

Gestión de Programas Sociales y su impacto en el nivel de satisfacción de los beneficiarios

*Ferdinan Núñez Furó
Juan Alfredo Tuesta Panduro
Alex Rengifo-Rojas*



Gestión de Programas Sociales y su impacto en el nivel de satisfacción de los beneficiarios



Ferdinan Núñez Furó

Correo: ferdinan.nunez@udh.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8040-9997>

Afiliación: Universidad de Huánuco

Perfil: Economista, con Maestría en Gestión Pública. Consultor y asesor para instituciones públicas y privadas. Actualmente laboro como docente contratado en la Universidad Nacional Agraria de la Selva y como Coordinador Académico-Docente de la Universidad de Huánuco.

Juan Alfredo Tuesta Panduro

Correo: altu1777@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1707-5143>

Afiliación: Universidad Nacional Agraria de la Selva

Perfil: Profesor investigador Renacyt P118424. Desarrolla y publica investigaciones científicas en las líneas de: marketing y turismo, gestión de empresas, finanzas, microfinanzas y calidad educativa con enfoque de investigación cuantitativa y cualitativa. Miembro de la Red Internacional de Profesores e Investigadores en Mercadotecnia; Socio de la Asociación Iberoamericana de Marketing. Ciencias Sociales y Educación, indizada en Web Of Science; Visión Gerencial indizada en Emerging Sources Citation Index; EduSol, Investigación y Posgrado indizadas en Scielo; Maestro y Sociedad .

Alex Rengifo Rojas

Correo: alex.rengifo@unas.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7103-6903>

Afiliación: Universidad Nacional Agraria de la Selva

Perfil: Egresado del doctorado en Ciencias Ambientales por la Universidad Nacional de Piura. Economista y magister en Ciencias Económicas con Mención en Proyectos de Inversión por la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Docente nombrado en la categoría asociado en el departamento académico de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Experiencia como docente de posgrado en la Universidad Nacional Agraria de la Selva y Universidad Nacional de San Martín. Especialista en estadística, matemática aplicada y econometría; así como, con amplia experiencia en modelamiento en economía y ciencias ambientales.

Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego de pares académicos (*Peer Review Double Blind*ed).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN 978-628-7623-13-2

© Ferdinan Núñez Furó
© Juan Alfredo Tuesta Panduro
© Alex Rengifo Rojas

© Editorial Navegante

www.editorialnavegante.com

Este libro es resultado de la investigación *Gestión del programa qali warma y la satisfacción de los beneficiarios en el centro poblado de Sachabamba, 2014*, realizada en la “Universidad César Vallejo”

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y diagramación: Rodrigo Medrano Serrano

Edición electrónica: Editorial Navegante

Editado en Colombia
Published in Colombia

Gestión de Programas Sociales y su impacto en el nivel de satisfacción de los beneficiarios

*Ferdinan Núñez Furó
Juan Alfredo Tuesta Panduro
Alex Rengifo-Rojas*



EDITORIAL
NAVEGANTE

Índice

Índice Tablas	8
Índice Figuras	9
Introducción	11
Referencias Bibliograficas	103

CAPÍTULO 1. UN PANORAMA MEDULAR DE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS

13

1.1. Gestión de programas sociales: generalidades	16
1.2. Sistema de cogestión: definición y etapas	19
1.2.1. Etapas de cogestión: historia y propuesta de modelo	22
1.3. Etapas de la gestión de programas	24
1.4. La calidad de la gestión de programas	29
1.4.1. Gestión de calidad: aspectos medulares	32

CAPÍTULO 2. ASPECTOS MEDULARES DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

35

2.1. Definiciones centrales y características del programa social	37
2.2. Tipos de programas sociales	39
2.3. Los programas sociales y otros conceptos relevantes: una revisión general	40
2.4. Perspectiva histórica de los programas sociales	45
2.5. Panorama actual de los programas sociales peruanos	46
2.5.1. Qali Warma	48
2.6. Formulación y evaluación de los programas sociales	52
2.7. Importancia y problemática en torno a los programas sociales: una revisión al contexto latinoamericano y peruano	53

CAPÍTULO 3. BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES Y SU SATISFACCIÓN	57
3.1 Aspectos generales sobre el concepto de satisfacción y el concepto de beneficiario	58
3.1.1 Distinción entre consumidor, cliente y beneficiario	59
3.1.2 Satisfacción del beneficiario	61
3.2. Calidad del servicio alimentario hacia los beneficiarios	63
3.2.1 Modelos de la calidad del servicio	64
3.2.2 Dimensiones de la calidad del servicio	67
3.2.3 Calidad e inocuidad alimentaria	72
3.3. Calidad de la asistencia hacia los beneficiarios	75
 CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL CENTRO POBLADO DE SACHABAMBA EN EL 2014	 79
 CAPÍTULO 5. CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES Y SU IMPACTO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	 99

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipos de programas sociales	39
Tabla 2. Año de creación de los programas sociales actuales peruanos	45
Tabla 3. Modelos y dimensiones que miden la calidad del servicio a partir de la satisfacción del usuario	67
Tabla 4. Operacionalización de variables	82
Tabla 5. Opinión de experto	84
Tabla 6. Índice de confiabilidad (Alfa de Cronbach)	85
Tabla 7. Método para interpretación de los resultados	85
Tabla 8. Gestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.	86
Tabla 9. Gestión de implementación del modelo de cogestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba	87
Tabla 10. Gestión recepción del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.	89
Tabla 11. Gestión de almacenamiento del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.	90
Tabla 12. Gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.	92

Índice de Figuras

Figura 1. Etapas de un sistema de cogestión, orientado a la alimentación	23
Figura 2. Etapas de la gestión	24
Figura 3. Etapas de un modelo de gestión de programas y proyectos sociales	28
Figura 4. Etapas de la gestión de un proyecto o programa	29
Figura 5. Relación entre política, proyecto y programa social	42
Figura 6. Esquema del modelo de la imagen	64
Figura 7. Modelo de los tres componentes	66
Figura 8. Dimensiones de la calidad en el servicio según el modelo SERVQUAL	69
Figura 9. Gestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba	86
Figura 10. Gestión implementación del modelo de cogestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba	88
Figura 11. Gestión de recepción del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba	89
Figura 12. Gestión de almacenamiento de alimentos del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba	91
Figura 13. Gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba	92

Introducción

La gestión es un concepto conocido que refiere al proceso o conjunto de operaciones para administrar cualquier tipo de recurso dentro de una entidad privada o estatal, con el objetivo de alcanzar metas y beneficios. Esta gestión, también, puede ser abarcada como un trámite imprescindible para conseguir un determinado objetivo como la solución de un problema (Suárez-Espinar, 2018).

El proceso de la gestión es relevante en varios ámbitos de la vida, puesto que todo sujeto y toda organización poseen metas en distintas ocasiones, por ello, la gestión, sin duda, tiene un rol primordial en el cumplimiento de objetivos de los programas sociales. La gestión de estos programas debe ser eficaz y eficiente para lograr que los beneficios obtengan bienes y servicios de calidad; una forma de esta gestión ocurre a través de la cogestión que exige la participación integral de todos los involucrados con el programa.

Los programas sociales tienen como finalidad producir mejoras en las condiciones de vida de la población y la reducción del nivel de pobreza. En el Perú, existen varios programas de este tipo como el Qali Warma, Pensión 65, Cuna Más y el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, 2020). Por tanto, se comprende que los programas sociales facilitan la expansión de una idea de igualdad por el país.

Estos programas, en cualquier país, están dirigidos, en su mayoría, a las personas que se encuentran en una situación adversa que no puede ser resuelta por ellas mismas, por lo que es prudente que la gestión de estos programas reflexione sobre la

satisfacción que tienen los beneficiarios sobre el apoyo recibido con el fin de que las actividades de solidaridad contribuyan, ampliamente, con las necesidades de estos beneficiarios.

En el campo de la gestión, existe el término de beneficiario final, quienes son personas físicas o naturales que obtienen un beneficio económico de cualquier medio jurídico como una agrupación de negocio, un fidecomiso, una fundación, un programa, entre otros (La Secretaría del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales, 2019).

Esta concepción se aproxima a la que corresponde a los beneficiarios de los programas sociales, dado que estos reciben aportes provenientes de entidades estatales o privadas con la finalidad de que sus necesidades primordiales sean complacidas. El complacimiento o satisfacción de estas necesidades —en concordancia con Monroy y Urcádiz (2018)— es el conjunto de emociones que resultan de la combinación de las expectativas y los sentimientos de una persona al experimentar el consumo de un bien o servicio. A partir de ello, se puede deducir que esta satisfacción es uno de los tópicos que se consideran dentro de cualquier tipo de gestión, por ello, es pertinente abarcarla en la gestión de los programas sociales.

Los temas de gestión de los programas sociales, los programas sociales en sí, y los beneficiarios y su satisfacción son abarcados con mayor profundidad a lo largo de este documento por ser asuntos relevantes en el ámbito social, político y económico de una nación



CAPÍTULO

UN PANORAMA MEDULAR DE
LA GESTIÓN DE **PROGRAMAS**

UN PANORAMA MEDULAR DE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS

Las empresas, los programas o proyectos, en cualquier ámbito, poseen un determinado proceso de gestión, el cual sirve para cumplir los objetivos propuestos, en un inicio, por tales grupos. Dicha gestión puede ser ejecutada de diversos modos, pero siempre desempeña un rol crucial en la productividad y en la eficacia organizativa.

De manera general, la gestión de proyectos o de programas es concebida como una manera competente de manejo organizacional que utiliza estrategias funcionales con el objetivo de cumplir metas de negocios y actividades propias de un programa (Cruz *et al.*, 2020). Por ende, los programas o proyectos deben disponer de diferentes instrumentos que mejoren la ejecución de su gestión; uno de estos instrumentos son los modelos gestión como la cogestión.

La cogestión está en estrecho vínculo con la democracia industrial, puesto que, en términos generales, evoca a la participación indirecta de los trabajadores en el manejo de las organizaciones empresariales capitalistas o de alto nivel (Lafuente, 2018b). La cogestión no es solo un modelo de gestión que se usa en una empresa, sino un elemento apropiado para el manejo y administración de los programas sociales que un gobierno propone, por lo que los programas deben abarcar entre sus principios a la cogestión.

Por otro lado, un programa o proyecto que contenga un ciclo compuesto por fases o etapas interrelaciones brindan una cantidad mayor posibilidades de éxito. Por tal motivo, es beneficioso organizar un programa en fases, cuyas actividades

y estructura varían de acuerdo con el rubro laboral (Siles y Mondelo, 2018). Esta organización en fases está asociada con la gestión pertinente de los programas sociales a fin de alcanzar los logros esperados.

Todas las etapas y todos los procesos de una gestión están encaminados a generar una excelente calidad de los bienes y servicios que se brinden a clientes, usuarios o beneficiarios, por ello, es importante manejar una noción de calidad y de gestión de la calidad en los diferentes grupos empresariales.

