los usuarios, Institución Educativa.

## **ABSTRACT**

This research work called Satisfaction Level of the provision of the food service provided by the National School Food Program Qali Warma to beneficiaries of the Emblematic Educational Institution of San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019, had the general objective of determining how the National School Food Program has provided the service to the beneficiaries of the IEE San Juan de la Libertad Chachapoyas, 2019; The research corresponds to the descriptive type, because we do not have manipulation of variables in this problem, and the population and sample are composed of students, parents and teachers. In the main results of this study, a diagnosis was made through internal and external analysis of food services; Likewise, direct information was also collected from the users interviewed and measures were finally proposed to improve food services. It was concluded that the beneficiaries of the Qali Warma school program of San Juan de la Libertad Chachapoyas are satisfied with the service.

**Keywords:** Service provision, user satisfaction, Educational Institution.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el Perú uno de los grandes problemas que afronta la educación es el bajo rendimiento académico que tienen los estudiantes, ocurre por muchos factores intervinientes, uno de ellos es la alimentación para ello el gobierno ha implementado un programa alimentación escolar, llamado “QALI WARMA”, fue creado con el objetivo de asistir en el desarrollo de la atención de los niños y niñas en las clases de los nivel iniciales, primarios y secundarios en la comunidad de amazonia y los departamentos que presentan bajo rendimiento académico, favoreciendo así su asistencia y permanencia en la Institución Educativa. Pero se ha observado minuciosamente durante el periodo de atención que existe, ciertas quejas de disconformidad, tanto por parte de los padres como también por parte de los profesores de aula. Fue ello el motivo para realizar esta investigación, por ende el próximo objetivo está fijado en definir la altura de satisfacción del servicio alimentario que ofrece el programa “QALI WARMA” a los usuarios en la institución educativa San Juan de la Libertad de la ciudad de Chachapoyas.

La Institución Educativa Emblemática San Juan de La Libertad de la ciudad de Chachapoyas fue creada en 1829; el año 2009 mediante Decreto de Urgencia pasa a ser parte de uno de las Instituciones educativas Emblemáticas y Centenarias. La Institución Educativa Emblemática atiende a un promedio de 1.750 estudiantes entre hombres y mujeres, incluidas 30 secciones en colegios de nivel primarios y 31 secciones en colegios de nivel intermedios. De acuerdo a los documentos de gestión, la visión de II.EE San Juan de la Libertad es convertirse en una institución educativa de alta calidad, líder en la región, formando talentos competitivos, capaces de resolver problemas y enfrentar los desafíos de un mundo globalizado. Para ello, su misión es velar por el cumplimiento de los servicios escolares, enfatizando la práctica de los valores y fortaleciendo nuestra identidad social y cultural, promoviendo la innovación y el desarrollo de conductas y actitudes relacionadas con la investigación mediante el logro de un aprendizaje efectivo. En el marco legal, las localidades y regiones deben alcanzar metas institucionales.

Desde la creación del programa nacional de alimentación escolar “QALI WARMA” el año 2012, es beneficiario del programa y en la actualidad cuenta con 874 usuarios (Qali Warma, 2019). Por otro lado el programa ha contratado al proveedor que es el



responsable directo de proveer los alimentos que forman parte del servicio alimentario del PNAEQW en la institución educativa, de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas, dicho contrato se realizó mediante el proceso de compra 2019, a cargo del comité de compra amazonas 5, dispuesto en el manual, bases y los documentos normativos del PNAEQW, la entrega se realiza mediante un cronograma de plazos para liberación, plazo de distribución y plazo de entrega, en total se hizo efectivo siete entregas. Los productos que se reparte cumplen con requisitos sanitarios obligatorios por parte del proveedor en los cuales figuran aceite, arroz, arvejas, azúcar, chocolate para taza, conservas de bofe de res, conserva de pescado, fideos, frejoles, harinas, leche, galletas de quinua, de quiwicha de maca, galleta de cereales etc. Por lo que mediante la investigación se busca: Determinar el nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los usuarios de la Institución.

La tesis tiene como antecedentes a Ortega y Rojas (2015), quienes hicieron su investigación en dos Instituciones Educativas de la ciudad de Huancayo concluyendo que el nivel de participación de los padres en cada institución es diferente. Por otro lado, Montañez y Turco (2016) concluyeron en su trabajo de misión Qali Warma del Centro Nacional de Educación del Distrito Pucara-Huancayo en 2014 que el servicio de alimentación del plan es oportuno todos los días. Durante el curso escolar, las raciones que se dan a los alumnos son suficientes para cubrir las necesidades de todos y tienen las cantidades necesarias para cubrir sus necesidades y promover hábitos alimentarios saludables.

En encontramos el nivel de aceptación de maestros, padres y alumnos, y en base a esto, propusimos medidas para mejorar el servicio de alimentación de la institución de enseñanza de idiomas de San Juan de la Libertad Qali Warma en Chachapoyas; la misma estructura se basa en Universidad Amazónica Nacional La Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza se establece por la normativa de grados y títulos.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación corresponde a la descriptiva, porque en el problema que se tiene no hubo manipulación de variables, las cuales fueron analizadas. Según (Hernández, 2010) el diseño es no experimental transversal, debido a que se recolectaron los datos en un tiempo determinado sin intervenir en el ambiente que se desarrollaron, por lo que no hay manipulación de variables.

### 2.2. Población muestra y muestreo

#### Población

La población estuvo constituida por padres de familia, docentes y niños matriculados en la Institución Educativa Emblemática “San Juan de La Libertad” el año académico 2019 de la ciudad de Chachapoyas, tal como se muestra en la siguiente tabla.

USUARIOS	TOTAL
PADRES	770
DOCENTES	37
ESTUDIANTES	770
<b>TOTAL</b>	<b>810</b>

Fuente: Minedu 2019

#### Muestra

Para la población de padres y estudiantes se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n = \frac{n_0 N}{n_0 + (N - 1)}$$

n= 73 estudiantes

Se utilizó un muestreo de conveniencia no probabilístico para la población de docentes (Morales, 1990) la misma es pequeña, entonces la muestra estuvo conformada por la totalidad de docentes.

### **2.3.Métodos**

Los métodos que se emplearon fueron el inductivo y deductivo

### **2.4.Técnicas e instrumentos de colecta de datos**

#### **Técnica**

Los métodos empleados son encuestas, utilizando sus respectivas herramientas (cuestionarios). Según (Malhotra, 2009), "la encuesta es una técnica muy utilizada en la investigación educativa. Es un medio de obtención de datos o información, que solo pueden ser aportados por los sujetos para resolver determinados problemas; suele ser para obtener opiniones. Actitudes y las sugerencias son la única forma de mejorar la educación".

#### **Instrumento**

La herramienta utilizada es un cuestionario, las preguntas se formulan por escrito de acuerdo con los objetivos e indicadores de las variables investigadas, de manera ordenada y continua, las preguntas planteadas son cerradas, abiertas y mixtas (Charaja, 2011). La elaboración del cuestionario estuvo guiada por los trabajos que se encuentran en la biblioteca virtual de la Universidad del Altiplano, la preparación de la encuesta la realizamos nosotros mismos, por supuesto, bajo la guía del consultor de tesis, finalmente se verificó el instrumento a través de un método denominado encuesta piloto.

#### **Procesamiento de recolección de datos**

En este caso: se ejecutó:

Primero: Autorización para realizar oportunamente la investigación coordinada con el titular de la institución de enseñanza de idiomas San Juan de La Libertad.

Segundo: En el horario acordado y con la colaboración de padres, maestros e infantes de instituciones educativas fueron entrevistados.

Finalmente utilice el software Excel 2013 para procesar, analizar e interpretar los datos recopilados.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Para verificar la confiabilidad de los resultados se consideraron los siguientes aspectos.

Primero: Tabular los datos recopilados durante la ejecución del proyecto.

Segundo: Los datos se proporcionan en forma de tablas, tablas y figuras clasificadas, con anexos explicativos.

Tercero: De la misma manera, se utilizan pruebas de hipótesis en sus respectivos estudios, y los datos se toman de las calificaciones del grupo experimental y del grupo control.

Cuarto: Analice e interprete los resultados para verificar y probar hipótesis.

### **III. RESULTADOS**

#### **Marco Legal**

Ley N° 29792 que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Ley N° 30879 del Presupuesto para el Año Fiscal 2019.

Decreto Supremo N°006–2017–MIDIS, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social,

Decreto Supremo N° 008–2012–MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 31 de mayo de 2012.

Resolución Ministerial N° 283–2017–MIDIS que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Resolución Ministerial..

#### **Qali Warma**

El Programa Nacional de Alimentos Escolares “QALI WARMA” tiene como objetivo brindar servicios de alta calidad que cumplan con los siguientes propósitos: de acuerdo con las características de las calificaciones académicas y el área residencial, asegurar el servicio de alimentos durante todo el día a los usuarios del programa; ayudar a concienciar a los beneficiarios del programa en el aula, promover su presencia y durabilidad; promover mejores hábitos alimenticios entre los beneficiarios del programa.

Nuestros usuarios son infantes del nivel inicial (3 años), instituciones públicas junior, y hemos ampliado el alcance de atención modificando el orden legal más alto 006-2014-MIDIS al orden legal más alto 008-2012-MIDIS, que estipula que los criterios geográficos determinan la clasificación socioeconómica. El documento indica que el Programa Nacional de Alimentación Escolar “QALI WARMA” prestará servicios paulatinamente a los niños en edad escolar del nivel de educación básica en las instituciones educativas públicas de los pueblos indígenas de la ribera del río Amazonas peruano. Estas instituciones educativas públicas están adscritas al Ministerio de Cultura o alternativamente actualizar la Resolución Ministerial del Ministerio No. 321-2014-MC.

Como se mencionó anteriormente, El Decreto Supremo 008-2012-MIDIS formuló el plan nacional de alimentación escolar de Qali Warma porque el anterior plan de alimentación escolar "Programa Nacional de Asistencia Alimentaria" (PRONAA) tenía muchos errores y deficiencias.

Los planes de comidas escolares como Qali Warma tienen la capacidad de influir positivamente en muchos indicadores de participación escolar (tasa de inscripción, tasa de asistencia, tasa de deserción y tasa de progresión) y rendimiento educativo (resultados de evaluación estandarizados), según la naturaleza del plan.

Esto se logra influyendo en los resultados observables a corto plazo, como el estado nutricional y de salud, los procesos de aprendizaje, el hambre a corto plazo y el desarrollo del conocimiento. No obstante, es importante señalar que en un programa de este tipo, el efecto dependerá de varios factores, como las características previas de la población objetivo, el tamaño del reasentamiento y las preferencias educativas para las condiciones de inmigración.

Por ejemplo, si no se puede aumentar la participación escolar mejorando las escuelas y los maestros, no se mejorarán las mejoras (no monetarias) en educación y reducción de la pobreza, que es el principal objetivo del plan.

Las comidas escolares pueden ayudar a reducir los problemas de hambre a corto plazo, la ingesta calórica inadecuada, la ingesta inadecuada de micronutrientes importantes (como proteínas, hierro, zinc, vitamina A, yodo, etc.) y el estado nutricional (generalmente evaluado por indicadores antropométricos).

A su vez, esto tiene un impacto positivo en el desarrollo de la capacidad cognitiva y la mejora de la resistencia a las enfermedades intestinales y respiratorias. En general, también tiene un impacto positivo en la mejora de la salud. Esto puede deberse a una mayor participación escolar y visto en la educación logros.

Estos efectos son más importantes en la población escolar en las primeras etapas de la educación escolar, porque las intervenciones tempranas que afectan la salud de los niños tienen un impacto importante en el desarrollo de capacidades.

Además del impacto de estos planes en la población objetivo, también tienen un impacto potencial en la toma de decisiones familiares. En particular, la existencia de tales transferencias puede afectar la distribución de recursos dentro del hogar, ya que reducirá el gasto en alimentos del hogar.

Qali Warma ofrece dos principales servicios:

**Sección de alimentación:** De acuerdo con los hábitos de consumo local y la nutrición adecuada de los niños de diferentes edades y sus áreas de vida, proporcionar recursos para servicios de alimentación de alta calidad  
**Componente educativo:** promover mejores hábitos alimentarios entre los niños y niñas del programa y los involucrados en la implementación de los servicios de alimentación escolar.

¿Qué es Qali Warma?

Qali Warma es una palabra en quechua, que significa "infante fuerte" (el género en quechua depende de la palabra "warti" o "qari", es decir, hombre o mujer).

Según el alfabeto fonético internacional, la pronunciación correcta es Qali Warma.

### **Historia de la Institución Educativa Emblemática**

Desde su creación en 1829 en el gobierno de Agustín Gamarra, esta Institución está estrechamente relacionada con la historia del Perú y los nobles valores de libertad. De acuerdo con la política educativa, se le cambió el nombre a: Facultad de Ciencias y Arte, Universidad Nacional de Niños, Departamento Universitario, Centro Base, Escuela Secundaria, Centro Piloto de Escuela Secundaria, y ha sido una institución de educación de idiomas desde 2005, pero su nombre siempre ha sido San Juan de la Libertad, para conmemorar la Batalla de Higos Urco, que es un acto heroico independiente. A lo largo de su carrera institucional se ha dedicado a los aspectos sociales, políticos y culturales de la región, el país y el exterior; porque miles de estudiantes han recibido formación en el aula.

Actualmente atiende a los niveles primario y secundario del EWC y el modelo EBA. Cuenta con cimientos modernos, parques y áreas verdes que pueden crear un entorno confortable, biblioteca, academia, gym, carpintería, mecánica, cocina, panadería, salón de danza y laboratorio de física y química.

Según los documentos de gestión, la visión de la Institución Educativa Libertad San Juan es convertirse en una institución de buena calidad, la principal de la región, capacitando talentos competitivos, capaces de resolver problemas y enfrentar los desafíos de un mundo globalizado. Para ello, su misión es asegurar la calidad de los servicios educativos enfatizando la práctica de valores y fortaleciendo nuestra identidad social y cultural, promoviendo la innovación y el desarrollo de comportamientos y actitudes relacionados con la investigación mediante el logro de un aprendizaje efectivo. En el marco legal, las localidades y regiones deben alcanzar metas institucionales.



### **3.1. Evaluación Externa.**

#### **Análisis PESTEC**

##### **Políticas, gubernamentales y legales (P)**

Son las fuerzas que determinan las reglas formales e informales que la organización debe hacer cumplir; en particular, las empresas que han suscrito contratos con el Estado peruano. Actualmente representado por el presidente de la República, Martín Vizcarra Cornejo, está considerando planes para mejorar la integración social y la protección dentro de su sistema político, como los planes existentes. (Cuna Más, Qali Warma, y Juntos).

Por otro lado, a través de un trabajo claro y modelos de gestión conjunta, se pueden ver las fuerzas de gobierno en la región amazónica, estos modelos posibilitan los servicios de catering en la región amazónica. Asimismo, es necesario cumplir con lo establecido en el plan de alimentación escolar La unidad regional está ubicada en Chachapoyas, la capital del estado amazónico, y el personal responsable del seguimiento y gestión del plan es de la ciudad. Aseguran que la empresa contratada cumple con todos los requisitos, acuerdos y estándares de calidad exigidos por el plan con el fin de brindar alimentos de calidad a los estudiantes de secundaria y preparatoria en las escuelas seleccionadas del estado amazónico (especialmente en Chachapoyas).

##### **Económicas y financieras (E)**

En los años más recientes, la economía peruana se ha mantenido estable, permitiendo que muchas inversiones nacionales e internacionales generen más ingresos, permitiendo al gobierno peruano expandir diferentes programas nacionales para asegurar la salud y nutrición de los peruanos y proteger a niños y adultos.

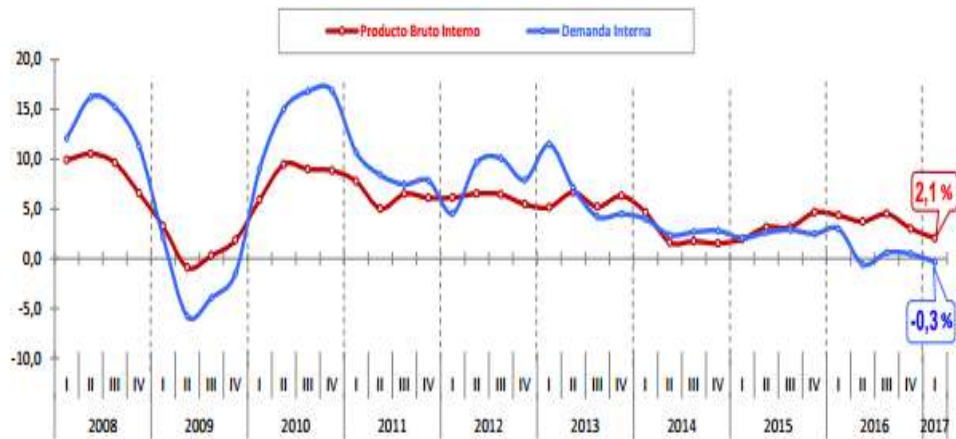


Figura 1. Índices de PBI y demanda interna 2008 - 2017  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017)

Asimismo, el gobierno generalmente exige que la empresa privada esté preparada a trabajar para brindar el mejor servicio a los peruanos.

El estado indemniza el presupuesto económico por sector y, a medida que cada uno se desarrolla, debe invertir de la mejor manera. El poder económico autorizado por el gobierno estatal será administrado a los departamentos locales de la empresa y programas de integración social. El plan Qali Warma ha especificado el costo, precio y método de pago de cada servicio en el contrato, generalmente anual, pago mensual y depósito en la cuenta corriente de la compañía.

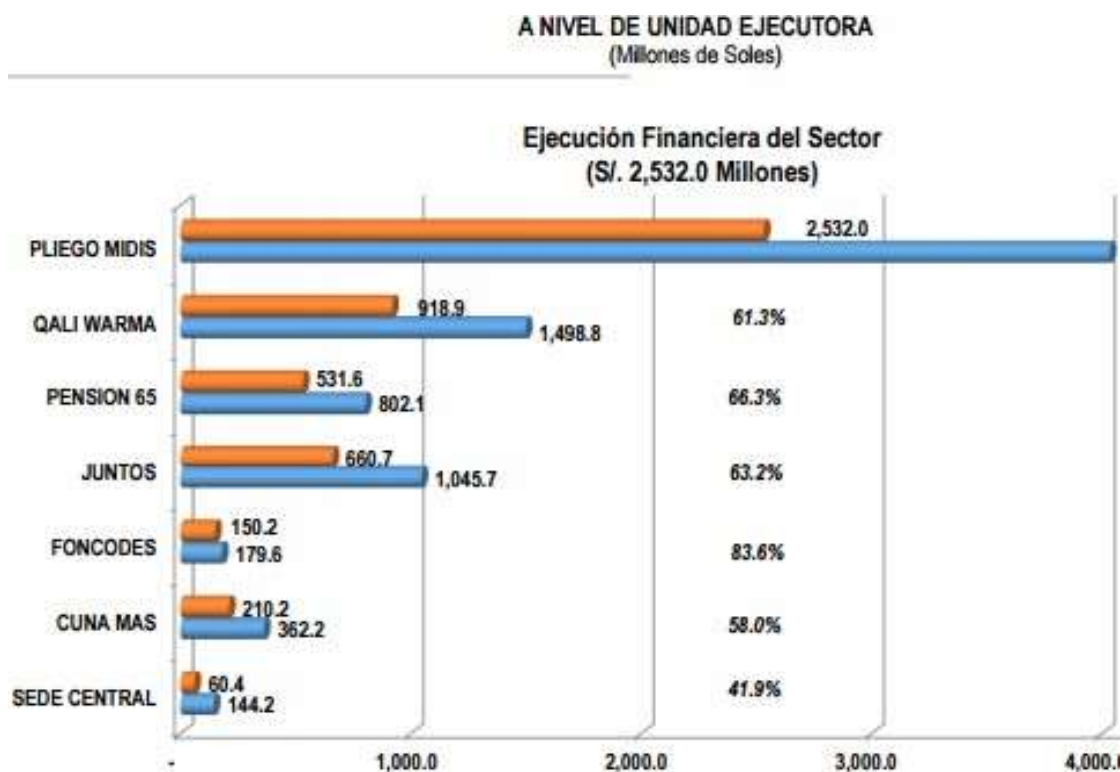


Figura 2. Ejecución Financiera a Nivel de Unidad Ejecutora

Fuente: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2017)

Tabla 1: Monto Ejecutado y Presupuestal Departamento Amazonas - Qali Warma

AÑO	Monto ejecutado y presupuestal departamento de Amazonas en miles de soles (2013-2017)
2013	29,274
2014	32,863
2015	44,147
2016	47,465
2017	53,294

Fuente: SIAF - Ministerio de Economía y Finanzas.

## **Sociales, culturales, y demográficas (S)**

Estas fuerzas determinan la imagen de los consumidores, el tamaño del mercado y el comportamiento de compra. Según el Censo de Población y Vivienda realizado en 2017 (Inei, 2017), en el Perú viven 32,7 millones de personas, de las cuales el 45% están compuestas por personas de escasos recursos, que llevan una vida muy inestable. Por lo tanto, el gobierno peruano está obligado a solucionar muchos de los problemas que genera la pobreza, que perjudica especialmente a los infantes y al futuro del país.

Entre estas soluciones, el gobierno peruano estableció un nuevo Ministerio de Desarrollo e Integración Social-MIDIS de conformidad con la Ley N° 29792 del 20 de octubre de 2011. Es una agencia del departamento administrativo, su principal objetivo es mejorar la calidad de la población en condiciones delicadas e inadecuadas, fomenta el ejercicio de derechos, el acceso a oportunidades y desarrolla tus competencias. MIDIS coordina y convoca a diversas entidades del sector público, sector privado y sociedad civil, promueve programas sociales para lograr sus objetivos y logra este objetivo a través de la evaluación, aprobación, capacitación y coordinación continua entre sus gerentes.

Los programas disponibles para personas desfavorecidas y pobres guiados por MIDIS son: Cuna Mas, Qali Warma, Juntos, Foncodes y Pensión65. Estos procedimientos se pueden encontrar en todas las provincias del Perú, especialmente aquellas con altos índices de pobreza. El estado tiene planes para permitir que los departamentos gubernamentales del Amazonas se beneficien del Programa Nacional de Alimentación Escolar (QAE) de Qali Warma. La población censada de la provincia es de 379.384 habitantes, lo que representa el 1,4% de la población nacional.

El área de la región amazónica es de 39,249.13 km<sup>2</sup>, lo que representa el 3.05% del área total del Perú. Corresponde a 31.986 75 km<sup>2</sup> de área natural selvática y 7.262,38 km<sup>2</sup> de cordillera. Su ubicación es entre 2°59'04"6"-7°03'42"3" de latitud sur y 77°00'56.5"-78°42'46.1" longitud oeste.

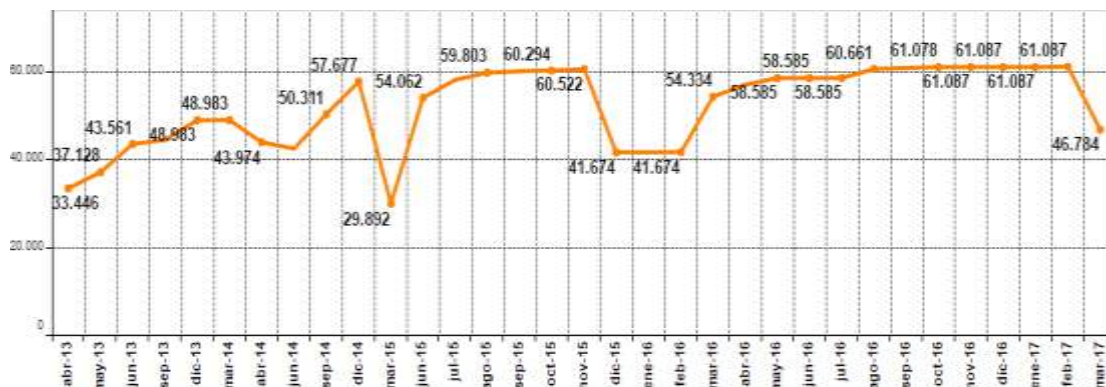


Figura 3. Instituciones educativas atendidas por periodo (2013-2017)

Fuente: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



Figura 4. Instituciones Educativas atendidas por Qali Warma - Departamento de Amazonas

Fuente: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

### **Tecnológicas y científicas (T)**

El progreso tecnológico ha llevado a la proliferación de nuevos y mejores productos, ha cambiado los costos competitivos en la industria y ha hecho obsoletos los productos, bienes y servicios en existencia. Los cambios tecnológicos han reducido las barreras de costos entre organizaciones, minimizado los procesos de producción, creado una falta de habilidad técnica y cambiada los valores y expectativas de empleados y clientes.

### **Ecología y Ambientales (E)**

Las instituciones dedicadas a mantener el equilibrio del ecosistema impulsan las fuerzas ecológicas y ambientales de la Tierra y advierten sobre los efectos destructivos de la industrialización. En este sentido, influirán en la toma de decisiones de la organización en cuanto a operaciones, leyes, imagen e incluso negocios.

Las empresas contratadas en el país peruano deben cumplir con muchos requisitos, a saber, y cooperar en la protección del medio ambiente. En consecuencia, son supervisados en materia de salud, revisiones de materiales reciclables y materias primas, y si no cumplen con estos requisitos, serán multados, mediante multas y sanciones de cancelación reiterada de contratos. Hay que respetarlas y ponerlas en práctica, porque estas fuerzas ecológicas se han vuelto muy importantes en las empresas, especialmente en las industrializadas en los últimos años.