A grandes rasgos, la calidad es un concepto que ha evolucionado a lo largo de la historia humana para instaurarse como un factor sumamente importante para las estrategias globales de una organización empresarial. En la actualidad, la calidad es mejor cuando facilita que se produzcan más beneficios con menos costos (Cuatrecasas y González, 2017).

La gestión de calidad debe ser incluida dentro del manejo de un proyecto o programa social con el fin de obtener mejores resultados y un mayor nivel de satisfacción por parte de los beneficiarios. De ese modo, un programa que lucha contra la pobreza puede tener mayor potencialidad con la implementación de una gestión de calidad que incluye la participación de todos sus miembros.

La gestión de programas sociales y los temas que está abarca son necesarios no solo para los gerentes y empleados de una organización, sino también para los mismos beneficiarios, dado que estos últimos son quienes establecen la calidad de la gestión. Por tanto, es prudente embarcarse en un breve recorrido por los asuntos esenciales de la gestión de los programas sociales.

1.1. Gestión de programas sociales: generalidades

Para entablar un diálogo respecto a la gestión de programas, se debe tener nociones esenciales de lo que implica la gestión. La gestión —según Maldonado (2018)— proviene del término latino *gestio* y refiere a la acción, mediante diligencias, y a los resultados de administrar un elemento determinado.

En el campo empresarial, el término gestión se comprende como la ejecución de actividades destinadas a producir beneficios para una empresa; dichas actividades son realizadas por los miembros de la empresa con el propósito de cumplir los objetivos empresariales, colectivos e, incluso, personales (Armijos *et al.*, 2019).

De acuerdo con Salazar *et al.* (2020), en la actualidad, la gestión es un proceso administrativo favorable para la formación, el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos de las empresas. Por tanto, se deduce que la gestión de un programa social es fundamental para su crecimiento y contribución eficaz con los beneficiarios.

La mayor solidez de los programas o proyectos sociales radica en la manera de realizar la gestión financiera, las adquisiciones y la auditoría; sin embargo, estos programas poseen varias fallas en el monitoreo y evaluación del cumplimiento de sus objetivos. A partir de ello, se asevera que la evaluación es una herramienta relevante en la búsqueda de la mejora de la calidad de los servicios de programas (Espinoza-Beraún *et al.*, 2020). De ello, se desprende que la gestión de programas precisa, dentro de sus actividades administrativas, de una evaluación continua.

La gestión que realizan los programas sociales, generalmente, está relacionada con la gestión social. Esta gestión —según Chávez *et al.* (2018)— es el conjunto de servicios que benefician a instituciones u organizaciones, e incluye las posibilidades de obtener recursos, factibilidad y presupuesto para el desarrollo de las actividades.

La gestión social, en parte, coopera con la satisfacción de las necesidades materiales básicas, con el progreso social, el fomento de la equidad, el sostenimiento ambiental, el gobierno nacional y la armonía interna y externa, por ello, esta gestión debe ser comprendida como un mecanismo integral de intervención (Flor, 2019).

Por otro lado, la gestión eficiente y efectiva de los programas sociales es uno de los elementos esenciales para alcanzar un desarrollo sostenible, por ello, se debe buscar el fortalecimiento de estos programas a través de la protección de la inversión pública social y la reducción de la pobreza (Abramo *et al.*, 2019a).

De forma general, la gestión de los programas sociales o gerencia social se puede definir como la adaptación y la disposición de los bienes públicos y semipúblicos, manejados en forma intersectorial con la finalidad de asegurar una cooperación racional que genere beneficios específicos y compartidos entre los miembros de un grupo, donde se realiza el programa o proyecto de desarrollo (Bobadilla y Centurión, 2017).

En el Perú, la gestión de los programas sociales como Qali Warma, generalmente, están bajo un enfoque de cogestión, por ende, se desarrollan actividades, en las cuales intervienen distintos actores de los sectores públicos y privados de la

sociedad peruana (Francke y Acosta, 2020). La intervención de estos actores está, en gran amplitud, regulada por las políticas del país.

Las políticas, relacionadas con la gestión de los programas sociales, tienen un carácter social y, por ello, se insertan dentro de las políticas sociales. Estas últimas —de acuerdo con Danani (2017)— son un conjunto de intervenciones del Estado, cuya finalidad es regular el tratamiento de la fuerza del trabajo, la distribución de los ingresos, las normas de los sectores de salud, educación, mantenimiento del ingreso y otros.

En el Perú, las políticas sociales, durante los últimos años, han abarcado el tema de la inclusión social y se han encargado de fomentar la idea de que todas las personas tengan la posibilidad de ejercer sus derechos y aprovechar las oportunidades de su entorno. Para lograr el cumplimiento de estas políticas, se desarrollan diversos programas sociales como el Programa Cuna Más (PNCM), encargado de velar por el desarrollo de los niños y niñas menores de tres años procedentes de zonas pobres y de extrema pobreza (Espinoza-Beraún *et al.*, 2020).

Esto pone de manifiesto la relevancia de las políticas sociales de un país dentro de la gestión de los programas sociales; sin embargo, tales políticas no son la única herramienta que esta gestión precisa. De acuerdo con Bobadilla y Centurión (2017), esta gestión debe abordar los diseños de planificación, presupuesto, monitoreo, evaluación y negociaciones de los intereses de los involucrados.

La gestión de los programas sociales, en varias oportunidades, enfrenta la poca intervención de las organizaciones públicas o privadas y esto perjudica la optimización del uso de los recursos monetarios y humanos. A

causa de ello, es primordial que se priorice la implementación de nuevas políticas y de planificaciones bien diseñadas a mediano plazo para la gestión de programas (Correa, 2021).

1.2. Sistema de cogestión: definición y etapas

La cogestión también es conocida como manejo participativo, comanejo, manejo en colaboración, manejo multipartito o manejo mixto y ha recibido distintas definiciones sin la realización de una definición por consenso (Epiquién, 2018). Por ende, es factible afirmar que no existe una única concepción sobre lo que es cogestión.

El término *cogestión* elude a una manera indirecta y de carácter institucional que involucra la participación del personal dentro de una empresa, por medio de representantes, con el fin de que este personal tenga derecho de voz (voto) en la toma de decisiones estratégicas y económicas del grupo empresarial (Lafuente, 2018a).

La cogestión, por ende, implica la existencia de, por lo menos, dos partes que intervienen en la toma de decisiones (o codecisión), considerando los intereses de la organización. En general, las partes involucradas en una cogestión son los empleados con un salario y los representantes (con funciones directivas) de los empresarios públicos y privados (Neffa, 2020).

La existencia de un sistema de cogestión posibilita el acceso de los trabajadores a datos informativos sobre la empresa y la visión de negocio de esta; el conocimiento de esta información permite la intervención anticipada y la influencia en las meditaciones de las decisiones empresariales posteriores (Lafuente, 2018b).

De manera general, la cogestión se percibe como “la gestión conjunta, compartida y colaborativa, mediante la cual diferentes actores integran esfuerzos, recursos, experiencias, competencias y conocimientos para desarrollar procesos dirigidos a lograr impactos favorables y sostenibilidad en el manejo de sus recursos naturales” (Jiménez-Otárola, 2019, p.164).

Respecto a todo lo señalado sobre cogestión, se puede comprender que esta es un proceso de participación indirecta de todos los miembros que forman parte de un grupo empresarial; dicha participación implica las habilidades e intereses de los miembros con la finalidad de lograr una óptima toma de decisiones y la sostenibilidad empresarial.

Por otro lado, la cogestión resulta, también, ser una política reciente en ciertos países; por ejemplo, Cabral *et al.* (2020) sostienen que, en Brasil, se usa una política de humanización, la cual se conforma de principios de transversalidad, asociación, autonomía y corresponsabilidad. Asimismo, dentro de esta política, se encuentra la cogestión como una herramienta para la gestión corresponsable y como medio para el fomento de la inclusión de usuarios, profesionales y gerentes en la planificación.

Un país pionero en la implementación de la cogestión en sus políticas es Alemania. En tal país, se adoptó una ley de codecisión en 1951 que, posteriormente, se instauró como parte de la cultura laboral y de la política económica alemana. La Ley de codecisión alemana cuenta con dos niveles: el comité de empresa (representa a los trabajadores) y el consejo de vigilancia de las empresas. Esta Ley promueve la participación de todos empleado a través del consejo de vigilancia y de funciones que la ley de sociedades alemana y los estatutos sociales exige (Lafuente, 2018a).

La cogestión no solo es un mecanismo propio de las empresas, sino también una herramienta que ha sido abordada en las políticas de diversas naciones con el fin de mejorar la condición laboral de los trabajadores y mantener el buen desarrollo empresarial. Esta cogestión también puede configurarse —tal como Cabral *et al.* (2020) señalan— como una sugerencia de cambio de cultura organizacional, dado que implica la adaptación de nuevos valores y creencias, por parte de los miembros de una empresa, y la creación de una nueva realidad laboral.

En el Perú, la cogestión también se ha establecido en las políticas del sector salud, puesto que el Ministerio de Salud (2020), en el artículo 21 e inciso 3 de la Ley N.º 30947, afirma que la gestión de los centros de salud debe estar orientada por la Ley N.º 29124, la cual decreta a la cogestión y a la participación ciudadana como prácticas de los centros de salud del mismo Ministerio y de las regiones.

De manera holística, desde un punto de vista político, la cogestión es —en concordancia con Epiquién (2018)— la práctica del poder y la responsabilidad entre los gobiernos y los que utilizan los recursos de las localidades. De acuerdo con ello, se deduce que la participación de los ciudadanos también se incluye dentro de un proceso de cogestión.

Este mecanismo de gestión, denominado *cogestión*, ya se ha afianzado en Alemania y en los países nórdicos, los cuales permiten que los trabajadores tengan dos herramientas para fortalecer sus derechos: la actividad sindical y la co-participación en la gestión (Neffa, 2020). De esta forma, se determina que la cogestión continúa expandiéndose y afianzándose en más países de Europa.

Los países que desarrollan un sistema de cogestión conocen que tales sistemas están basados en distintos enfoques teóricos sobre la gobernación en conjunto y las relaciones de la actividad laboral y la justicia democrática, por ello, estos países incorporan nuevas perspectivas e innovan la manera de toma de decisiones dentro de las asociaciones o grupos empresariales (Lafuente, 2018b).