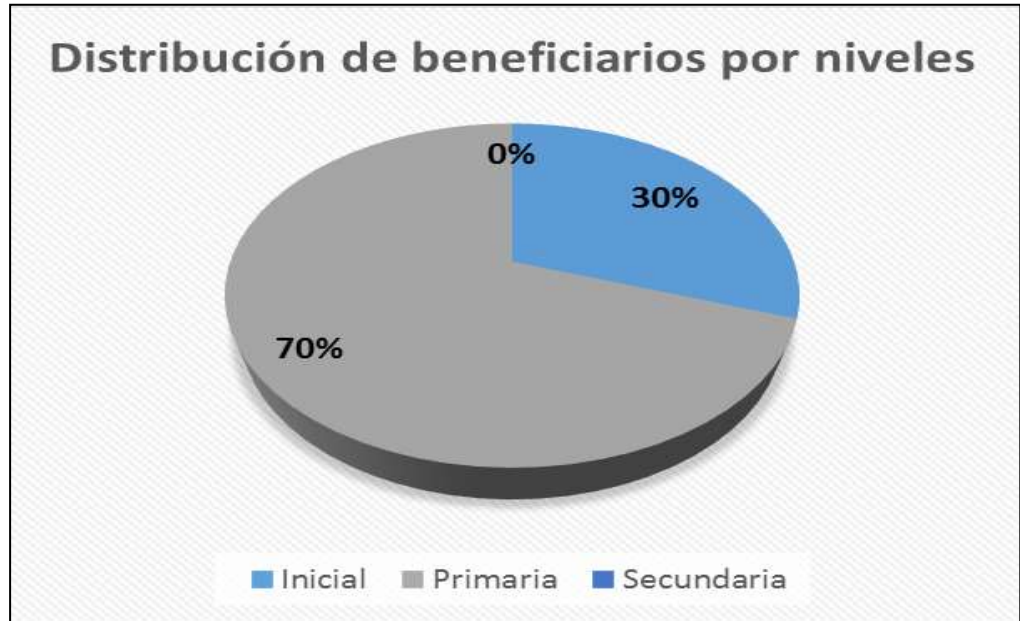
### **Competitivas (C)**

Es un proceso sistemático de recopilación sobre actividades generales y tendencias de la competencia. Cuanta más información y conocimiento tenga una organización sobre sus competidores, es más probable que desarrolle estrategias adecuadas. (D'Alessio, 2015, p.112).

Para preparar un buen producto, algunas empresas intentan hacerlo bien en todo momento. Estas empresas han estado compitiendo desde el inicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. Sin embargo, solo

una empresa logró obtener un buen apoyo para lograr la adjudicación del contrato del proyecto que solicitó.

### 3.2. Evaluación Interna



#### Evaluación Interna

Figura 5: Porcentaje de beneficiarios del programa Qali Warma por niveles de estudio en la provincia de Chachapoyas.

La figura muestra que la distribución de beneficiarios es el 30% de nivel inicial, el 70% de nivel primario y el 0% de nivel secundario. De esta figura se puede concluir que las personas que más se benefician son las escuelas primarias, como la Institución de Educación de Emblemática San Juan de la Libertad de Chachapoyas.

La Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad de Chachapoyas para el año 2019 tiene un total de 770 estudiantes beneficiarios del programa y todos pertenecen al nivel primario donde los mismo que por estudiar en el turno de la tarde reciben sus alimentos a las tres y cuarenta de la tarde como pate de su lonchera de colegio. Estos alimentos son preparados por personas que han sido contratadas por los padres de familia y las raciones alimenticias han sido entregadas en tres dotaciones alimenticias y estos lo constituyen los siguientes productos:

Tabla 2: productos que se entregan en la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad.

<b>Cant.</b>	<b>Unid.</b>	<b>Descripción del producto</b>	<b>Marcas</b>	<b>Presentación</b>
1	Botella	Aceite vegetal	Friol Soya	0.200 L.
68	Botella	Aceite vegetal	Friol Soya	1. 000 L.
420	Bolsa	Arroz	Río Branco	0.1000 kg.
105	Bolsa	Arveja	Santial	0.500 kg.
175	Bolsa	Azúcar	Kelly	1.000 kg.
98	Bolsa	Chocolate para tasa	Fortaleza	0.090 kg.
250	Hojalata	Conserva de bofe de res	Adora	0.170 kg.
200	Hojalata	Conserva de res	Nutrisabor	0.170 kg.
620	Hojalata	Conserva de pescado	Isla Blanca, Valery	0.170 kg.
141	Bolsa	Fideos	Sayón Espiga de oro	0.500 kg.
250	Bolsa	Frejol	Canta Claro	0.500 kg.
1240	Bolsa	Galletas con cereales	San Jorge	0.030 kg.
1700	Bolsa	Galletas con quiwicha	San Jorge	0.030 kg.
1700	Bolsa	Galletas con maca	San Jorge	0.030 kg.
1700	Bolsa	Galletas con harina integral	San Jorge	0.030 kg.
108	Bolsa	Harina de plátano	Kiero	0.250 kg.
108	Bolsa	Harina de maíz	Gold Food	0.250 kg.
105	Bolsa	Harina de quinua	La Perla del Oriente	0.250 kg.
105	Bolsa	Hojuelas de avena con quiwicha	Grano de Oro	0.250 kg.



105	Bolsa	Hojuelas de avena con quinua	Grano de Oro	0.250 kg.
100	Bolsa	Hojuelas con avena	Grano de Oro	0.250 kg.
210	Lata	Leche evaporada	Bonle	0.400 kg.
1752	Bolsa	Lentejas	Kelly	0.500 kg.
70	Bolsa	Mezcla base de huevo en polvo	Torthis	0.250 kg.
105	Bolsa	Quinua	Santial	0.250 kg.

Fuente: Acta de Entrega y Recepción de Productos -Qali Warma

Los alimentos preparados por las personas contratadas son supervisadas por el CAE de la Institución Educativa el mismo que el año 2019 lo conforman las siguientes personas:

Tabla 3: Integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad

Apellidos y Nombres	Rol	Cargo	Sexo
Domínguez Chapa, Jorge Humberto	Presidente	Director	Masculino
Tejedo Ynga, Eudomiro	Secretario(a)	Docente	Masculino
Gómez Julca, Esperanza	Vocal #1	Madre de familia	Femenino
Usquiza Torres, Gloria Yanet	Vocal #2	Madre de familia	Femenino
Collantes Zumaeta, Gladys	Vocal #3	Madre de familia	Femenino

Fuente: Unidad Territorial Amazonas - Qali Warma.

### **Supervisión del servicio alimentario del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa San Juan de la Libertad.**

La supervisión es realizada por parte del personal de la Unidad Territorial Qali Warma Chachapoyas, mediante continuos monitoreo a la I.E, la misma que durante el año tuvo como responsables de la Institución Educativa Emblemática a los siguientes profesionales:

Tabla 4: Relación de Monitores de Gestión Local

<b>Nombre</b>	<b>Sexo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Profesión</b>	<b>Tiempo de contrato</b>
Leydi del Pilar Mendoza Exolón	Femenino	Monitor de Gestión Local	Ingeniero Agroindustrial	1 año
Jean Chuquibala Checan	Masculino	Monitor de Gestión Local	Ingeniero Agroindustrial	8 meses
Edinson Cotrina Flores	Masculino	Monitor de Gestión Local	Ingeniero Agroindustrial	2 meses

**Actividades de Asistencia técnica a la Institución Educativa Emblemática  
San Juan de La Libertad**

- ✓ Lavado de manos
- ✓ Uso de indumentaria básica (mandil, gorro y tapaboca)
- ✓ Higiene e inocuidad en la manipulación de alimentos
- ✓ Uso de agua segura
- ✓ Higiene bucal
- ✓ Identificar Enfermedades transmitidas por alimentos
- ✓ Dosificación y combinación de alimentos
- ✓ Modelo de cogestión
- ✓ Implementación de biohuertos
- ✓ La anemia
- ✓ Articulación con entidades públicas y privadas
- ✓ Monitoreo social
- ✓ Requisitos para la obtención del carnet sanitario y su importancia

## ANALISIS FODA

Tabla 5: Análisis FODA del servicio de Qali Warma I.E.E. San Juan de la Libertad – Chachapoyas.

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>proceso estratégico: matriz FODA</b>	<p>F1 Los alimentos del programa son entregados a diario y en un horario definido.</p> <p>F2 Los profesores están de acuerdo para llevar acabo el servido de los alimentos correctamente.</p> <p>F3 Los alimentos que brinda el programa social son nutritivos.</p> <p>F4 Los padres se comprometen a preparar la comida.</p> <p>F5 Enseñan a sus padres a preparar la comida correctamente.</p>	<p>D1 Insatisfacción de los alumnos de algunos alimentos.</p> <p>D2 Insatisfacción de los padres por la preparación de los mismos alimentos que brinda el programa.</p> <p>D3 No todos los alumnos consumen los alimentos.</p> <p>D4 Poco interés de los docentes a la incentivar el consumo de los alimentos.</p> <p>D5 Falta de compromiso de los profesores para variar el menú escolar.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
<p>O1 El programa social Qali Warma tiene como objetivo ayudar a los estudiantes a mejorar el rendimiento en el aula.</p> <p>O2 El objetivo de este programa es disminuir la anemia.</p> <p>O3 El programa tiene como objetivo brindar una alimentación con una buena higiene.</p> <p>O4 Mejorar el rendimiento en los alumnos.</p> <p>O5 Es un apoyo para los estudiantes de bajos</p>	<p>FO1 Gracias al programa los alumnos rendirán mejor en la clase.</p> <p>FO2 Los padres y profesores están comprometidos para brindar un servicio de alimento correcto.</p> <p>FO3 Alimentación correcta y nutritiva a los alumnos para un futuro de mejor capacidad intelectual.</p> <p>FO4 Los padres están comprometidos a mejorar la preparación de alimentos.</p> <p>FO5 Apoyo a los estudiantes ya que en algunas veces no almuerzan e su casa.</p>	<p>DO1 Variar los alimentos que brindan el programa a los alumnos.</p> <p>DO2 Coordinación de los padres de familia con el programa para que todos consuman los alimentos en la hora del servido.</p> <p>DO3 Concientizar a los alumnos para que consuma el alimento que brinda el programa.</p> <p>DO4 Los padres de familia y docentes deben ponerse de acuerdo para que de alguna manera hagan variar los</p>

recursos.		alimentos. DO5 Evitar a los alumnos llevar los alimentos a su casa.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
<p>A1 Mala preparación de los alimentos debido a la cultura alimentaria de los padres.</p> <p>A2 Los quioscos de golosinas y alimentos ubicados adyacentes a la Institución educativa donde los alumnos compran otros productos ya que no todos los alumnos están satisfechos con los alimentos que sirven.</p> <p>A3 Los padres se quejan de la falta de capacitación en preparación de alimentos.</p> <p>A4 Desaparición del programa, por factores políticos del gobierno de turno.</p> <p>A5 Que los productos no se entreguen en el plazo establecido por el programa.</p> <p>Otros factores que generan enfermedades infecciosas.</p>	<p>FA1 El programa social Qali Warma debe de capacitar a los padres semanalmente e inspeccionar y asegurarse que hagan un servicio correcto.</p> <p>FA2 Solicitar que los productos sean de calidad.</p> <p>FA3 Cultivo de vio huertos en la Institución Educativa.</p> <p>FA4 Asegurarse que todos los alumnos consuman los alimentos.</p> <p>FA5 Los padres deben recibir charlas, capacitaciones, reuniones semanalmente por parte del programa.</p>	<p>DA1 El programa debe inspeccionar y ver que deficiencias existen en el servido de alimentos.</p> <p>DA2 Reuniones con los padres para mejorar el servicio de comidas de los estudiantes.</p> <p>FA3 El programa debe hacer un acuerdo con los padres de familia para remplazar los alimentos por otros que son más aceptables.</p> <p>FA4 El programa social Qali Warma debe cambiar los alimentos por otros.</p> <p>FA5 Los padres deben apoyar en el orden de la hora de servir los alimentos.</p>

### 3.3. Nivel de satisfacción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los usuarios de la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad.

#### Percepción de los alumnos.



Figura 6: Uso del servicio por parte de los estudiantes de la Institución Educativa.

**Interpretación:** El 56% de los alumnos respondieron que siempre hacen uso del servicio de alimentación del programa Qali Warma, y el 37% contestaron que a veces hacen uso del servicio, pero 7% expresó que nunca hacen el uso del servicio.

**Análisis:** De lo observado en la figura se demuestra que la mayoría de los alumnos encuestados siempre hacen uso del servicio de alimentación del programa Qali Warma.



Figura 7: Apreciación de los estudiantes en relación de la asistencia alimentaria y el aprendizaje.

La pregunta realizada a los estudiantes fue la siguiente: ¿Considera que es bueno para usted y su aprendizaje la asistencia alimentaria de Qali Warma?

**Interpretación:** El 77% de los alumnos respondieron que siempre es bueno la asistencia alimentaria de Qali Warma, y el 20% contestaron que a veces es bueno la asistencia alimentaria de Qali Warma, pero 3% expresó que nunca es bueno la asistencia alimentaria de Qali Warma.

**Análisis:** como se muestra en la figura se demuestra que la mayoría de los alumnos encuestados respondieron que siempre es bueno la asistencia alimentaria de Qali Warma, para su aprendizaje.