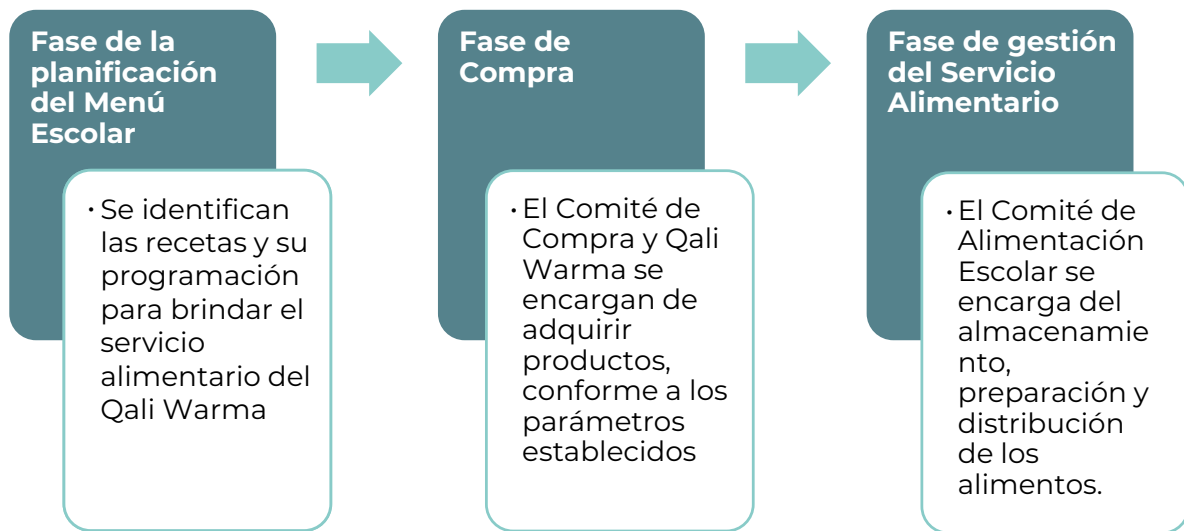
Por ende, se comprende que la cogestión es una herramienta y sistema de gestión en pleno esplendor que sirve para obtener mejores resultados de todos los procesos que competen a una respectiva actividad laboral, social o civil, por medio de la acción en grupo de todos los participantes de una gestión.

1.2.1. Etapas de cogestión: historia y propuesta de modelo

En cada campo laboral que utiliza el sistema de cogestión, se realizan actividades específicas que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos trazados y, por ende, se establecen una cantidad respectiva de fases o etapas, las cuales son dependientes del campo laboral. A causa de esto, se comprende que no existe un solo modelo del proceso de cogestión. Epiquién (2018) indica que existe un modelo de cogestión entre el Estado y los ciudadanos locales, y otro modelo que consiste en la relación entre varias organizaciones del Estado y los grupos de una comunidad.

Figura 1.

Etapas de un sistema de cogestión, orientado a la alimentación



Por su parte, Moreno (2015) propone un modelo de cogestión (visualizado en la Figura 1), orientado al servicio alimentario de Qali Warma, el cual posee tres fases: fase de planificación, fase de compra y fase de gestión. En tales fases, se realiza la participación activa de los comités de compra y de alimentación escolar.

Por su parte, Díaz (2017) sostiene que se puede señalar tres etapas en la historia de la cogestión que involucra la participación de los ciudadanos. La primera de las etapas se basó en la formación de elementos normativos que legalizan la participación de la sociedad. En la segunda etapa, se ampliaron los campos donde los ciudadanos podían involucrarse. Por último, en la tercera etapa, los sistemas de participación ciudadana se profundizan y se implementan con instrumentos que favorecen la colaboración igualitaria. De acuerdo con ello,

se establece que la cogestión ha cooperado con la participación ciudadana, a través de la historia, en diferentes campos de los gobiernos, desde una perspectiva política.

Por lo señalado, se deduce que las etapas de la cogestión no solo se relacionan con las actividades que se realizan dentro de este proceso, sino también con la inclusión de la participación ciudadana en el gobierno a través de la historia.

1.3. Etapas de la gestión de programas

Figura 2.

Etapas de la gestión



Nota. Adaptado de González et al. (2020)

La gestión de los programas, al igual que otro tipo de gestiones, presenta ciertas fases o etapas, por ello, es preciso abordar de manera holística las etapas que conforman al proceso de una gestión en general. Desde una perspectiva administrativa, González *et al.* (2020) apuntan que la gestión contempla cuatro fases o funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control (Ver Figura 2).

En concordancia con estas fases, Lloyd y Aho (2020) sostienen que estas cuatro fases explican el cómo se realiza la gestión que busca cumplir metas organizacionales. Asimismo, estas fases se originan a partir de la investigación de un administrador minero francés, Henri Fayol, quien fue el primero en proponer la práctica de la gestión a través de cinco funciones o fases: planificación, organización, conducción, coordinación y control. Estas cinco fases pueden transformarse en solo cuatro, dado que conducción y coordinación puede reducirse al término *dirección*.

Considerando que existen cuatro etapas dentro de la gestión, es pertinente conocer las actividades principales que estas etapas abarcan y, por ello, a continuación, se describen, en forma global, las cuatro etapas o funciones.

Planificación

La planificación se contempla como la primera función administrativa, en la cual se identifican los objetivos, metas, los recursos a utilizar y las actividades que se desempeñarán en un periodo específico (González *et al.*, 2020). Esto indica que, durante esta etapa, se idealiza la realización de un proyecto.

Lloyd y Aho (2020) añaden que esta etapa inicia con un análisis del ambiente o contexto para que los dirigentes obtengan una referencia de las mejoras necesitadas, las oportunidades y los errores cometidos, considerando los factores culturales, valores y desempeño de los miembros. Este análisis debe permitir la construcción de metas, actividades y objetivos.

Organización

La organización es una etapa estructural, en la que se distribuyen los recursos financieros, materiales, tecnológicos, informativos y humanos con la finalidad de realizar los trabajos y se logren los objetivos (González *et al.*, 2020). En otras palabras, se distribuyen las actividades a realizar entre los miembros.

El centro medular de esta etapa es el aprovechamiento de todos los recursos para alinearlos con las metas determinadas, por ende, se debe realizar una jerarquía laboral, asignación de tareas, contrato de empleados y entrenamiento de los miembros sobre los datos del grupo empresarial (Lloyd y Aho, 2020).

Dirección

La etapa de la dirección consiste en la realización de las tareas y estrategias planificadas, guiando, liderando, motivando el esfuerzo de los miembros conforme a los objetivos y dialogando con estos miembros (González *et al.*, 2020). A partir de ello, se desprende que cada actividad debe realizarse bajo un liderazgo eficiente.

Por su parte, Lloyd y Aho (2020) sostienen que, a lo largo de esta etapa, se debe estimular el alto desempeño de los miembros de la organización, por ello, los gerentes o altos cargos

deben comprender que es lo que mueve a los empleados dentro del equipo y formar una conexión personal adecuada con los miembros del equipo.

Control

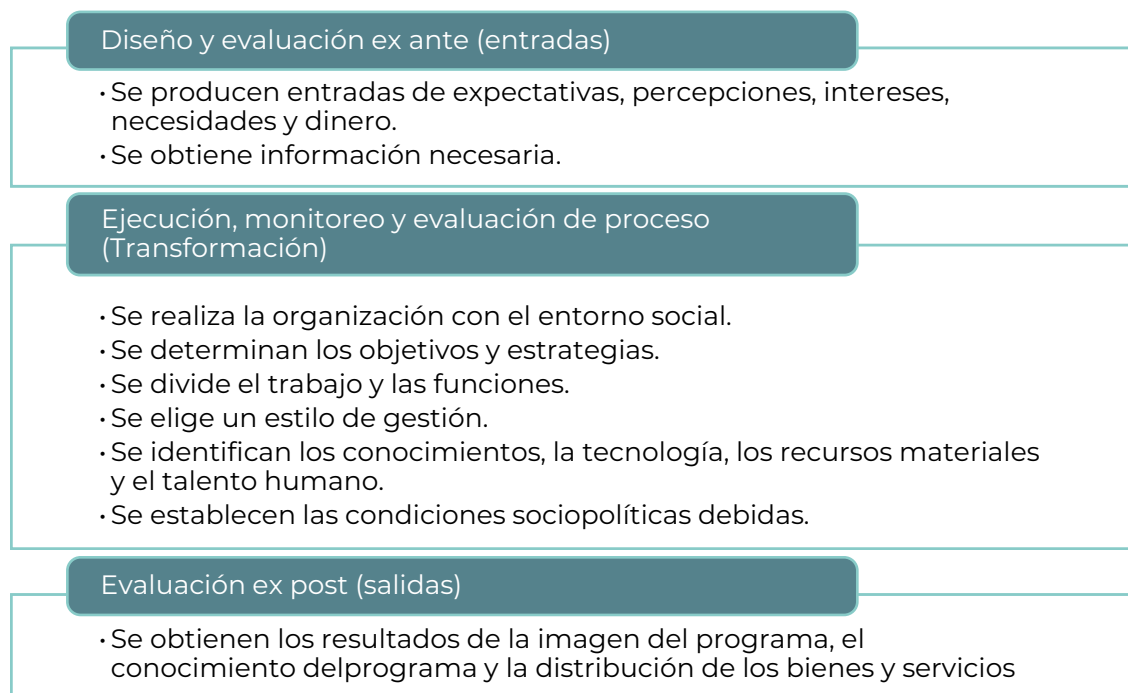
La fase o función control está asociada con la verificación de la alineación entre las tareas previstas y las estrategias trazadas a fin de enmendar los problemas encontrados y mejorar los resultados del proceso de gestión (González *et al.*, 2020). Esta etapa es considerada, en otras palabras, como una evaluación de la gestión.

En esta etapa, el primer paso es el monitoreo del desempeño con el fin de observar el progreso del cumplimiento de las metas y el siguiente paso es realizar los cambios. De ese modo, el proceso de control siempre permite que los dirigentes empiecen la fase de planificación y, por ende, un nuevo proceso de gestión (Lloyd y Aho, 2020).

En síntesis, estas cuatro etapas o funciones son las más conocidas de cualquier gestión que busca emitir beneficios a determinados individuos o colectividades. En lo que respecta a la gestión de los programas sociales, es posible que se presenten distintos modelos de administración; por ejemplo, Francke y Acosta (2021) señalan que, en un modelo de gestión por cogestión, las etapas son tres: planificación, compras y la entrega del servicio alimentario, el cual se ha descrito anteriormente.

Figura 3.

Etapas de un modelo de gestión de programas y proyectos sociales

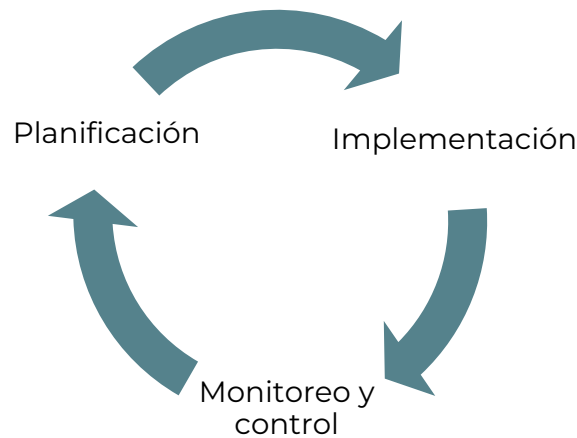


Nota. Adaptado de Bobadilla y Centurión (2017)

Por su parte, Bobadilla y Centurión (2017) señalan que existen diversos modelos para la gestión de los programas y dichos modelos presentan un ciclo para la ejecución de un proyecto dado. Entre estos modelos, se encuentra aquel que posee un enfoque sistemático con tres etapas (descrito en la Figura 3) para los programas de cualquier organización pública o privada.

Figura 4.

Etapas de la gestión de un proyecto o programa



En la Figura 4, se observa otro modelo de gestión de proyectos o programas, propuesto por Siles y Mondelo (2018). Dicho modelo cuenta con cinco etapas; sin embargo, solo tres etapas que se muestran en la Figura 4 forman un ciclo. La primera etapa es la de inicio que permite el acceso a la segunda etapa (planificación), la cual desarrolla y aprueba planes. En la tercera etapa (implementación), se ejecuta el proyecto o programa. Finalmente, en una cuarta etapa (monitoreo y control), se verifica si se están cumpliendo los objetivos del proyecto y si se precisa de cambios en los planes iniciales. Después de esto, se culmina con la etapa de cierre.

1.4. La calidad de la gestión de programas

Para entablar un tema como la calidad de gestión de programas, es preciso tener la noción general de lo que el término calidad implica, por tanto, la calidad —según Siles y Mondelo (2018)— es la obtención de los resultados esperados, en un proyecto específico, que cumplen los objetivos de un proyecto y con las expectativas de los interesados, quienes son jueces principales de la calidad del proyecto.

Por su parte, Cuatrecasas y González (2017) afirman que la calidad es un entramado de rasgos propios de un bien o servicio y el nivel de satisfacción que un usuario tiene sobre ese bien o servicio; es decir, la calidad es toda característica que brinda a un producto la facultad de satisfacer las necesidades de individuos o grupos.

La calidad también es comprendida como la falta de desperfectos y fallas en el ofrecimiento de un servicio o bien, puesto que se ha cumplido con todos los requerimientos debidos de prevención y con los estándares de producción (Hernández *et al.*, 2018). Por ende, la calidad no solo refiere al nivel de satisfacción de los consumidores o beneficiarios, sino también a la eficiencia de producción o gestión de un elemento.

Esta calidad, en la gestión de los programas sociales, se refleja en la eficiencia de cada una de las etapas o fases del programa, por ende, si los resultados obtenidos logran, incluso, superar las expectativas de los beneficiados y de los gerentes, entonces la calidad de la gestión ha sido desarrollada de una manera eficiente.

Espinoza-Beraún *et al.* (2020), en su estudio, determinan que la falta o irregularidad de un sistema de seguimiento o de evaluación afecta de manera negativa a la gestión adecuada y a la calidad de la gestión en torno a la obtención de resultados trazados, por lo que se asevera que se deben ejecutar acciones de progreso.

Por tanto, la calidad de gestión se demuestra en la calidad que demuestran los resultados un programa social, por ejemplo, los programas sociales —tal como Correa (2021) expresa— han mostrado una óptima efectividad y calidad que se refleja en la función crucial que han poseído en la respuesta del Gobierno

Peruano frente a la crisis sanitaria y, por ende, son considerados herramientas esenciales para contraponerse ante situaciones adversas como la pandemia.

En los últimos años, se ha desarrollado una concientización sobre los efectos negativos de la pobreza en la calidad de vida y en el bienestar de las personas y, por lo tanto, varios grupos han intervenido con la prioridad de erradicar la pobreza extrema (un tema central de los Objetivos de Desarrollo Sostenible). En tal sentido, la calidad demostrada por los programas sociales ha permitido que la cantidad de estos incrementen con fines de cooperar con la reducción de la pobreza en Sudamérica y otras partes del mundo (Daher *et al.*, 2020).

De manera general, la calidad de la gestión de los programas puede ser obtenida por medio de ciertos indicadores: los rasgos del bien o servicio que cumplen los objetivos del programa, la satisfacción de los beneficiarios, el periodo de entrega y atención a los beneficiarios y el porcentaje de descontento (Arenas, 2021). Estos indicadores deben ser abarcadas en la etapa de monitoreo de la gestión de tales programas con la finalidad de que se obtengan resultados de calidad.

Por otro lado, dentro de la calidad de la gestión de los programas sociales, es necesario enriquecer las políticas con el fin de brindar servicios de calidad y que busquen la equidad en función de la salud, la educación y la oferta laboral para todos los jóvenes y adultos, en edad de trabajar, que se encuentran en condición de pobreza (Abramo *et al.*, 2019a). A partir de ello, se deduce que la calidad de las actividades de los programas sociales está, estrechamente, ligada con la intervención del Estado, a través de sus políticas, en el apoyo social a los ciudadanos más vulnerables.

Una forma de que se obtenga la calidad deseada de la gestión de los programas y proyectos es implementando una gestión de calidad en tales programas. En tal sentido, la gestión de la calidad —según Cruz *et al.* (2020)— es otra área importante de los programas y proyectos; esta gestión refiere a todos los procedimientos y acciones de una organización que generan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad. Además, esta gestión busca, esencialmente, la mejora continua de los procesos ejecutados durante todo el programa o proyecto.

1.4.1. Gestión de calidad: aspectos medulares

Considerando que los programas y proyectos sociales deben alcanzar beneficios de calidad para los beneficiarios o personas que necesitan el apoyo de las organizaciones públicas y privadas, es prudente que se realice una gestión de la calidad que mejore las actividades y los resultados de tales organizaciones.

La gestión de la calidad, de manera resumida, es un sistema propio de una organización que facilita la oportunidad de mejorar constantemente los logros de los objetivos de una misión determinada, mediante procesos que reduzcan las fallas y mejoren los mismos procesos (Guevara, 2020).

El objetivo principal de la gestión de la calidad es alcanzar la calidad plena requerida por los clientes o usuarios y lograr la calidad en la producción y en el diseño o planificación (Cuatrecasas y González, 2017). Por tanto, esta gestión busca no solo generar la satisfacción de calidad en los consumidores, sino también la calidad en la misma actividad administrativa de una empresa.

Por lo expresado, surge la disyuntiva sobre ¿cuándo la gestión de calidad es adecuada? Al respecto, Pincay y Parra (2020) afirman que cualquier gestión debe ser apoyada y puesto en práctica si se desarrolla con la interacción y aporte de todos los miembros de una empresa y si se comprende la satisfacción de los consumidores y la eficacia de los procesos de tal gestión.

Por su parte, Cuatrecasas y González (2017) aseveran que una gestión de calidad es apropiada cuando esta posee un plan, diseño e innovación para la fabricación de los elementos beneficiosos y para los procesos empresariales. De acuerdo con esto, se identifica que la gestión de calidad abarca una serie de actividades como la planificación y el diseño, las cuales pueden ser tratadas como etapas. Entre estas etapas, se encuentran la planificación, implantación y control.

De acuerdo con Sirvent *et al.* (2017), uno de los modelos más importantes de la gestión de la calidad es el conjunto de normas de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), la cual, a largo del tiempo, ha transcurrido por varias versiones como la de 2008 y de 2015. En la versión del 2015, se establecen los siguientes principios:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora

- Toma de decisiones basadas en la evidencia
- Gestión de las relaciones

De acuerdo con estos principios, se sostiene que estos deben ser aplicados dentro de la gestión de un programa o proyecto social con la finalidad de mejorar su calidad y brindar mejores resultados a las personas que se benefician de estos programas. Asimismo, el beneficio óptimo de estas personas demuestra que la calidad de gestión es adecuada y eficaz. Por su parte, León-Ramentol *et al.* (2019) añaden que la gestión de la calidad, como sistema, es importante para el desempeño global de una organización y para cooperar con el desarrollo sostenible.

A modo de síntesis, la gestión de los programas es un proceso por el cual se realizan actividades y estrategias para beneficiar a aquellos que precisan de una ayuda, por lo que dicha gestión cobra importancia no solo en el ámbito empresarial sino estatal y, por ende, es preciso que tal gestión siga una serie de etapas que busquen mejorar la calidad de la misma gestión.

2

CAPÍTULO

ASPECTOS MEDULARES DE
LOS PROGRAMAS **SOCIALES**

ASPECTOS MEDULARES DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

De manera general, el Estado tiene como objetivo principal garantizar el ofrecimiento de los servicios de salud y educación a toda la población que la integra, es decir, cualquier ciudadano es sujeto de derecho para recibir y gozar de un servicio de salud y educación de calidad. No obstante, a pesar de estas estipulaciones, en la realidad se observan grandes brechas en la calidad de vida de la población, ya sea por el acceso a salud, educación o tener los recursos necesarios para satisfacer necesidades básicas (por ejemplo, alimentación y vivienda).

En el caso de Latinoamérica, existe una desigualdad estructural en la población, problemática que repercute en el bienestar social, sobre todo de los sectores menos favorecidos. Al respecto, Abramo *et al.* (2019a) señala que esta desigualdad repercute en el bienestar y las garantías para mantener condiciones de vida de calidad para la población en general.

En ese sentido, es que existe una preocupación latente en los gobiernos por el diseño de políticas públicas que se orienten a satisfacer eficazmente estas necesidades, políticas que se concretizan mediante los programas sociales y, en última instancia, en los proyectos. De manera general, las políticas son un conjunto de lineamientos y directrices que tienen por objeto el bienestar integral de la población (Ministerio de Economía y Finanzas, MEF, s. f.), sobre todo de aquellos que por diversos factores no logran satisfacer sus necesidades básicas para vivir.

A continuación, en el presente capítulo, se expone una revisión teórico-conceptual de algunos términos relacionados con los programas sociales, además, se incide de manera especial en la caracterización del programa peruano Qali Warma.

2.1. Definiciones centrales y características del programa social

Para comprender la definición del término *programa social*, es necesario atender primero a sus partes. Al respecto, el término *programa* refiere a una gran cantidad de nociones, debido a que se relaciona con diversas esferas de las actividades humanas, asimismo, puede referirse a un listado, un directorio o un medio de comunicación (televisión, radio, teatro, entre otros). Esta amplitud de sentidos, se delimita gracias a la incorporación del plano social; de esta manera, el programa social es entendido, de manera general, como una actividad pública, cuya finalidad es incrementar el grado de bienestar de un grupo de la población en aras del desarrollo social de un país (Terziev *et al.*, 2018).

Otros autores señalan que el programa social es el conjunto de proyectos sociales que persiguen un mismo objetivo: atender a una población en específico para satisfacer sus necesidades. Asimismo, se añade que los programas se diferencian unos de otros, según las estrategias de intervención empleadas o la delimitación de la población objetivo (es decir, por sus criterios de selección) (Perea, s. f.).

Por su parte, en Perissé (2019), se define el *proyecto social* en relación con el problema social que pretende solucionar, este autor propone que es una unidad mínima de destinación de recursos aunado a un grupo de procedimientos y procesos, que busca modificar un aspecto de la realidad en concordancia con la resolución de uno o más problemas sociales.

En este punto, habría que preguntarse qué se entiende por problema social. El mismo autor añade que este consiste en las carencias o necesidades no satisfechas de una población en particular, las cuales se manifiestan en la distancia que existe entre lo que es y lo que se desea llegar a ser o se necesita ser. Por tanto, se entiende que el programa social es la síntesis de un fondo económico más una serie de procesos que tiene por objeto solucionar un problema social.