Figura 8: Satisfacción de los estudiantes respecto a la asistencia del programa social Qali Warma.

**Interpretación:** Esta cifra refleja que el 60% de los estudiantes encuestados se han sentido satisfechos consigo mismos con la ayuda del programa social Qali Warma, mientras que el 33% están satisfechos con los suyos a veces con la ayuda del programa social Qali Warma, pero el 7% dijo que nunca estaban satisfechos con la ayuda del proyecto social de Qali Warma.

**Análisis:** Los resultados mostraron que la mayoría de los estudiantes encuestados estaban satisfechos con la ayuda del programa social Qali Warma.

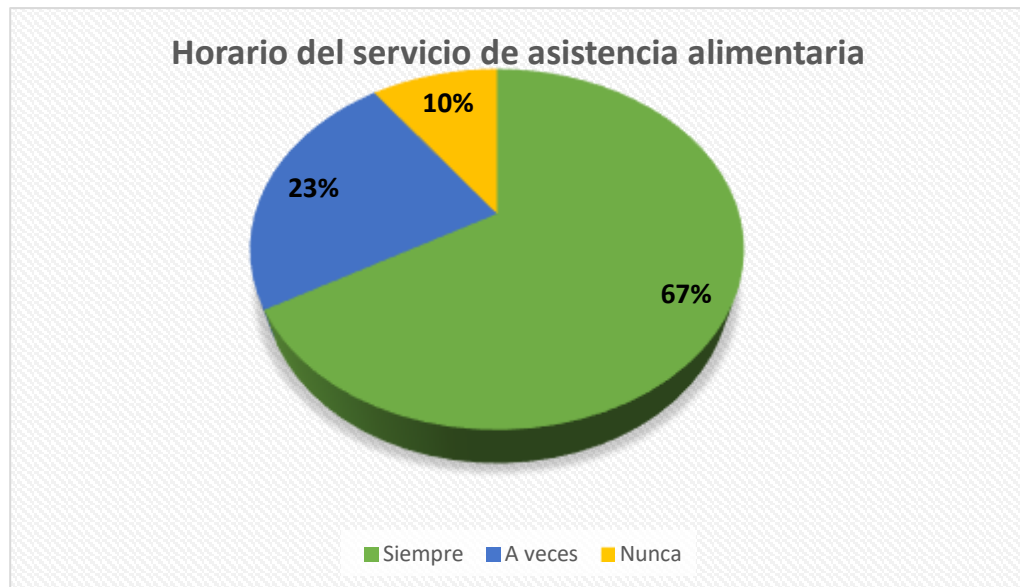


Figura 9: satisfacción del cronograma en que se brinda el servicio de asistencia alimentaria del Programa Social Qali Warma.

**Interpretación:** Como se aprecia en la figura el 67% de alumnos encuestados respondieron que siempre el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto, y el 23% contestaron que a veces el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto, pero 10% expresó que nunca el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto.

**Análisis:** Se demuestra que la mayoría de los alumnos encuestados respondieron que siempre el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto; esto se debe a que el servicio es brindado diez minutos antes del primer recreo.



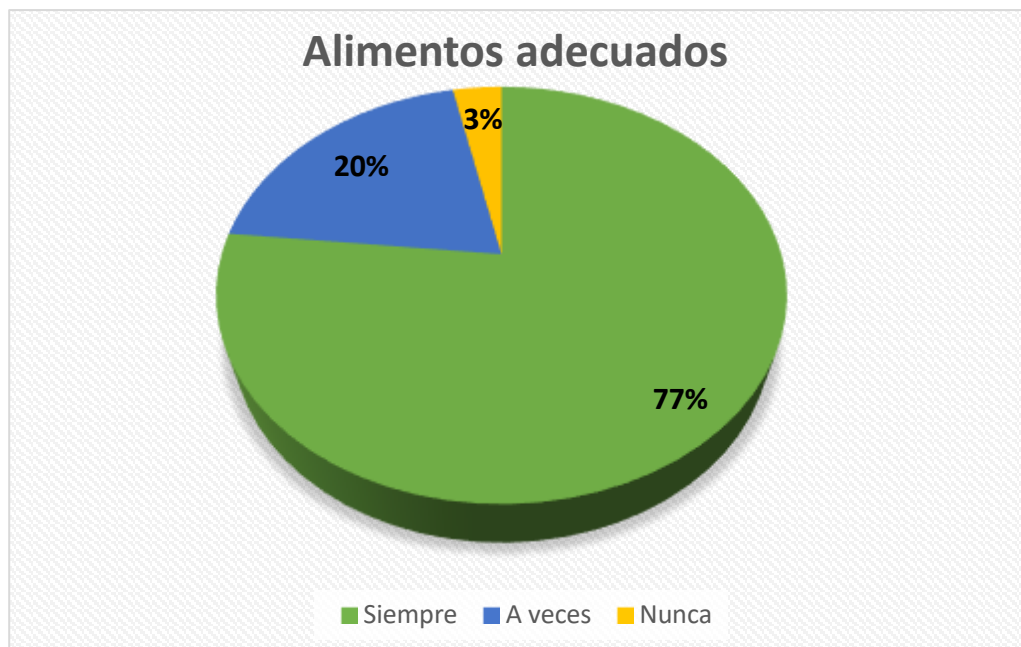


Figura 10: Apreciación de los alimentos que se brindan en el programa social Qali Warma.

Para conocer esta apreciación se formuló la siguiente interrogante: ¿Ud. considera que la alimentación que ofrece el programa social Qali Warma son adecuados?

**Interpretación:** El 77% de los encuestados respondió que la comida proporcionada por el Proyecto Social Qali Warma siempre es apropiada, mientras que el 20% respondió que a veces la comida proporcionada por el Proyecto Social Qali Warma es suficiente, solo el 3% dijo que la comida proporcionada por el programa social Qali Warma nunca será suficiente.

**Análisis:** señala que la gran parte de los estudiantes piensan que la comida proporcionada por el programa social Qali Warma siempre es suficiente. Dado que estos alimentos han sido sometidos a procesos de inspección y control de calidad, tienen un alto valor nutricional.



Figura 11: Apreciación respecto al valor nutritivo de los alimentos que brinda el programa social Qali Warma

**Interpretación:** Esta cifra refleja que el 70% de los estudiantes encuestados respondió que la comida que brinda el Programa Social Qali Warma es siempre nutritiva. El 30% de las personas respondió que la comida proporcionada por el programa social Qali Warma a veces es nutritiva, pero el 0% cree que la comida proporcionada por el programa social Qali Warma nunca es nutritiva.

**Análisis:** Los resultados mostraron que la mayoría de los estudiantes encuestados expresaron su aprecio por las propiedades nutricionales de los alimentos provistos por el Programa Social Qali Warma, una institución educativa sobre incendios de raíz en San Juan de la Libertad.

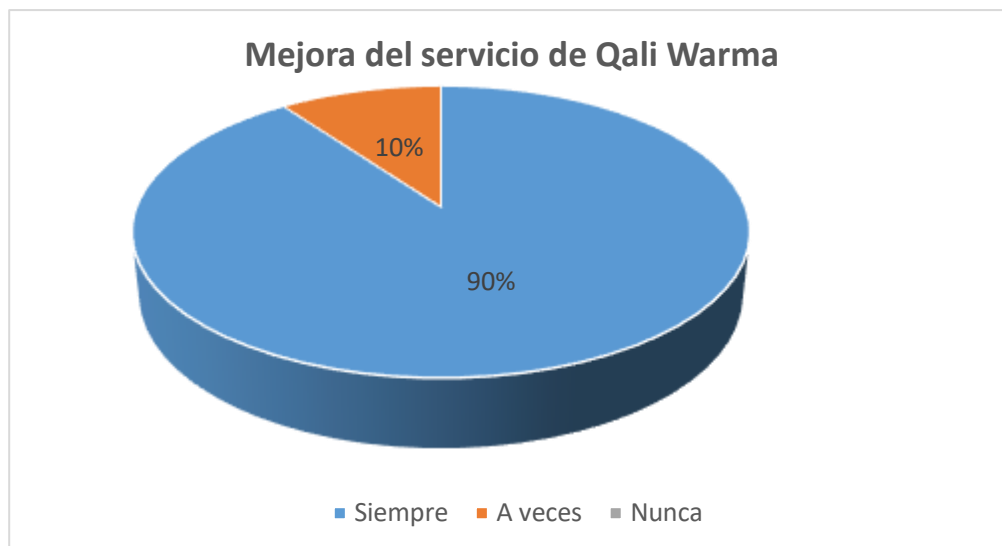


Figura 12: Apreciación respecto al servicio que brinda el programa social Qali Warma.

**Interpretación:** El gráfico muestra que el 90% de los estudiantes encuestados respondió que siempre se debe mejorar el servicio de alimentación que brinda el plan social de Qali Warma, mientras que el 10% respondió que en ocasiones se debe mejorar el servicio de alimentación que brinda el plan social de Qali Warma, pero 0% dijeron que nunca el servicio de comida proporcionado por el plan social de Qali Warma debería mejorarse.

**Análisis:** Los estudiantes encuestados respondieron que el servicio de alimentación que brinda el Proyecto Social Qali Warma siempre debe mejorarse. Todo ello a pesar de que estos están satisfechos con el servicio que ofrece el programa social.

### Percepción de los padres de familia.

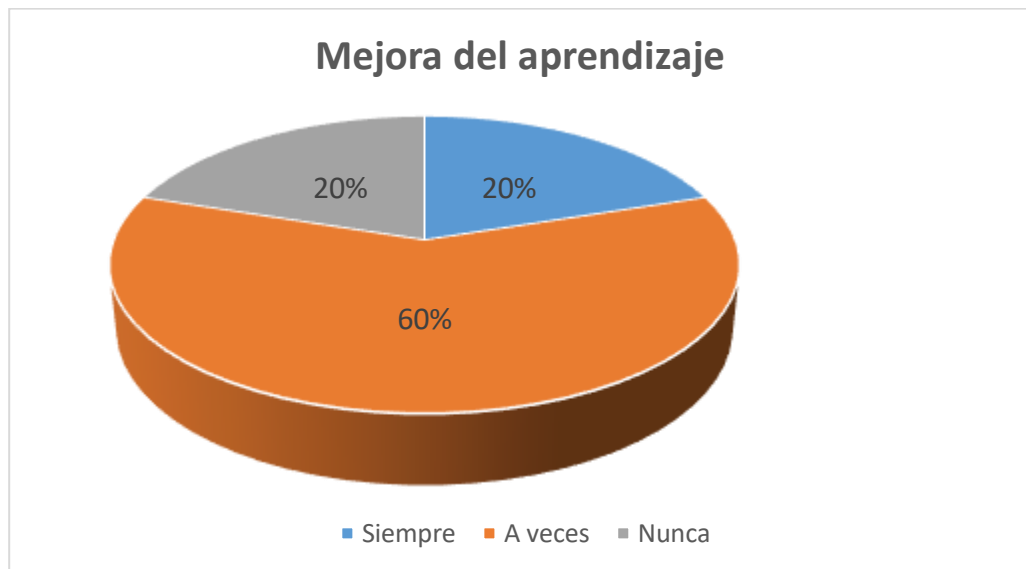


Figura 13: Apreciación de los padres de familia respecto a la mejora del aprendizaje de sus hijos con el servicio alimentario

**Interpretación:** Esta cifra refleja que el 20% de los padres encuestados respondieron que siempre observaron un mejor aprendizaje para sus infantes con la ayuda del programa social Qali Warma, mientras que el 60% respondió que en ocasiones observaron un mejor aprendizaje para sus hijos. Con la ayuda del proyecto social Qali Warma, el 20% de las personas dijeron que nunca habían aprendido mejor sus hijos con la ayuda del proyecto social Qali Warma.

**Análisis:** Como se puede ver en la imagen, la mayoría de los padres encuestados respondieron que a veces aprenden mejor a sus hijos con la ayuda del programa social Qali Warma.

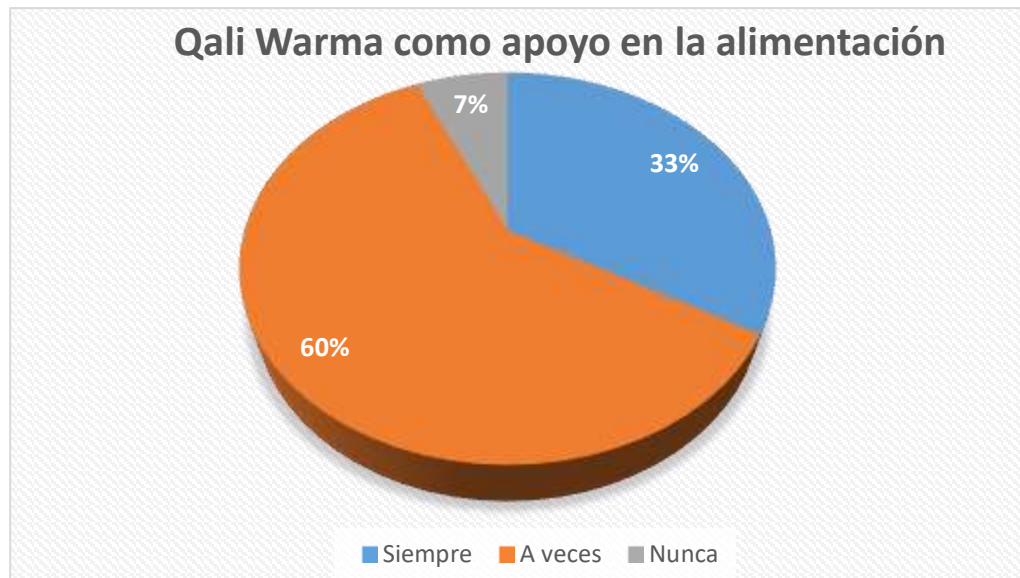


Figura 14: Percepción de los padres de familia del Programa Qali Warma como complemento a la alimentación.