En las propuestas de definición, se observa que el programa social se dirige siempre a una población objetivo. Al respecto, en la literatura, se resalta que generalmente existen problemáticas en torno a su delimitación; por ejemplo, en México, se considera principalmente el nivel de pobreza como indicador, no obstante, se argumenta, en Rosas y Sánchez (2019), que el grado de vulnerabilidad también es un factor importante a considerar, debido a que no solo abarca a la población pobre, sino a aquellos que reúnen las condiciones necesarias para serlo en un futuro próximo.

Otro elemento importante para la definición de un programa social es su evaluación, tal como refiere Perea (s. f.), la misión de un programa es atender a una población para solucionar un problema social, por lo que, para efectuar esta acción, se requiere de instrumentos que permiten medir y evaluar el impacto de esta intervención en el sector objetivo para conocer en qué medida se está solucionando una problemática. Por otra parte, se agrega que para formular un programa social se debe conocer el medio circundante, por lo que se requiere, en primera instancia, de una metodología que permita evaluar la realidad para, posteriormente, diseñar un programa.

Algunos elementos que se requieren para mantener en vigencia y fortalecer los programas sociales son la protección de la inversión estatal social, es decir, asegurar que los fondos económicos destinados a estos fines sociales realmente se empleen para cumplir tal objetivo de manera eficiente. En tal sentido, factores como la reducción de la tributación de la población o la falta de presupuesto económico para estas políticas sociales no permiten el desarrollo de una nación, situación que se observa, según la CEPAL, en los países del Caribe y Latinoamérica (Abramo *et al.*, 2019a).

2.2. Tipos de programas sociales

Por su parte, según el MEF (s. f.), los programas sociales ofrecidos por el Estado peruano se clasifican de acuerdo a dos criterios: su naturaleza, ya sea universal o focalizada y el alcance de sus beneficios, ya sea individual o colectivo, tal como se expone en la Tabla 1.

Tabla 1.

Tipos de programas sociales

Tipos de programas sociales		Descripción
Según su naturaleza	Programa universal:	Aquel que abarca a toda la población. Algunos ejemplos son la educación inicial, primaria, secundaria, así como el servicio de sistema de salud pública.
	Programa focalizado	Aquel que se centra en un grupo específico de la población, región o problema determinado. Algunos ejemplos son Seguro Integral de Salud (SIS), el Programa de Vaso de Leche, los comedores populares, entre otros.

Según el alcance de sus beneficios	Programas con beneficios individuales	La prestación de servicios se brinda directamente al beneficiario. Algunos ejemplos son el Programa de Vaso de Leche, Programa Juntos, entre otros.
	Programas con beneficios colectivos	La prestación de servicios se efectúa a un grupo, comunidad o región en específico. Algunos ejemplos son FONCODES, PROVIAS, entre otros.

Nota. Adaptado de MEF (s. f.)

En la Tabla 1, se muestra que existen los siguientes tipos de programas sociales: a) los que son de cobertura nacional, sin distinción alguna, b) los que abarcan solo a un sector de la población, según un criterio o varios, c) los que tienen como beneficiario a una persona o individuo y d) los que atañen a una colectividad como beneficiaria.

2.3. Los programas sociales y otros conceptos relevantes: una revisión general

La definición y rasgos principales de los programas sociales se concretan mediante la relación con otros conceptos, los cuales sirven como marco de referencia para su delimitación. Tras una revisión a la literatura concerniente, se determinó que algunos de estos son las *políticas sociales*, *inclusión social*, *protección social* y *pobreza*. A continuación, se expone una breve caracterización conceptual de cada uno de ellos.

Políticas sociales

Los programas sociales siempre responden a una política social establecida, el Perea (s. f.) afirma que la política social es un conjunto de programas sociales que buscan atender a la solución de un problema social. Además, en este plan se

contempla lo siguiente: a) se señala qué proyectos tienen un mayor grado de jerarquía frente a otros, b) se mencionan las estrategias o vías de intervención para las intervenciones que se plantean, entre otros datos relevantes.

Se observa, entonces, que la política social es un documento directriz del conjunto de programas sociales, es decir, es el eje que articula todas las intervenciones para la resolución de un problema. A continuación, algunas características de la política social son las siguientes, de acuerdo con Rosseti y Boschetti (2017):

- La política social, como disciplina, es multidisciplinar: requiere de la integración de diversas áreas de estudio.
- Se aboca a la solución de problemáticas sociales, predominantemente a la pobreza y desigualdad.
- Existe un fuerte eclecticismo en la teorización de las políticas públicas, con una preferencia de aquellas de tendencia marxista.

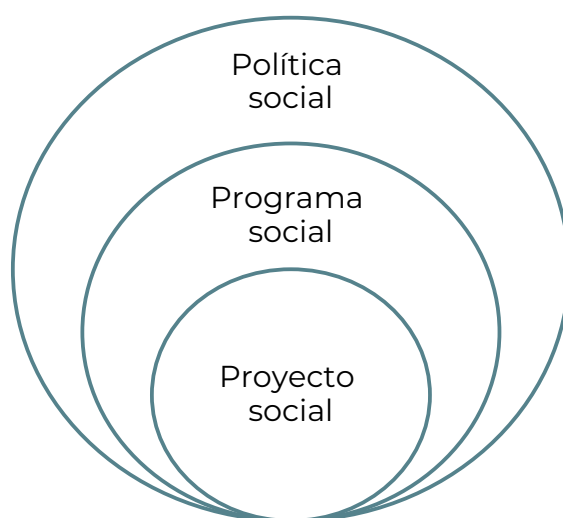
En el MEF (s.f.), se presenta una definición similar: la política social es un conjunto de lineamientos, directrices, orientaciones que tienen por finalidad preservar, asegurar y mantener el nivel de bienestar social de la población, procurando que su alcance sea lo más equitativo posible, es decir, que abarque a todos los sectores de la población sin distinción alguna.

Si se interrelacionan los conceptos de política, proyecto y programa social, se observa que uno incluye al otro, tal como se muestra en la Figura 5. El ámbito más general está conformado por la política social, el cual está conformado a su vez por un conjunto de programas sociales, los cuales a su vez

se conforman y concretizan mediante proyectos sociales, estos últimos considerados como la unidad mínima de movilización para solucionar un problema social.

Figura 5.

Relación entre política, proyecto y programa social



Nota. Adaptado de Perissé (2019)

Por ejemplo, una política social es la siguiente: Fortalecimiento de la empleabilidad de los jóvenes de bajos recursos mediante la inversión en el capital humano, dentro de esta política, se muestra el Programa Nacional de Capacitación Juvenil, el cual se encuentra conformado a su vez por los siguientes proyectos: Capacitación en manipulación de alimentos para jóvenes de bajos recursos del sector rural de la región Sur y Capacitación en administración y contabilidad para egresados de la Enseñanza Media en la región centro (Perissé, 2019).

Inclusión social

Otro término relacionado con los programas y políticas sociales es la inclusión social. Para comprender de manera cabal el sentido de la inclusión social, es necesario entender antes conceptos como el *poder social*. Al respecto, según Chuaqui *et al.* (2016), el poder, como tal, es definido como la modalidad de interacción de una persona con el resto en un medio y contexto específico. Por su parte, el poder social refiere a la capacidad que tiene un individuo con otros para lograr satisfacer sus intereses y necesidades en un proceso de interacción, aquello implica factores como el contexto y el medio, los cuales sirven como marcos de referencia.

En Rojas (2018), se agrega que la inclusión social considera factores como el origen étnico, las clases, la diversidad sexual, las nacionalidades de los individuos. Asimismo, se discute que, en algunas políticas sociales latinoamericanas, se maneja una retórica que se centra en enfocar la inclusión social a los individuos que son distintos del “estándar”, diversidad que, generalmente, es comprendida como un déficit; y, por el contrario, se ignora las desigualdades estructurales que subyacen ante esta exclusión social.

Protección social

Por otra parte, los programas sociales son considerados como herramientas de protección social para sectores específicos de la población, al respecto Correa (2021), indica que su finalidad consiste en dos lineamientos: i) responder a los efectos de la pobreza y ii) incrementar y mejorar la capacidad de respuesta de los sectores vulnerables para afrontar situaciones de riesgo.

En Abramo *et al.* (2019b), se define la protección social como un conjunto de políticas y programas sociales, ya sean de tipo contributivo o no, que consideran los sistemas de cuidado y las normas de la regulación del mercado; además, se agrega que esta se centra en tres ideas principales: i) .garantiza el bienestar social de la población, ii) protección frente a potenciales riesgos que se pueden presentar a lo largo del ciclo de vida de un individuo y iii) aminorar los efectos de los riesgos sociales. Por último, se refiere, en la literatura académica, que las políticas sociales de proyección tienen una incidencia positiva en la reducción de problema sociales como la pobreza, la desigualdad y la vulnerabilidad.

Pobreza

La delimitación del concepto de pobreza es una tarea sumamente compleja, debido a la naturaleza polisémica del término. Según Stezano (2021), la pobreza, de manera general, es comprendida de acuerdo a cuatro directrices: i) la privación para acceder a ciertos productos y servicios para vivir como parte de la sociedad, ii) un estándar de vida inferior en comparación con el de otros individuos, iii) la violación sistemática al ejercicio y disfrute pleno de los derechos económicos, sociales y culturales de un individuo y iv) la falta de recursos en un hogar que repercute en la satisfacción de sus necesidades.

La pobreza a su vez se interrelaciona con otros fenómenos sociales, por ejemplo, con la discriminación. Lester Thurow, político y economista estadounidense, propuso que la discriminación produce pobreza en una nación, es decir, que las prácticas discriminatorias tienen un gran rol en la determinación de los ingresos económicos de los individuos, mediante, p. ej., el acortamiento de la oferta laboral, entre otros factores (Ordóñez, 2018).

2.4. Perspectiva histórica de los programas sociales

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL] (2017) afirma que, en buena medida, se conoce el avance y cumplimiento de los objetivos de un programa mediante sus indicadores, por lo que se deduce que si se desea conocer el progreso y evolución histórica de un programa social se requiere analizar sus indicadores.

Tabla 2.

Año de creación de los programas sociales actuales peruanos

Programa social	Año de creación
FONCODES	1991
JUNTOS	2005
Pensión 65 (antes llamado Bono Gratiitud, 1992)	2011
Qali Warma (antes llamado PRONAA, 1992)	2012
Programa Contigo	2015
PAIS (antes denominado Programa Nacional Tambos, 2013)	2017
Cuna Más (antes nombrado Wawa Wasi, 1994)	2021

Nota. Adaptado de Correa (2021)

En el panorama peruano, uno de los programas sociales más antiguos en implementarse fue el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, más conocido como el FONCODES, este se creó en el 1991 mediante Decreto Legislativo N° 657 “Declaran de necesidad nacional y utilidad públicas la creación del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social” y, en el otro extremo, uno de los más reciente es la renovación del antiguo programa Wawa Wasi, por el actual Cuna más (Correa, 2021), esta información se expone en la Tabla 2.

2.5. Panorama actual de los programas sociales peruanos

Como se observa en la definición de los programas sociales, estos se relacionan estrechamente con indicadores como la pobreza y la desigualdad, estas problemáticas en el ámbito peruano son antiquísimas, en Herrera y Cozzubo (2017), se indica que datan desde la época de la colonia,

En el contexto peruano actual, el MIDIS es la entidad estatal a cargo de los programas sociales. En la actualidad, se estima que existen alrededor de siete programas a su disposición, los cuales son los siguientes: Contigo, Juntos, Qali Warma, Fondo de recuperación para el Desarrollo Social (FONCODES), Programa Nacional Cuna Más, Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS) y Pensión 65 (Infomidis, 2021).

En cuanto a la cantidad de beneficiarios, se muestra el programa Contigo abarca un total de 74 126 de usuarios, el programa Juntos se aplica a un total de 879 511 de individuos, el programa Qali Warma atiende a total de 4 207 811 de usuarios, el programa FONCODES se orienta a un total de 893 de usuarios; por su parte, programas como Cuna más, PAIS o Pensión 65 atienden a un total de 60 261, 224 488 y 556 789 de usuarios, respectivamente. Se observa, por tanto, que la mayor cobertura la tiene el Programa Qali Warma (más de cuatro millones de beneficiarios); mientras que la menor cantidad de beneficiarios se asocia con el programa FONCODES (893 beneficiarios) (MIDIS, 2021).

A continuación, se ofrece una breve descripción de algunos de los programas sociales mencionados.

FONCODES

Este programa, bajo la restricción del MIDIS, se aboca a fomentar la autonomía económica y sostenible de la población rural ubicados, según la focalización, en los niveles extremos y muy extremos de pobreza. En otras palabras, se busca crear oportunidades para incrementar los ingresos económicos, en concordancia con el apoyo de los actores pertinentes, involucrados en el desarrollo social. La población objetivo de este programa está conformada por el sector de extrema pobreza ubicados en las áreas rurales de pobreza y pobreza extrema (MIDIS, 2021d). En cuanto a la data estadística, se obtiene que, hasta agosto del 2021, se tenía un total de 761 446 de usuarios beneficiados, 130 proyectos culminados y 964 proyectos en ejecución.

CUNA MÁS

CUNA MÁS es un programa dirigido por el MIDIS, tiene como objetivo principal asegurar el bienestar óptimo y el desarrollo infantil de los menores de 3 años que se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema, aquello con la finalidad de cerrar la brecha que existe en el desarrollo óptimo de los componentes cognitivos, socioemocionales y físicos. Este programa se concreta mediante el ofrecimiento de dos servicios: Servicio de Cuidado Diurno (SCD) y Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF), el primero consiste en brindar atención integral a menores de 36 meses de edad atendiendo a sus componentes (socioafectivos, cognitivos y físicos), mientras que el segundo se centra en las intervenciones que se realizan en las familias o comunidades mediante la socialización y el interaprendizaje (MIDIS, 2021c).

Contigo

Este programa, también dirigido por el MIDIS, consiste en mejorar la calidad de vida de las personas que tienen algún tipo de discapacidad y se encuentran en situación de pobreza. Los beneficiarios de este programa presentan las siguientes condiciones: a) contar con el carné que acredite discapacidad severa, según la Norma Técnica De Salud b) no recibir ningún tipo de pensión, ya sea del sector público o privado, c) vivir en un hogar clasificado, según el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), como de pobreza extrema (MIDIS, 2021a).

Juntos

Este programa, también denominado como Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres, tiene por finalidad romper la cadena de pobreza en los sectores menos favorecidos de la población peruana, es decir, en aquellos que no gozan del derecho a una salud y educación, por lo que su enfoque está regido bajo la restitución de derechos básicos. La población objetivo de este programa son los hogares en los que reside una gestante, un infante, un escolar próximo a terminar la secundaria, entre otros. Este programa se concretiza mediante la emisión bimestral de un incentivo económico (MIDIS, 2021b).

2.5.1. Qali Warma

El Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma* es un programa social del Estado peruano, cuyo objetivo es asegurar la alimentación de la población en la etapa escolar. Este programa está dirigido por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y, en específico, tiene por finalidad

brindar el servicio alimenticio de calidad a los infantes de las instituciones educativas estatales del nivel escolar inicial y primario; y secundario, en el caso exclusivo de las comunidades indígenas de la Amazonía peruana (Francke y Acosta, 2021).

Algunas de las motivaciones de la implementación de este programa social se fundamentan en que los primeros años de vida del ser humano son determinantes para asegurar un desarrollo y crecimiento integral, tanto en los componentes cognitivos, socioafectivos y físicos. Por lo que, en estas etapas, una adecuada y balanceada alimentación es un factor trascendental, tal como refiere Abramo *et al.* (2019a), tanto una buena dieta balanceada de alimentos, así como la adopción de hábitos alimenticios sanos son fundamentales para asegurar y prevenir futuras complicaciones de salud en la población.

Las estrategias contempladas en este programa se basan en el modelo de cogestión, es decir, involucra tanto a representantes del Estado como de las comunidades y familiares de los beneficiarios, lo cuales se formalizan mediante la creación de los Comités de Compras (CC) y Comités de Alimentación Escolar (CAE). Además, se conforma por dos componentes: alimentario y educativo. El primero se relaciona con la planeación de las recetas alimenticias, tanto para el desayuno y almuerzo, considerando los productos alimenticios propios de las zonas geográficas y las dietas tradicionales, mientras que el segundo se asocia con el fomento de hábitos alimenticios sanos y sostenibles, mediante la difusión de información hacia los familiares, CAE y CC (MIDIS, 2019).

Los CC se encargan de la compra y adquisición de los productos y raciones que serán empleados para cumplir con el objetivo del programa: ofrecer un servicio alimenticio de calidad; por otra parte, los CAE tienen como función recibir, acopiar y entregar los alimentos a beneficiados, además, tienen una función fiscalizadora y vigilante de que los procesos se realizan con transparencia (Francke y Acosta, 2021).

Qali Warma, además, tiene, principalmente, dos formatos de atención: entrega de raciones y entrega de productos, según lo expuesto en el MIDIS (2019) y Francke y Acosta (2021):

- **Entrega de raciones:** se efectúa en aquellas instituciones educativas que presentan una de las siguientes condiciones: a) participación inferior y limitada de las madres de familia en las CAE o b) la cantidad de estudiantes es superior a 200. Esta modalidad consiste en la entrega de productos envasados y listos para el consumo directo, los cuales, por ende, no requieren de una preparación previa por parte de los CAE.
- **Entrega de productos:** se ejecuta en las siguientes condiciones: a) instituciones educativas que se encuentran en zonas rurales con poca conectividad, b) bajo dinamismo del mercado local o c) dificultad para encontrar proveedores de productos. En esta modalidad, se entregan productos alimenticios no perecibles, los cuales, posteriormente, son preparados por las CAE.

Marco legal

En el plano legal y administrativo, durante el gobierno del expresidente peruano Ollanta Humala Tasso, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), entidad del Estado a la que se adjudica la organización de este programa. Asimismo, este se implementó gracias a la publicación del Decreto Supremo N°008-2021-MIDIS, en el 2012 (Minaya *et al.*, 2018).

Desnutrición y anemia infantil

La motivación por la implementación de este programa social consiste, principalmente, en reducir el número de infantes con problemas de desnutrición o anemia infantil, enfermedades que repercuten en su sano crecimiento y desarrollo. Respecto a la anemia, es considerada como una de las enfermedades con mayor prevalencia a nivel mundial y además está asociada con un alto grado de mortalidad y morbilidad infantil (Castro y Chirinos, 2019). En el contexto peruano, se calcula que el 46.3 % de los infantes menores a tres años tienen anemia, sobre todo en las regiones rurales.

Cabe resaltar, además, que algunos programas similares se presentan en países próximos a la nación peruana; por ejemplo, en el caso de México, se presenta el Programa de Abasto Social de Leche, en el caso de Brasil, se muestra el Programa Nacional de Alimentação Escolar (Abramo *et al.*, 2019a).

De manera más amplia, a nivel del Caribe y Latinoamérica, se observa los siguientes programas y proyectos sociales relacionados con la seguridad alimenticia de la población: Programa de Cooperación Internacional Brasil-FAO, Programa España-FAO para América Latina y el Caribe, Programa Especial para la Seguridad Alimentaria de Centroamérica (PESA), Programa Regional de Cooperación Triangular Venezuela-FAO para el Caribe y América Latina , entre otros (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, FAO, 2021a).

2.6. Formulación y evaluación de los programas sociales

La formulación del programa o proyecto social es la fase en la que se diseñan las estrategias para concretar un objetivo, estas siempre se encuentran dentro de un marco teórico, asimismo, otro componente importante es el nivel de conocimiento que se tiene de la realidad de la población objetivo; por su parte, la evaluación es una fase posterior a la formulación, consiste en el análisis y la comparación de las distintas estrategias con la finalidad de tomar las decisiones racionales más pertinentes (Perissé, 2019).

Asimismo, en Rodríguez *et al.* (2016), se puntualiza que una óptima formulación de un programa contempla las siguientes actividades:

- Convocar a los actores estratégicos más pertinentes.
- Una claridad en cuanto a los conceptos que se emplean para la delimitación y formulación del proyecto.

- Tener una metodología determinada y clara.
- El requerimiento de personal técnico que acompañe el proceso de formulación.
- La disponibilidad y predisposición de las instituciones encargadas.

En Perea (s. f.), se indica que la evaluación permite tomar decisiones en torno a un conjunto de alternativas de solución, se añade, además, que la definición y objetivo de la evaluación depende de la fase en la que se encuentre un programa o proyecto. Por ejemplo, en la etapa de la formulación, el procedimiento de evaluación atañe a la selección de criterios para determinar la población objetivo; en el caso de la operación, o incluso después de la aplicación, la evaluación se encarga de examinar los resultados, es decir, analizar cuanto de lo propuesto se ha realizado.

2.7. Importancia y problemática en torno a los programas sociales: una revisión al contexto latinoamericano y peruano

De acuerdo con la definición de programa social, este se dirige a un tipo específico de población con la finalidad de brindar un servicio que mejore su calidad de vida y bienestar, por lo que los programas sociales tradicionalmente han sido aplicados con el fin de disminuir la pobreza de un país. La pobreza es un problema social muy presente en los países latinoamericanos: el 30.2 % de la población total (184 millones de personas) se encuentra en situación de pobreza; además, tras una revisión sistemática se

concluyó que la tasa de pobreza permanece estable, a diferencia de la pobreza extrema, cuya tasa se incrementó en un 10.2 % en los últimos 10 años (Peñaranda, 2019).

En esa misma línea, en Quispe (2017), se refiere que los programas sociales son estrategias para disminuir los niveles de pobreza, cabe resaltar que estos se encuentran enmarcados en una política social que se orienta específicamente a un rubro, ya sea salud, alimentación, educación, vivienda, entre otros. Por tanto, la relevancia de los programas sociales consiste en elevar la calidad de vida, mediante la implementación de proyectos que se aboquen a mejorar un aspecto de esta (Bautista, 2021).