Para el conocimiento de la percepción se formuló la siguiente interrogante: ¿Ud. Percibe al programa social Qali Warma como apoyo en la alimentación y por ende en la educación de su niño o niña?

**Interpretación:** Esta cifra refleja que el 33% de los padres encuestados respondió que siempre consideran el proyecto social Qali Warma como un apoyo a la alimentación, y por lo tanto apoya la educación de sus hijos; otro 60% respondió que en ocasiones el proyecto social Qali Warma lo consideraba como un apoyo a Por lo tanto, el 7% de las personas dijo que nunca consideró el proyecto social Qali Warma como un apoyo para la alimentación y la educación de sus hijos.

**Análisis:** Los hechos han demostrado que la mayoría de los padres encuestados respondieron que creían que el Programa Social Qali Warma brindaba apoyo para su alimentación y la educación de sus hijos.

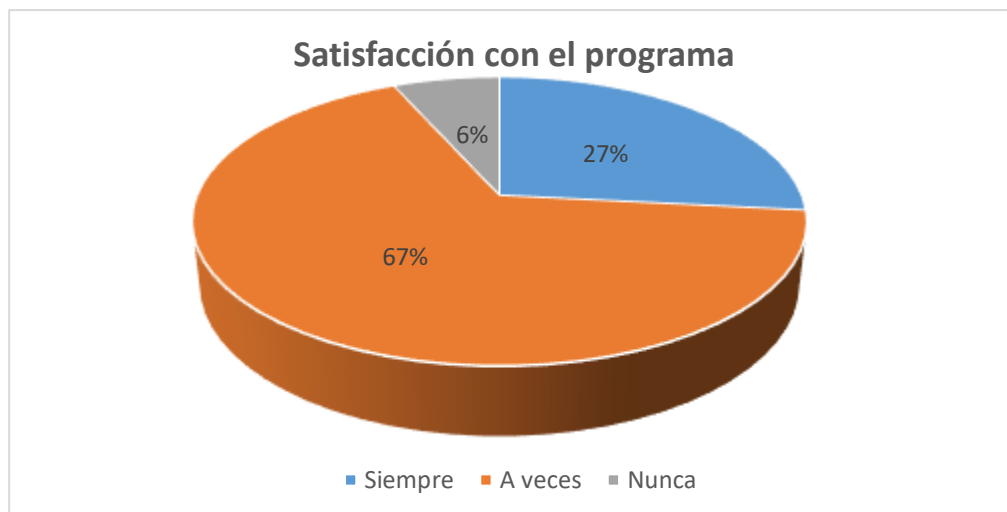


Figura 15: Percepción de los padres de familia del Programa Qali Warma y su satisfacción con el programa.

**Interpretación:** La cifra refleja que el 27% de los padres encuestados dijeron que siempre estaban satisfechos consigo mismos con la ayuda de Qali Warma, mientras que el 67% de los padres dijeron que a veces estaban satisfechos consigo mismos con la ayuda del programa social Qali Warma. Pero el 6% dijo que nunca estarán satisfechos con ellos, con la ayuda del proyecto social Qali Warma.

**Análisis:** La figura demuestra que la mayoría de los padres se encuentran satisfechos, con la asistencia de Qali Warma, puesto que se observa el mayor porcentaje en a veces y siempre.

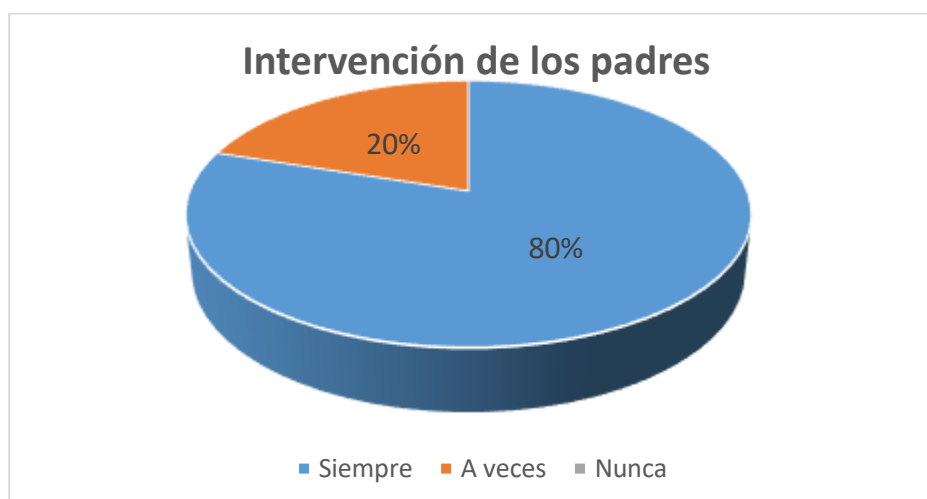


Figura 16: Intervención de los padres de familia del Programa Qali Warma en

el proceso de aprendizaje de su hijo(a).

**B Interpretación:** La figura refleja que el 80% de los padres encuestados respondieron que siempre intervienen en el proceso de aprendizaje de su hijo(a), y el 20% contestaron que a veces intervienen en el proceso de aprendizaje de su hijo(a), pero 0% expresó que nunca intervienen en el proceso de aprendizaje de su hijo(a).

**Análisis:** Se demuestra que la mayoría de los padres encuestados respondieron que siempre intervienen en el proceso de aprendizaje de su hijo(a).



Figura 17: Cumple con las responsabilidades requeridas por el Programa Qali Warma en el proceso de aprendizaje de su hijo(a).

**Interpretación:** La figura refleja que el 87% de los padres encuestados respondieron que siempre cumplen con las responsabilidades que requiere el programa social Qali Warma, y el 13% contestaron que a veces cumplen con las responsabilidades que demanda el programa social Qali Warma, pero 0% expresó que nunca cumplen con las responsabilidades que demanda el programa social Qali Warma.

**Análisis:** Se demuestra que la mayoría de los padres encuestados cumplen con las responsabilidades que demanda el programa social Qali Warma; estas responsabilidades están relacionadas a una colaboración para pago de un personal para la preparación de los alimentos.

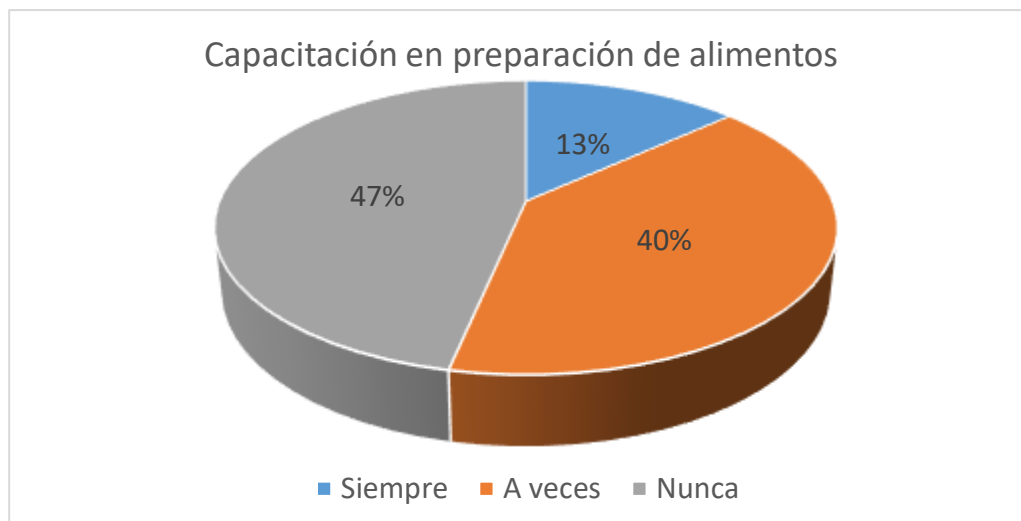


Figura 18: Recibe permanente capacitación sobre preparación de los alimentos por el Programa Social Qali Warma.

**Interpretación:** La figura refleja que el 13% de los padres encuestados respondieron que siempre reciben permanentemente capacitación sobre la preparación de los alimentos, y el 40% contestaron que a veces reciben permanentemente capacitación sobre la preparación de los alimentos, pero 47% expresó que nunca reciben permanentemente capacitación sobre la preparación de los alimentos.

**Análisis:** Como se puede apreciar en la figura se demuestra que la mayoría de los padres encuestados reciben permanentemente capacitación sobre la preparación de los alimentos.

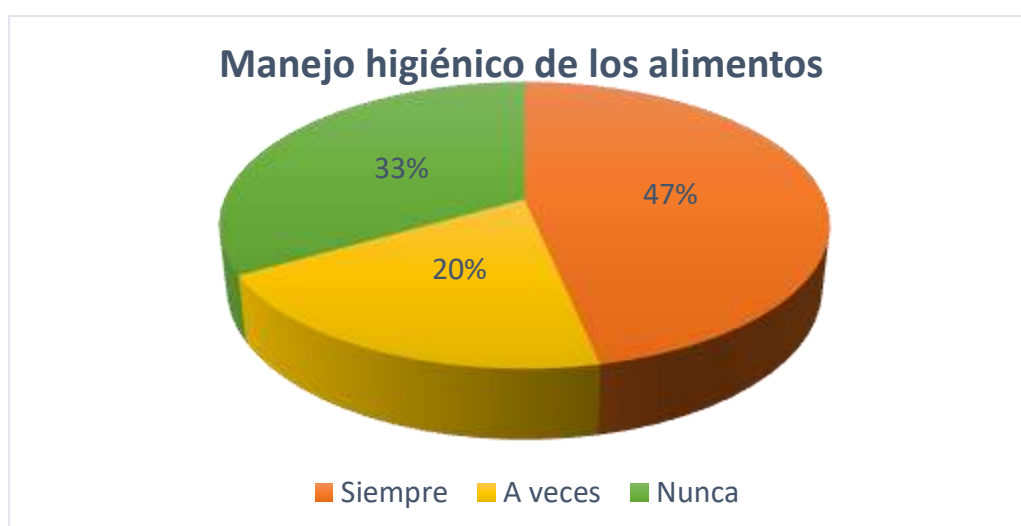


Figura 19: Recibe permanente capacitación sobre higiene en la preparación de



los alimentos por el Programa Social Qali Warma.

**Interpretación:** El 47% de los padres encuestados respondió que siempre recibe capacitación en preparación de alimentos y saneamiento, y el 20% de los padres respondió que en ocasiones reciben capacitación en saneamiento de alimentos, pero el 33% de los padres nunca ha recibido capacitación en saneamiento manipulación de alimentos.

**Análisis:** Como se puede apreciar en la imagen, los padres de la institución educativa alemana en San Juan de la Libertad recibieron capacitación en manejo de higiene en la preparación de alimentos.



Figura 20: Consumo de alimentos nutritivos por parte de las familias beneficiarias del programa social Qali Warma.

**Interpretación:** Como se aprecia la figura refleja que el 100% de los padres encuestados respondieron que siempre consumen alimentos nutritivos en su familia, y el 0% contestaron que a veces consumen alimentos nutritivos en su familia, pero 0% expresó que nunca consumen alimentos nutritivos en su familia.

**Análisis:** con la figura se demuestra que los padres de familia encuestados respondieron que siempre consumen alimentos nutritivos en su dieta alimenticia familiar.

### Percepción de los Docentes de la Institución Educativa.

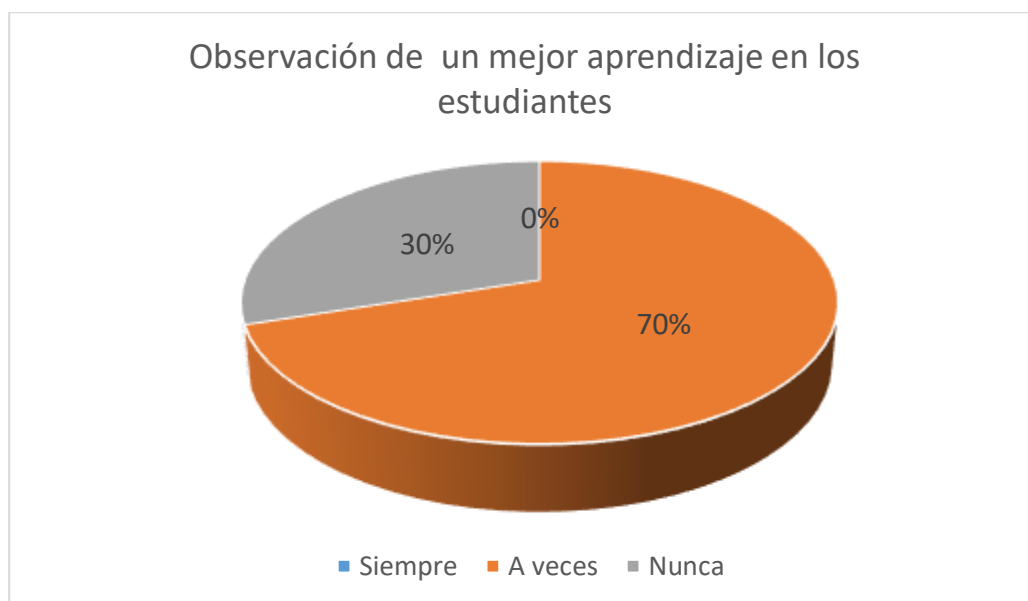


Figura 21: Observación sobre la mejora en el rendimiento de los estudiantes beneficiarias del programa social Qali Warma.

**Interpretación:** Esta cifra refleja que el 0% de los docentes encuestados respondió que siempre observaron que los estudiantes de los que eran responsables estaban aprendiendo mejor con la ayuda del proyecto social Qali Warma, mientras que el 70% respondió que en ocasiones se tratan a sí mismos. Los estudiantes responsables observan un mejor aprendizaje. Con la ayuda del programa social Qali Warma, pero el 30% de las personas dijeron que con la ayuda del programa social Qali Warma, nunca obtienen un mejor aprendizaje entre los estudiantes a cargo.

**Análisis:** Con lo apreciado se demuestra que los docentes perciben que no existe mucha mejora en el aprendizaje de los estudiantes que son beneficiarios del programa social Qali Warma.

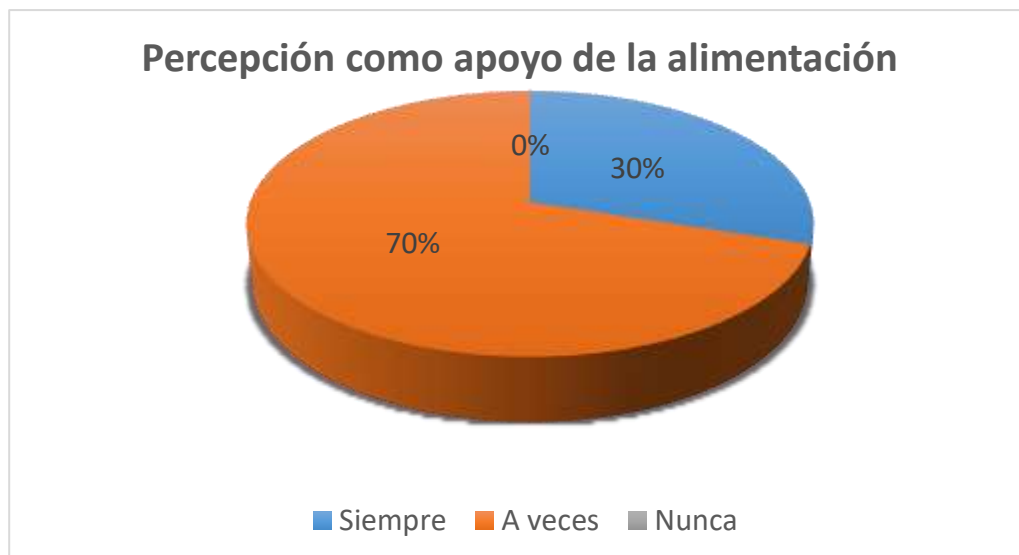


Figura 22: percepción sobre apoyo en la alimentación de los estudiantes beneficiarias del programa social Qali Warma.

**Interpretación:** Esta cifra refleja que el 30% de los docentes encuestados respondió que siempre cree que Qali Warma es el apoyo de la dieta y por lo tanto la educación de los estudiantes de los que son responsables, mientras que el 70% de los encuestados respondió, A veces piensan en proyectos sociales como apoyo alimentario para Qali Warma y, por lo tanto, apoyo a la educación de los estudiantes que atienden, pero el 0% dijo que nunca ha considerado los proyectos sociales de Qali Warma como alimento y apoyo para el apoyo de los estudiantes.

**Análisis:** Los resultados mostraron que los docentes encuestados creían que el Programa Social Qali Warma era una especie de apoyo en materia de alimentación, por lo que recibían apoyo en la educación de los estudiantes.



Figura 23: percepción sobre la satisfacción con el programa de alimentación escolar Qali Warma.

**Interpretación:** Se puede ver en la figura que el 10% de los docentes encuestados dijo que siempre piensa que los beneficiarios están satisfechos, mientras que el 70% dijo que a veces piensan que los beneficiarios están satisfechos, pero el 20% de los encuestados dijo que nunca se dieron cuenta. Los beneficiarios están muy satisfechos.

**Análisis:** Los resultados muestran que la mayoría de los docentes entrevistados cree que los beneficiarios a veces están satisfechos, dependiendo de los beneficiarios directos de los estudiantes.



Figura 24: Percepción de los docentes sobre la satisfacción por parte de los padres de familia con el programa de alimentación escolar Qali Warma.

**Interpretación:** Esta cifra refleja que el 0% de los profesores encuestados respondió que siempre está satisfecho con el plan Qali Warma de sus padres, mientras que el 90% respondió que a veces está satisfecho con el plan Qali Warma de sus padres, pero el 10% de ellos afirmó que sí nunca se sintió satisfecho con sus padres por el proyecto Qali Warma.

**Análisis:** Los resultados mostraron que la mayoría de los maestros creían que los padres no estaban satisfechos con el plan de comidas de la escuela Qali Warma.



Figura 25: Responsabilidad asumida por los docentes con las demandas del programa de alimentación escolar Qali Warma.

**Interpretación:** El 90% de los docentes encuestados respondieron que siempre cumplen con los deberes requeridos por el plan social de Qali Warma, y el 10% respondió que en ocasiones cumplen los deberes requeridos por el plan social de Qali Warma, pero el 0% dijo que nunca Responsabilidades desempeñadas requeridas por el plan social de Qali Warma.

**Análisis:** Se puede apreciar en la imagen que los profesores de la institución de enseñanza de idiomas San Juan de la Libertad siempre cumplen con los deberes exigidos por el plan de Qali Warma.

### 3.4. Medidas para la mejora del servicio de alimentación escolar que conlleven a la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma de La Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad Chachapoyas.

#### Prestación del Servicio de Alimentación Escolar

##### Prestación del Servicio de Productos



Figura 27: Modelo de Prestación del Servicio de Alimentación Escolar – Productos

Los productos se entregarán mensualmente, de acuerdo con el horario de clases, se debe realizar en horario de clases de lunes a viernes.

El Comité de Adquisiciones puede reducir o aumentar la cantidad de productos entregados debido a la disminución o aumento de usuarios. Si el inventario de productos es demasiado grande y la institución educativa está cerrada temporalmente, las siguientes entregas no serán posibles y los siguientes métodos serán apoyado: Informe del Comité de Adquisiciones.

#### Relación con el Comité de Alimentación Escolar

El proveedor entregará alimentos (producto o ración) a la Institución Educativa y al CAE recibirá el conocimiento de la institución y la descripción del producto podrá ser verificada por la Ley. Posteriormente, CAE firmará el recibo de entrega como firma del acuerdo.

### **Recepción de productos**

El proceso de recepción del producto es realizado por miembros del comité de alimentación escolar (CAE) de la institución educativa emblemática, donde deberán:

Verifique que el vehículo esté dedicado al transporte de alimentos, de lo contrario no lo acepte.

Compruebe que la comida esté en buenas condiciones y separe la comida con manchas, abolladuras y derrames.

Confirmar que los alimentos recibidos coincidan con la descripción en la Ley de entrega y recepción de productos.

Firme el certificado de recepción y entrega del producto como marca de conformidad. Si se envían comentarios, regístrelos (original y copia).

### **Almacenamiento de Productos**

En el almacenamiento de productos, los miembros del CAE deben:

Tiene un ambiente único, limpio y bien iluminado, y sus ventanas están protegidas por mosquiteros, mesas, plataformas o estantes.

Según la fecha de caducidad, los alimentos se dividen en grupos similares y los alimentos se clasifican.

Controle frecuentemente el estado del producto, debe ser almacenado en envases y envases herméticos con etiquetas originales y transparentes.

### **Servido de alimentos**

En el servido de alimentos, los miembros del Comité de Alimentación Escolar (CAE) deben:

Probar los alimentos antes de servir para verificar olor, sabor, color y consistencia.

Utilizar mandil, guantes, tapaboca que cubra la nariz y gorra que oculte el cabello. Evitar el uso de joyas, celulares y relojes.

Servir los alimentos de acuerdo a lo indicado por Qali Warma, en los horarios establecidos por el Ministerio de Educación.

### **Distribución de los alimentos**

En la distribución de los alimentos, los miembros del Comité de Alimentación Escolar (CAE) deben:

Verificar que los escolares se laven las manos con agua y jabón antes del consumo de los alimentos.

Entregar los alimentos de forma inmediata, en un espacio limpio y ordenado.

Promover buenos hábitos: comer sentados, en orden, consumir la ración completa, usar individuales, servilletas y desechar los desperdicios en un recipiente de basura.

### **Evitar una situación de riesgo en el servicio alimentario**

Para evitar una situación de riesgo en el servicio alimentario, los miembros CAE deben:

En el almacén: comprobar que la comida está en buen estado, en los estantes o palets, mesas o estanterías. Debe haber protección contra la entrada de animales.

Durante la preparación: identifique los productos deteriorados o dañados; en este caso cámbielos y notifique al personal de Qali Warma.

Antes del consumo: lavarse las manos, los utensilios y los alimentos con agua limpia y chorro.

Si encuentra alimentos descompuestos, deje de comerlos de inmediato.

### **Situación de daño en el servicio alimentario**

Frente a una situación de daño en el servicio, los miembros del CAE deben:

Llevar inmediatamente a un establecimiento de salud al escolar que presente algún tipo de malestar después de consumir los alimentos.

Comunicar a su familia y al personal encargado de Qali Warma.

Avisar a la Unidad Territorial de Qali Warma para que adopte las medidas correspondientes; para ello, comunicarse al 0800-20-600 o al 01 201 9360.



### Estrategia de seguimiento y monitoreo por parte del Gobierno Local Descripción

Con el apoyo anterior, el gobierno local ha planteado metas de cumplimiento en el marco del “Plan de Incentivo para la Mejora de la Gestión Municipal y la Modernización” (Decreto Supremo N ° 002-2013-EF). Qali Warma planea brindar servicios de alimentación en instituciones educativas públicas del país. En este sentido, se debe utilizar la orientación técnica para cumplir con la ley para lograr el objetivo. Con el fin de visualizar mejor el proceso de consecución de la meta, se ha elaborado el siguiente diagrama.