Aquello representado en el plano de la salud, en específico, en la alimentación, se presenta por los niveles desnutrición y malos hábitos alimenticios, tal como apunta Francke y Acosta (2021), en el Perú, coexisten dos problemas muy cercanos: la desnutrición o anemia y la obesidad, llamada en la literatura como la *doble carga de la malnutrición* (DBM). En el estudio de Diez-Canseco y Saavedra-García (2017), se apunta que esta problemática no gira exclusivamente en torno a la falta de alimentos, sino que también en no consumir dietas nutritivas y balanceadas, por lo que se propone que también deberían existir programas sociales encargados en la concientización de enfermedades como el sobrepeso o la obesidad, problemática que afecta a un gran sector de la población nacional.

En específico, para el programa Qali Warma, en Francke y Acosta (2021), se indica que el éxito de este programa se concretiza de manera directa en la reducción de la desnutrición crónica en la población infantil; y de manera indirecta, en el aumento de la matrícula y asistencia escolar, la mejora del rendimiento del cuerpo estudiantil, así como el incremento del estatus nutricional de este sector de la población.

Existen diversos estudios que se abocan a investigar el impacto de Qali Warma en la desnutrición y anemia infantil, por ejemplo, en uno de ellos, se determinó que aumenta la memoria de corto plazo de los infantes, sobre todo el de las niñas a comparación con los niños, aquello reduce la brecha de género en materia educativa: permite igualar los niveles de los niños y niñas. Por otro lado, se estableció que este programa permite mejorar el rendimiento de los infantes que no consumen un desayuno en casa, lo cual se asocia con un mejor aprendizaje escolar; asimismo, en relación con la familia del menor, permite que en esta se ahorre un aproximado del 10 y 17 % de los gastos mensuales (MIDIS, 2019).

En el caso del país peruano, en la literatura, se afirma que uno de los más grandes problema en torno a los programas sociales es la focalización, en otras palabras, existen taras en torno a la selección de los criterios más pertinentes para elegir a la población objetivo beneficiaria; por lo que es muy recurrente observar, en la literatura, nuevas propuestas para mejorar los procesos de elección (Francke y Acosta, 2021; Quispe, 2017; Peñaranda, 2019).

En relación con el punto anterior, una de las principales causas de gasto innecesario del presupuesto económico de un país es la ineficiente destinación de fondos para los programas sociales, es decir, buena parte del dinero se destina, mediante bonos económicos, a personas que no lo necesitan realmente (Peñaranda, 2019). Por tanto, el sector realmente pobre y vulnerable no llega a acceder a estos beneficios sociales.

En concordancia, se discute en la literatura, la efectividad y eficiencia de los programas sociales en la disminución de la pobreza en el caso de Perú, por ejemplo, en Quispe (2017), se realizó un estudio para determinar si realmente los programas

sociales inciden en los niveles de pobreza de los beneficiarios. A modo de conclusión, la autora determinó que, a pesar del incremento sostenido de la asignación de fondos a los programas sociales, no se presenta un rápido descenso de los niveles de pobreza; asimismo, el panorama real durante los últimos años es una disminución lenta y no significativa de este problema, así como la persistencia de una brecha abismal entre los sectores rurales y urbanos de la población.

3

CAPÍTULO

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

La satisfacción de los usuarios, consumidores, clientes o, en este caso, beneficiarios está en función de la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones. Las personas que reciben un servicio basan su percepción en la calidad de la atención, el ambiente de la organización, la manera cómo se ha realizado el servicio y, sobre todo, en la calidad del producto obtenido. Esta interacción entre el individuo y la organización determina el grado de satisfacción que manifieste, así como la posibilidad de continuar con el servicio.

Por otra parte, según Lozano (2018), para el caso de los programas sociales, el nivel de satisfacción, así como los factores que intervienen son similares, aunque la interacción no presupone una transacción comercial, ya que la finalidad es asistencial. De igual manera, los factores que intervienen, así como el marco referencial para determinar la calidad en el servicio se aplican en el mismo sentido y con total licencia para evaluar los servicios que ofrecen los programas sociales, puesto que su dinámica de gestión es semejante a cualquier empresa con fines de lucro, aunque la finalidad que persigue es radicalmente opuesta a estas.

3.1. Aspectos generales sobre el concepto de satisfacción y el concepto de beneficiario

La satisfacción en general sin hacer referencia a algún sujeto en específico se considera un concepto estrictamente psicológico y, en este sentido, alude a un estado subjetivo del ser humano que se refiere al grado de bienestar alcanzado producto de la realización de alguna necesidad, deseo o meta

(Santiestevan y Escobar, 2021). En este sentido, el ser humano puede alcanzar la satisfacción en distintos planos y momentos de su vida, puesto que constantemente presenta necesidades, deseos, aspiraciones, carencias, etc.

Es por esta razón que un estudio completo y sistemático de la satisfacción no pueda ser abarcado totalmente por el campo de la psicología cuando aquel concepto designa un tipo específico de satisfacción. Por ejemplo, en el ámbito del trabajo se alude a la satisfacción laboral, y las disciplinas o ciencias que se interesan por estudiar aquel objeto son la sociología y la administración (Parra *et al.*, 2018). En el plano de las relaciones interpersonales se puede abordar la satisfacción personal y la satisfacción sexual, conceptos que son estudiados por la psicología, biología e incluso antropología, entre otros. Mientras que, en el ámbito de los servicios, sea de carácter público o privado, se puede hablar de satisfacción al cliente o satisfacción del consumidor.

3.1.1. Distinción entre consumidor, cliente y beneficiario

Aunque los artículos de investigación usan indistintamente los términos de clientes y consumidor, cabe señalar que sí existe una diferencia entre estos conceptos (Quiroa, 2020). Por ejemplo, con el término cliente se alude a la persona o institución que compra un servicio o bien, no es necesario que consuma lo que ha comprado y necesariamente tiene que realizar un pago por el producto adquirido. Mientras que en caso del consumidor, se refiere aquella persona que consume un bien o servicio, de tal manera que satisface sus necesidades al consumir el producto y, finalmente, no es prerrequisito que el consumidor haya realizado un pago para que pueda ser considerado como tal.

Ahora bien, esta distinción resulta pertinente y relevante, puesto que cuando las personas que reciben un bien o servicio a través de los programas sociales, no pueden calificarse de clientes, dado que no realizan pago alguno por los beneficios que reciben. Aunque, sí pueden considerarse consumidores, dado que satisfacen sus necesidades básicas a través del consumo de un bien o servicio. No obstante, el término que se les aplica a las personas que reciben una ayuda humanitaria por parte de los programas sociales es el de beneficiarios, puesto que reciben un beneficio de una institución, en este caso estatal, avalado por una normativa legal (Sordini, 2019). Así mismo, el beneficio que los programas sociales reportan, como se ha podido apreciar en el capítulo anterior, puede hacer referencia a beneficios económicos, alimenticios, formativos o de instrucción, etc., los cuales no implican pago alguno, puesto que son políticas sociales de carácter humanitario que el Estado promueve en favor de las personas más necesitadas.

Entonces, si se desea hablar de satisfacción del beneficiario, se debe precisar que el marco teórico que presupone es el que explica la satisfacción del consumidor y también la satisfacción del cliente a pesar de la diferencia patente que reside entre estos términos y el concepto de beneficiario, el cual no presupone un intercambio comercial con su proveedor (Quiroa, 2020). La razón de considerar válido esta afirmación reside en que el beneficiario, así no participe como un agente comercial, se comporta como uno pues recibe un bien o servicio por parte de los programas sociales y, de esta manera, está en la posición de emitir un juicio sobre el grado de satisfacción que dichos programas le generan como consumidor y/o benefactor.

Por ello, en las páginas que siguen se tomará como referencia teórica los estudios que versen sobre la satisfacción del cliente o del consumidor para detallar a que se refiere cuando se habla de satisfacción del beneficiario.

3.1.2. Satisfacción del beneficiario

La satisfacción de un consumidor, en este caso del beneficiario, implica una apreciación de índole subjetiva, pues los juicios que pueda emitir se erigen a partir de las percepciones y actitudes que pueda desarrollar sobre la calidad del servicio, el acceso de la información, el trato del personal, la calidad del bien recibido, el nivel de eficiencia y gestión que la organización presente, etc (Guerrero *et al.*, 2018). La satisfacción alude a la manera como el beneficiario siente que se cumplen las expectativas por el producto recibido y por la manera de cómo la institución ofrece su servicio, puesto que si la institución no cumple con las expectativas los usuarios se verán insatisfechos por la calidad del servicio. Mientras que, si el servicio ofrecido rebasa las expectativas del beneficiario o usuario, entonces el nivel de satisfacción será muy elevado, lo cual evidencia una buena dinámica de relación entre los proveedores y los benefactores, ya que aquellos muestran una preocupación y compromiso por la calidad de los servicios que ofrecen (Santiestevan y Escobar, 2021).

Por otro lado, según Zárraga *et al.*, (2018), considera que la satisfacción es una respuesta que el consumidor o benefactor emite frente a la realización de una necesidad respecto al producto o servicio o, incluso, frente al modo de cómo se brinda el servicio mismo. La satisfacción desde este punto de vista, es un indicador del placer y conformidad que se produce cuando se procede a consumir o usar el recurso proporcionado por una institución. Por otro lado, la satisfacción también se considera como una forma de evaluación que el consumidor establece ante el servicio brindado, para determinar si se ha cumplido con sus expectativas, esta valoración es de suma importancia para la empresa, porque le permite informarse acerca de las expectativas del consumidor, así como de los procesos de

gestión y de calidad que eventualmente debería mejorar o, en caso contrario, mantener.

Mientras que, según Silva *et al.* (2021a), la satisfacción al usuario es una de las metas y prioridades de toda organización que trasciende toda propósito monetario, ya que incide en objetivos más esenciales como es el aseguramiento de un sistema de gestión eficiente a partir de un personal altamente capacitado y comprometido con el mejor servicio hacia el usuario o consumidor. Lo primordial es que se ofrezca un servicio de calidad a partir de un despliegue y uso óptimo de los recursos de la organización, ya que de esa manera el consumidor o beneficiario afianzará los vínculos con la entidad que le proporciona los servicios.

Así mismo, en palabras de Sarmiento (2018), se considera que la satisfacción que presenta un usuario o consumidor es una respuesta que surge después del consumo del producto y la interacción con la organización y se manifiesta a través de un juicio valorativo. Si la respuesta por parte del individuo es positiva esto quiere decir que la satisfacción establece un lazo de fidelidad con la organización, mientras que si el juicio valorativo que emite expresa insatisfacción, entonces el grado de fidelidad y confianza hacia la calidad que servicios que emite la empresa será nula o baja.