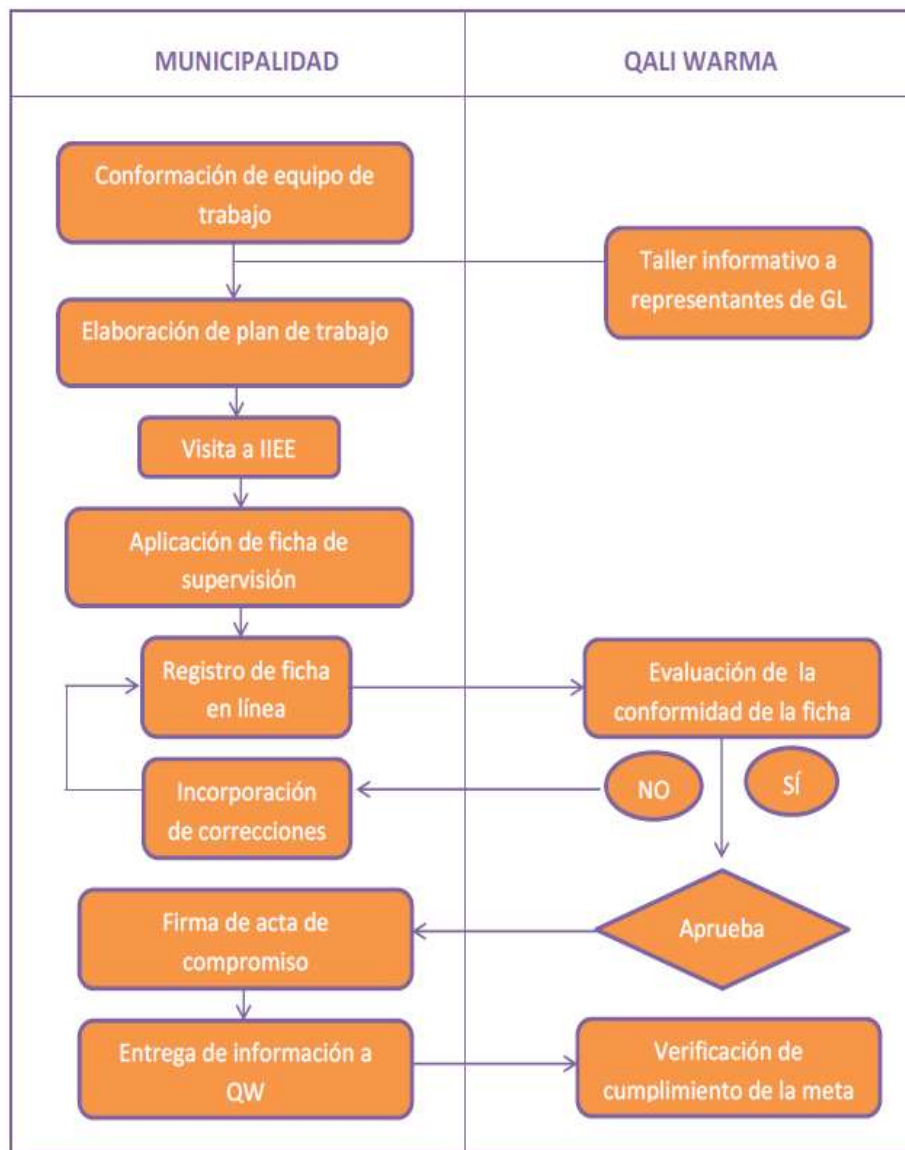


Figura 28: Flujograma del seguimiento y monitoreo por parte del Gobierno Local al Servicio Alimentario

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados del análisis de este estudio están relacionados con los resultados que menciona Bolaños (2011). Su conclusión en el título "Elaboración de un manual para el uso y manejo de ropa nueva para niños de educación básica (beneficiarios de comidas escolares)" es: mejorar la calidad del servicio, los proveedores deben controlar estrictamente. En este caso, el muestreo continuo debe tomarse como un punto de control crítico. Además de recibir los productos, también se puede garantizar la seguridad de los mismos. Sobre esta afirmación en un trabajo realizado en la Institución de Enseñanza de Idiomas San Juan de La Libertad, se propuso monitorear los planes de alimentación escolar sin previo aviso. Esto lo hacen las escuelas beneficiarias del plan, como se muestra en la Figura 27. Todo el proceso debe ser supervisado continuamente por los empleados de Qali Warma.

Este artículo también discutió con los autores Olvera, Schamooc, Radel y Nazar (2017), quienes analizaron los efectos adversos del Programa de Inclusión Social Prospera, Programa de Apoyo Alimentario (PAL), Programa Estratégico de Seguridad Alimentaria (PESA) y apoyo gubernamental en la escuela. En cuanto a los métodos de producción y consumo de alimentos, para este trabajo el autor accedió de igual manera a los documentos de gestión del Programa de Alimentos Mexicanos, realizado en la Institución de Enseñanza del Idioma San Juan de la Libertad Chachapoyas Durante la investigación, también pueden acceder a los informes proporcionados por México. Personal de gestión y seguimiento local de la unidad territorial de Qali Warma Chachapoyas. El mismo estudio realizado en México concluyó que el plan público analizado requerirá una educación más clara sobre la calidad de los alimentos consumidos. Si bien este no es el objetivo principal del plan de análisis para promover la producción de alimentos, se debe promover la producción de alimentos tradicionales y saludables a través de programas educativos. En este sentido, de acuerdo con los resultados obtenidos en la institución educativa de lengua alemana en San Juan de la Liberta, esto es todo lo contrario, pues los beneficiarios del plan están completamente satisfechos con el plan, que se muestra en la Figura 9, Figura 9. Se muestra en 16 y Figura 24. La encuesta actual es la misma que la relacionada con la satisfacción de tres usuarios: estudiantes, padres y profesores.

Por otro lado Ortega y Rojas (2015), en su tesis: La participación de los padres en los factores sociales y económicos es gestionada de manera conjunta por el proyecto Qali Warma de las instituciones educativas "La Alborada" y "María Natividad" de la ciudad de Cayo. En 2015 se determinaron los factores que inciden en la participación de los padres en la cooperación entre las ciudades "La Alborada" y "María Natividad" de la ciudad y se gestionó en instituciones educativas el Qali Warma, programa nacional de alimentación escolar. El estudio concluyó que el nivel de participación de los padres en las dos instituciones es diferente: Alborada tiene un mayor nivel de participación, mientras que la institución educativa María Natividad tiene un mayor nivel de participación. En segundo lugar, estas diferencias se ven afectadas por factores sociales y económicos. Al respecto, podemos decir que en la Escuela de Educación San Juan de San Juan de la Chachapoyas, el nivel de participación es muy bajo, esto también se debe a factores económicos y sociales, porque tienen que trabajar mientras sus hijos están en escuela, que no está permitida. Están directamente involucrados en la preparación de alimentos, por lo que se contrata a personas externas para preparar alimentos.

Montañez y Turco (2016), en su tesis titulada: Gestión del Programa Qali Warma del Centro Nacional de Educación del Distrito Pucara-Huancayo en 2014 que la gestión del Programa Qali Warma brinda servicios de alimentación oportunos, como raciones alimentarias, durante todo el año escolar. lo que todos pueden obtener, tener la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, promover hábitos alimenticios saludables, evitar la comida chatarra, preferir y valorar los productos locales y utilizar los productos locales de diversas formas. De igual forma en la investigación realizada en la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad los usuarios directos contestaron que los alimentos que brinda Qali Warma son nutritivos adecuados y brindados en un horario oportuno esto es apreciado en las figuras 10, 11 y 12 de la presente investigación. Con referencia a lo planteado por Montañez y Turco (2016) que los alimentos valoran los productos de la zona ya que en el caso de la I. E. E San Juan de la Libertad se ofrecen algunos productos de la zona ello se demuestra en la

Tabla 01 de Productos que se entregan en la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad.

Por otro lado Ajito, (2017) En su tesis, basada en la comprensión de los participantes de las 4 instituciones educativas de la región de Bregna, el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma proporciona o limita la calidad de la alimentación, factores de seguimiento y distribución, y la conclusión es que los padres saben que los niños reciben alimentos, pero no conocen la marca ni el nombre correcto del producto. Ante esto, en este trabajo los padres siempre observan responsablemente el servicio de alimentación escolar que brinda Qali Warma porque reciben capacitación permanente por parte de los planificadores, como se muestra en las Figuras 17, 18 y 20 de los resultados.

Finalmente se discute con Rodríguez, (2015) Estuvo en un trabajo de 2014 titulado "Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención del personal de salud de los servicios de emergencia" en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. , Este es un modelo para medir la satisfacción del cliente desde una perspectiva de marketing. Por tanto, hay que decir que los trabajos de la Institución Educativa Emblemática de San Juan de la Libertad muestran que como usuarios directos de los estudiantes y usuarios indirectos como padres y profesores, están satisfechos con el servicio de alimentación que brinda la escuela. El Plan Nacional de Comidas Escolares de Qali Warma se ha evaluado en términos de mejora del aprendizaje, como se muestra en la Figura 22, que es un reconocimiento para los maestros.

## V. CONCLUSIÓN

En base a la valoración obtenida de los resultados de esta investigación, y en base a las metas generales y específicas, se extraen las siguientes conclusiones: Los alumnos beneficiarios de Qali Warma, están satisfechos con el servicio de alimentación porque se brinda en el momento adecuado y la comida que reciben es suficiente y limpia; pero quieren el servicio puede mejorar continuamente.

Los padres son beneficiarios del Programa de Comidas Escolares Qali Warma de la Escuela de Educación San Juan de la Libertad Chachapoyas, y los alumnos están satisfechos con este servicio porque piensan que el programa es un apoyo Alimento, la comida brindada en condiciones higiénicas brinda alimentos nutritivos para los niños y capacitación a largo plazo por parte del personal del proyecto Qali Warma de la unidad territorial Chachapoyas.

Los docentes de la institución de enseñanza de idiomas San Juan de la Libertad de Chachapoyas están satisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma porque creen que el programa puede mejorar el rendimiento académico de los niños, por lo que participaron responsablemente en las actividades encomendadas por el programa.

Luego de que la institución de enseñanza de idiomas San Juan de la Libertad en Chachapoyas hiciera un diagnóstico sobre los niveles macro y micro del plan, con el entendimiento de la satisfacción del usuario, se han propuesto algunas medidas para mejorar los servicios de alimentación escolar involucrando todo el proceso desde el suministro del proveedor hasta el consumo final de los estudiantes, todas estas tareas se realizan bajo la supervisión de organismos horizontales como gobiernos locales o municipios.

Al final, se concluyó que los usuarios del plan de alimentación escolar Qali Warma de la Escuela Educativa San Juan San Juan La Chachapoyas quedaron satisfechos con el servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el encargado del plan en el Instituto de Educación Emblemática de San Juan de la Libertad en Chachapoyas continúe mejorando el plan de alimentación de la escuela Qali Warma, porque el personal de la unidad territorial necesita fortalecer la supervisión.

Los padres son beneficiarios indirectos del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma del Instituto de Educación Emblemática San Juan de la Libertad Chachapoyas, y se recomienda que se involucren cada vez más en las actividades que el programa les exige realizar, para que su hijo valore el servicio prestado por Qali Warma.

Se recomienda realizar dicha investigación de manera regular para evaluar cómo se ha desarrollado la calidad de servicio de los programas sociales de Chachapoyas y Amazonas; por otro lado, se recomienda realizar encuestas relacionadas para entender cómo Qali Warma afecta el aprendizaje de los estudiantes en diferentes instituciones que se benefician del programa.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajito, E (2017). A partir de las percepciones de los participantes de las 4 instituciones educativas de la región de Brehna, se estudian los factores que afectan la calidad, seguimiento y distribución de los alimentos proporcionados por el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma.
- Alcázar, L. (2012). El diseño del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. Lima: Prensa Cooperativa Técnica Alemana.
- Alfaro, D. (2011) Mira el programa social. Lima: MIRBETS.A.C. Editorial.
- Arroyo, C. L. (2014). Constitución política del Perú. Lima: Editorial PUCP Fondo
- Castillo, L. (2015). "Nutrición infantil". Honduras: Editorial, Festus Akinifesi.
- Bolaños, V. (2011) Elaborar manuales de operación para niños de educación primaria y beneficiarios de comidas escolares para el uso y manejo de nuevos lavaderos. Nutrición humana. Universidad de Quito de San Francisco, página 2. 118.
- Carbonell, J. M. (2012). El concepto interdisciplinario de familia p.4. Colombia: Editorial, Joseph.
- Charaja, C. F. (2011). Metodología de investigación de MAPIC. Región Puno: Editorial, impresión de Sagitario.
- Malhotra, N. K. (2009). Encuesta de mercado. México: Editorial, Prentice Hall.
- Minedu. (2019). Buen marco de desempeño docente. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempenodocente.pdf>
- Matthew, J. J. (2002). La "educación nutricional" es la base del desarrollo. Ginebra: Editorial, SCN.
- MIDIS. (2016). Adelante juntos. Boletín técnico, No. 011.

- Morales, A. y. (1990). Conferencias culturales en San Juan: Materiales de investigación.
- Montañez de G y G, Turco. (2016). En 2014 dirigió el proyecto Qali Warma en el Centro Nacional de Educación Regional Pucara-Huancayo. Departamento de Sociología, Universidad Nacional del Perú. Adivina. Perú. P. 80.
- Muños, P. J. (2001). Alimentar a los escolares que necesitan un programa de educación sanitaria. Provincia de Almería: Editorial, Universidad de Almería.
- Neisser, U. (1979). Psicología cognitiva. Madrid: Editorial, Biblioteca Técnica de Psicología.
- Olvera, B; Schamooc; C, Radel y C, Nazar. (2017). El impacto adverso del programa de apoyo alimentario en las familias rurales de Calakmul, Campeche. Maestría en Ciencias en Recursos Naturales y Desarrollo Rural. Centro de Investigaciones para el Desarrollo y la Alimentación. México Capítulo 37.
- Ortega, T y L, Rojas. (2015). Participación de los padres en factores socioeconómicos gestionados en conjunto por el proyecto Qali Warma de las instituciones educativas "La Alborada" y "María Natividad" en la ciudad de Cayo Ciudad, 2015. Escuela de Sociología. Universidad Nacional Central del Perú.
- RAE (2014). Diccionario. Madrid: Editorial, Centenario.
- Rodríguez, T. (2015). La Facultad de Servicios de Salud, Chachapoyas, Hospital Regional Virgen de Fátima, el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención del personal de salud en los servicios de emergencia. Año 2014.
- Rodríguez. J. M. (2003) Indicadores de gestión de planes de alimentación escolar en el distrito educativo del Estado de Mérida, Estado de Mérida.



Sociedad, Doctor en Medicina (2012). Las recomendaciones de PRONAA se basan en una combinación de evidencia científica nacional e internacional. Lima: Editorial, DGSYE.

Vara, R. D. (2005).

Vargas, A.C. (2001). El Programa de Alimentación Escolar (PAE) en América Latina: propuesta de modernización de Costa Rica.

Ventura, R. J. (2016) El impacto del proyecto social "JUNTOS" en el distrito Santa Rosa Mazú Cruz de la Universidad de Punano.

## VIII. ANEXOS

### 8.1. Encuestas realizadas a los beneficiarios del programa Qali Warma

#### ENCUESTA 01

Percepciones de las familias beneficiarias del programa social Qali Warma.  
(Dirigido para los padres de familia beneficiarios del programa)

---

Señor(a) padre de familia díguese a responder de manera sincera y veraz a las siguientes interrogantes marcando con una (X) solo una de las alternativas planteadas.

#### I. DATOS GENERALES

Edad: .....

Sexo: F ( ); M ( )

Grado de Instrucción:.....

Lugar de Procedencia:.....

#### II. PERCEPCIONES DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS SOBRE EL APOORTE DEL PROGRAMA SOCIAL QALI WARMA EN LA EDUCACIÓN DE SUS HIJOS.

1. ¿Ud. Observa un mejor aprendizaje de su niño(a) con la asistencia del programa social Qali warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

2. ¿Ud. Percibe al programa social Qali Warma como apoyo en la alimentación y por ende en la educación de su niño o niña?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

3. ¿Ud. se encuentra satisfecho, con la asistencia del programa social Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

4. ¿Ud. como padre de familia interviene en el proceso de aprendizaje de su hijo(a)?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

5. ¿Ud. cumple con las responsabilidades que demanda el programa social Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

6. ¿Ud. Recibe permanentemente capacitación sobre la preparación de los alimentos?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

7. ¿Ud. frecuentemente recibe capacitación sobre el manejo higiénico de los alimentos?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

8. ¿Ud. y su familia consumen alimentos nutritivos?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

## ENCUESTA N° 2

Percepciones de los agentes educativos, en este caso de los maestros de la I.E.P. respecto al programa social Qali Warma.  
(Dirigido para los docentes de la I.E.P. de San Juan de la Libertad- Chachapoyas)

---

Señor docente dígnese a responder marcando con una (x) a las siguientes interrogantes, de manera veraz y sincera para una mejor obtención de los datos.

### I. DATOS GENERALES

Edad: .....

Sexo: F ( ) ; M ( )

Grado y sección a cargo.....

### II. PERCEPCIÓN DEL AGENTE EDUCATIVO, EN ESTE CASO DE LOS MAESTROS DE LA I.E.E. RESPECTO AL PROGRAMA SOCIAL QALI WARMA.

1. ¿Ud. como docente; observa un mejor aprendizaje en los estudiantes a su cargo con la asistencia del programa social Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

2. ¿Ud. docente; percibe al programa social Qali Warma como un apoyo en la alimentación y por ende en la educación de los estudiantes que están a su cargo?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

3. ¿Ud. como docente; se encuentra satisfecho, con la asistencia del programa social Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

4. ¿Ud. como docente de aula; observa satisfacción por parte de los padres de familia respecto al programa Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

5. ¿Ud. como docente cumple con las responsabilidades que demanda el programa social Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

### ENCUESTA N° 3

Percepciones de los agentes educativos, en este caso de los alumnos de la I.E.P. respecto al programa social Qali Warma.

(Dirigido para los alumnos de la I.E.E. de San Juan de la Libertad Chachapoyas)

---

Señor docente dígnese a responder marcando con una (x) a las siguientes interrogantes, de manera veraz y sincera para una mejor obtención de los datos.

#### I. DATOS GENERALES

Edad: .....

Sexo: F ( ); M ( )

Grado y sección:.....

#### II. PERCEPCIÓN DEL AGENTE EDUCATIVO, EN ESTE CASO DE LOS ALUMNOS DE LA I.E.E. RESPECTO AL PROGRAMA SOCIAL QALI WARMA.

1. ¿hace uso usted del servicio de alimentación del programa Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

2. ¿considera que es bueno para usted y su aprendizaje la asistencia alimentaria de Qali warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

3. ¿Ud. como estudiante; se encuentra satisfecho, con la asistencia del programa social Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

4. ¿Ud. considera usted que el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

5. ¿Ud. considera que los alimentos que brinda el programa social Qali Warma son adecuados?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

6. ¿Ud. considera que los alimentos que brinda el programa social Qali Warma son nutritivos?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca

7. ¿Cree Ud. que debe mejorar el servicio de alimentos que brinda el programa social Qali Warma?

a) Siempre                      b) A veces                      c) Nunca.

## 8.2. Fotografías realizadas durante la visita a las instalaciones donde se presta el servicio alimentario en la Institución Educativa San Juan de la Libertad

Fotografía tomada en la cocina de la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad



Foto del almacén de alimentos del proyecto Qali Warma en la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad



Fotografía durante la prestación del servicio del programa Qali Warma en la Institución Educativa Emblemática San Juan de la Libertad



Fotos durante el servicio del programa Qali Warma brindado por la institución de educación Emblemática San Juan de la Libertad



### 8.3. Copia del Acta de Asistencia Técnica revisada durante la investigación



**PERÚ** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar  
QALI WARMA

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**ACTA DE ASISTENCIA TÉCNICA**

Siendo las 16:00 pm del día 05 de Abril del año 2019, en la Institución Educativa Dan Juan de la Virgen del centro poblado de Chachapoyas del distrito de Chachapoyas Provincia de Chachapoyas departamento de Amazonas, al realizar la visita a la(s) instituciones educativas Dan Juan de la Virgen por la/el MGL Lidy del Pilar Mondrago Quispe se brindó la ASISTENCIA TÉCNICA a miembros del CAE Comunidad Educativa, madres y padres de familia y Madres de Familia desarrollando los siguientes temas:

Controlador para la Unidad de Análisis Alimentario

- Lavado de manos..... ( X )
- Uso de indumentaria básica (mandil, gorro y tapa boca)..... ( X )
- Higiene e inocuidad en la manipulación de los alimentos..... ( X )
- Uso de agua segura..... ( X )
- Higiene bucal..... ( X )
- Enfermedades transmitidas por alimentos..... ( X )
- Buenas prácticas de almacenamiento de alimentos..... ( X )
- Dosificación y combinación de alimentos..... ( X )
- Manejo y disposición final de los residuos sólidos generados en el servicio alimentario..... ( X )
- Modelo de cogestión..... ( )
- Implementación de biohuertos..... ( )
- La Anemia..... ( )
- Articulación con entidades públicas y privadas..... ( X )
- Monitoreo social..... ( )
- Requisitos para la obtención del carnet sanitario y su importancia..... ( X )
- Otros X) R.V. N° 013 - 2019 - MINSA..... ( )

El MGL realizó la asistencia técnica y capacitación a los presentes respondiendo todas sus interrogantes asumiendo el compromiso de aplicar todo lo aprendido.

No habiendo más que tratar se da por concluido la asistencia técnica a las 17:00 pm Del mismo día mes y año siendo suscrito por todos los presentes en señal de conformidad.



Nombre: [Firma]  
DNI: 33400888  
Cargo: PRESIDENTE CAE

Nombre: [Firma]  
DNI: 33412477  
Cargo: CONT. T. A. D. A.

Nombre: [Firma]  
DNI: 33417925  
Cargo: CONT. T. A. D. A.

Nombre: \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_



Sede de la Unidad Territorial - J. Severino 1291 - Chachapoyas - Chachapoyas - Chachapoyas  
Coordinación Territorial Impacto Avenida Principal SN - COPV Inicia - Inicia - Bagua  
Oficina de Enlace Nueva J. Torres SN - P.O. Juan Velasco Alvarado - Nueva - Condorcanqui  
Teléfono: 041 - 631 - 377  
www.qalwarmas.gob.pe



ACTA DE SUPERVISIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO MODALIDAD PRODUCTOS - 2019

PRT-002 - PNAEQW-USME-FOR-007

082

Versión N°: 04

Pág. 1 de 3

CÓDIGO MODULAR DE LA I.E.	ANEXO N°	ICOD
0559138	012	0017975

I. DATOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

1. DEPARTAMENTO	Uroyogotas	4. CENTRO POBLADO	Chachapoyas
2. PROVINCIA	Chachapoyas	5. NOMBRE DE LA IE	San Juan de la Libertad
3. DISTRITO	Chachapoyas	6. DIRECCIÓN DE LA IE	Las Amargosas N° 216
CARGO	NOMBRE Y APELLIDO		DM
Representante PNAEQW	Lidy del Pilar Mondago Oaxón		43344381
Representante del CAE	Jorge Humberto Domínguez Chapa		33400888
Representante del CAE			
Autoridad Local			

II. DATOS DE LA SUPERVISIÓN

1. FECHA		2. HORARIO DE SUPERVISIÓN		4. MOTIVO DE NO SUPERVISIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO					
DÍA	MES	INICIO	FINAL	(1) No hubo clases en la IE	(4) CAE no organizado para la provisión del servicio alimentario				
05	07	12:00	17:00	(2) El proveedor no entregó productos	(5) Otro	Evaluación			
3. RESULTADO DEL REGISTRO DE LA FICHA				(3) Se acabaron los productos	(6) Asistencia Técnica				
(1) Supervisión efectiva	(2) No se evaluó el Serv. Alimentario	(3) Asistencia Técnica	(7) No Aplica						
5. Hora de inicio de las labores escolares		6. EL DÍA DE HOY SE PREPARÓ:		7. Hora de inicio de la preparación de los alimentos		8. Hora de inicio de la distribución de los alimentos		9. Hora que las niñas (os) inician el consumo de los alimentos	
13:30	13:30	Desayuno?	Almuerzo?	Desayuno	Almuerzo	Desayuno	Almuerzo	Desayuno	Almuerzo
		(1)	(2)	12:46	(1)	15:50	(1)	15:58	(1)
10. El MGL Observó/Verificó la gestión del CAE durante:				<input checked="" type="checkbox"/> Preparación <input checked="" type="checkbox"/> Servicio <input checked="" type="checkbox"/> Distribución <input checked="" type="checkbox"/> Consumo <input checked="" type="checkbox"/> Recepción <input checked="" type="checkbox"/> Almacenamiento					

III. ACCIONES INMEDIATAS Y ASISTENCIA TÉCNICA REALIZADA

Asistencia Técnica	Especificar la Asistencia Técnica
(1) Conformó CAE	
(2) Actualizó miembros del CAE	
(3) Buenas Prácticas Manipulación Alimentos (BPM)	Importancia del uso de indumentaria adecuada y completa por el personal encargado de distribuir los alimentos en las aulas.
(4) Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)	
(5) Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA)	
(6) Hábitos alimentarios saludables	Importancia del buen hábito de consumo de los niños en el aula, adecuadamente estar sentados y ordenados para consumir sus alimentos. Además importancia de la higiene bucal de los niños (os) después del consumo de los alimentos.
(7) Dosificación y combinación	
(8) Importancia del horario de consumo	
(9) Eliminación de residuos sólidos	
(10) Informó coordinó con CTT	



Handwritten signature





ACTA DE SUPERVISIÓN DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO MODALIDAD PRODUCTOS - 2018

PRT-002 - PNAEQW-USME-FOR-007

051

Versión N°: 04

Pág. 2 de 3

(13) Organización de mejora con CAE, Padres de Familia, etc.	Importancia de la coordinación con todos los docentes de aula para el apoyo en actividades a los niños (as) el consumo de los alimentos de manera adecuada además de la vigilancia para que consuman los alimentos.
(17) Gestión/articulación con otros organismos e instituciones	
(13) Actualización de usuarios	
(14) Uso de la Ficha informativa	
(15) Recepción de productos y suscripción del acta	
(16) Sobre stock de productos.	
(17) Uso de la Línea gratuita 0800 20 500	
(18) Otra asistencia técnica	

1. Registre los compromisos asumidos por el CAE y marque con una "X" la temporalidad del cumplimiento:

Código A.T	COMPROMISOS ASUMIDOS	PLAZOS		
		AI	CP	LP
(3)	Coordinar con las encargadas de distribuir los alimentos en las aulas para tener una reunión de sensibilización y brindar asistencia técnica por el personal del programa y sobre buena manipulación de alimentos la cual incluye el uso de indumentaria.		X	
(6)	Coordinar con los docentes en beneficio de los niños y niñas usuarios del programa para que enseñen y en parte aportar con la vigilancia para que los niños y niñas reciban adecuadamente su ración y también lo consuman de forma adecuada antes de volver al recreo o si es posible después de volver de recreo braccar y velar para que el servicio alimentario se de de forma adecuada.		X	
(11)				

AI: ACCIÓN INMEDIATA (Dentro de las 24 horas, previa verificación del cumplimiento)  
 CP: CORTO PLAZO (hasta los 7 días)  
 LP: LARGO PLAZO (a partir del octavo día)

2. OCURRENCIAS/OBSERVACIONES

Personal encargado de realizar la distribución de los alimentos en la I.E no usan adecuada indumentaria durante el servicio.



Handwritten mark or signature.



## TESTING

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.untrm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>