Finalmente, tal como acota Mendéz *et al.*, (2020), el concepto de satisfacción presenta múltiples formulaciones, debido principalmente al dominio dónde se aplique el concepto. Sin embargo, al igual que sucede con el concepto de calidad de servicio, la satisfacción remite inevitablemente a la percepción del consumidor, cliente o, en este caso, beneficiario; puesto que es el individuo en su calidad de usuario quien juzga el grado de satisfacción que le produce el servicio, así como la calidad del mismo. Cabe mencionar que aquella calificación que emite el

consumidor, tiene un componente dual, puesto que contiene elementos racionales y, sobre todo, afectivos.

3.2. Calidad del servicio alimentario hacia los beneficiarios

La calidad tiene por presupuesto la percepción del cliente, el grado de satisfacción que manifieste, el tipo de producto que se ofrezca y la finalidad que como organización se plantee. Por ello, es que se asume que la calidad alude al conjunto de características que posee tanto el producto en específico como el servicio en general para satisfacer las expectativas y necesidades del consumidor cumpliendo, de esta manera, con el propósito de la organización (Bustamante *et al.*, 2019).

La calidad se puede desarrollar a partir de las expectativas de satisfacción al cliente, desde el resultado del producto o servicio brindado, o se puede considerar como un concepto holístico que involucra transversalmente a toda la organización. No obstante, según Nuñez y Juárez (2018) si se tiene un interés por la calidad del servicio es porque está en estrecha relación la satisfacción del cliente o usuario, dado que a partir del grado de disconformidad o conformidad que el cliente muestre por el servicio, se puede obtener un criterio para evaluar la calidad del servicio. Y, en un sentido inverso, también tiene una relación significativa, puesto que, si se ofrece un servicio de calidad, entonces lo más lógico y probable es que el cliente o benefactor se sientan satisfechos.

Mientras que, por servicio, según Silva *et al.*, (2021a), se alude a los procesos, formas de atención, el producto mismo y la dinámica de gestión que se despliega en una organización. Por ello, la empresa o entidad tiene que estar plenamente consciente de qué, cómo y en qué medida es lo que ofrece, puesto que de esa manera muestra una preocupación por la satisfacción de sus consumidores.

3.2.1. Modelos de la calidad del servicio

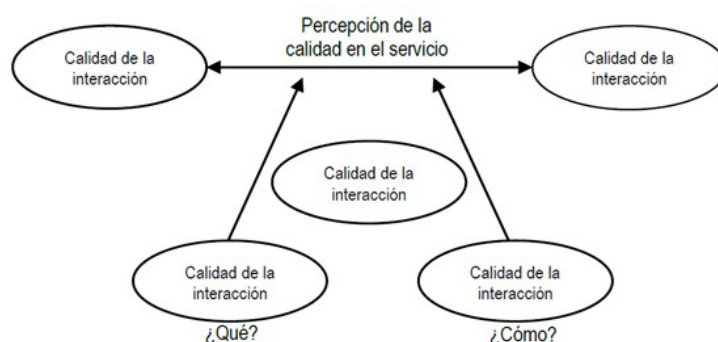
Los modelos que versan sobre la calidad de servicio surgen como una consecuencia que pretende ser una respuesta metodológica para generar una adecuada satisfacción en el cliente. De ahí que si se desea asegurar una satisfacción óptima en el consumidor, entonces se debe empezar por implementar un modelo de la calidad de servicio que permita alcanzar aquel propósito. En lo que sigue, se expondrán una serie de modelos que estructuran una serie de contenidos y pautas que permiten garantizar, en alguna medida, la satisfacción al cliente.

Modelo de la imagen

Propuesta por Christian Grönroos en 1984, el cual plantea que la satisfacción del cliente y la valoración de la calidad del servicio, según Nuñez y Juárez (2018), está en función a tres componentes: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa.

Figura 6.

Esquema del modelo de la imagen



Nota. Tomado de Cruz et al. (2017)

En la Figura 6, se puede observar que la calidad técnica hace referencia a lo que recibe el consumidor, cliente o benefactor. Es decir, se refiere al producto a servicio mismo, así como a todo el soporte físico que lo rodea, como las instalaciones, el personal, el lugar, etc. La calidad funcional hace referencia a la manera de cómo el consumidor recibe los servicios. Este segundo componente evalúa la manera de cómo el consumidor ha percibido el trato, atención y diligencia a su persona; por ello, este segundo punto, se considera que es determinante en el grado de satisfacción del usuario. Finalmente, la imagen corporativa se obtiene a partir de la valoración del componente técnico y funcional, lo cual determina la apreciación por la calidad de servicio que se ha ofrecido.

Modelo Unidimensional de la Calidad del Servicio

Este modelo fue planteado por Bergkvist y Rossiter, los cuales sostienen que se puede realizar una evaluación única y general de los procesos que la organización muestra cuando se predispone a ofrecer un servicio. En este sentido, según Recuenco y Reyes (2020), la satisfacción del usuario se puede formular en un solo juicio valorativo sobre la calidad de los servicios que ha recibido. No es necesario que la percepción de satisfacción o insatisfacción por parte del usuario se base en un examen pormenorizado de los componentes de la organización para que esté en la capacidad de formular una apreciación. La medición unidimensional que propone este modelo ofrece una visión más simplificada de la relación que se establece entre la calidad del servicio y la satisfacción que puede reportar el consumidor, pero el inconveniente que presenta es que prescinde del análisis de los componentes particulares que atañen a la calidad del servicio.

Modelo de los tres componentes

Rust y Oliver presentaron en 1994 un modelo de calidad del servicio que presupone como referencia teórica el modelo de la imagen (Méndez *et al.*, 2021). No obstante, este modelo incide para formarse una percepción de la calidad del servicio, no es necesario que el proveedor ni el servicio en sí mismo participen necesariamente en el proceso.

Figura 7.

Modelo de los tres componentes



Nota. Tomado de Cruz *et al* (2017)

En la Figura 7, se puede apreciar que este modelo considera tres componentes: el servicio y sus características, el ambiente del servicio y el servicio entregado. Las características del servicio aluden a cualquier componente de los servicios que son ofrecidos, así como al diseño del mismo. El segundo componente se divide entre una cultura organizacional y una perspectiva de dirección de cómo se proporciona el servicio. Finalmente, el tercer componente se refiere a la manera de cómo se ofrece el servicio o producto en una ocasión particular. Todas estas características, según este modelo, serían consideradas por el usuario para determinar su grado de satisfacción (Nuñez y Juárez, 2018).

3.2.2. Dimensiones de la calidad del servicio

En el apartado anterior se ha podido apreciar algunos modelos que miden la calidad del servicio tomando en cuenta la satisfacción del usuario, no obstante, aquellos modelos no son los únicos que se versan sobre el tema que se está exponiendo. En este sentido, es pertinente recurrir a Recuenco y Reyes (2020), el cual nos ofrece un esquema sistemático de los modelos de calidad de servicio con sus respectivas dimensiones que sirven para evaluar la satisfacción de los consumidores.

Tabla 3.

Modelos y dimensiones que miden la calidad del servicio a partir de la satisfacción del usuario

Modelo	Autor(es)	Dimensiones	Base
Calidad de la atención	Avedis Donabedian	Estructura	Cualidades físicas, organización.
		Proceso	Acción
		Resultado	Logro
Experiencia satisfacción / insatisfacción	Bitner	Satisfacción/insatisfacción Percepciones	Expectativas
Service Performance SERVPERF	Cronin y Taylor	Empatía Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Elementos tangibles	Percepciones
Desempeño Evaluado PE	Teas	(No sugiere dimensiones) Percepciones altas	Expectativas altas

Integrador	Koelemeijer <i>et al.</i>	Macro		Expectativas y percepciones de resultado (clase productos)
		Meso		Expectativas y percepciones de resultado (proveedor de servicio)
		Micro		Expectativas y percepciones (operación individual)
CALSUPER	Vázquez, Rodríguez y Díaz	Evidencia física Fiabilidad Interacción personal Política		Percepciones
Jerárquico Multidimensional	Brady y Cronin	Calidad de interacción Ambiente físico Calidad de los resultados		Percepciones
Calidad del servicio entregado por sitios web E-S-QUAL	Parasuraman	Es - Qual	Eficiencia Cumplimiento Disponibilidad del sistema Privacidad	Percepciones
		E-RecS-Qual	Capacidad de respuesta Compensación Contacto	
Calidad de servicio para bibliotecas LibQUAL	Cook, Heath y Thompson	Valor de servicio Organización como espacio Acceso a la información Control personal		Percepciones

Nota. Adaptado de Recuenco y Reyes (2020)

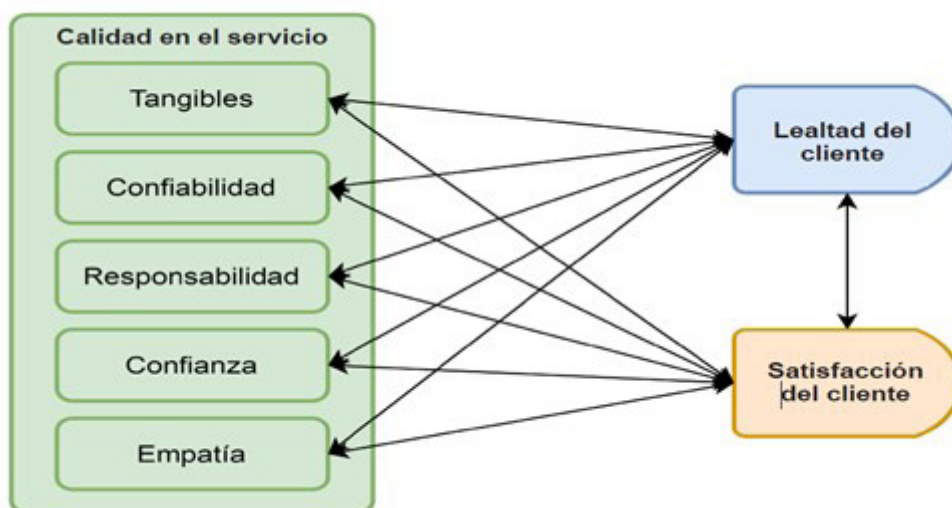
En la Tabla 3, se puede observar que la base que presupone la mayoría de los modelos que versan sobre la calidad del

servicio son las expectativas y percepciones de los usuarios o consumidores. Por ello, se afirma comúnmente que existe una correlación recíproca y bidireccional entre la satisfacción y la calidad del servicio.

Una mención y desarrollo especial merece el modelo de evaluación de la calidad de servicio Service Quality (SERVQUAL) que fue propuesto por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1985 (Orlandini y Ramos, 2017). Este modelo tiene como base las expectativas y percepciones del cliente, el cual toma como referencia cinco dimensiones de la calidad del servicio que los autores consideran relevantes (Ver Figura 8).

Figura 8.

Dimensiones de la calidad en el servicio según el modelo SERVQUAL



Nota. Tomado de Silva et al. (2021b)

En la dimensión de tangibilidad los atributos que

usualmente se consideran son los equipos con los que cuenta la organización, la estructura de las instalaciones, la higiene y vestimenta de los trabajadores y, finalmente, los materiales de operación y servicios en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Mientras que en la dimensión de confiabilidad o fiabilidad los criterios a evaluar son el grado de compromiso y responsabilidad de la organización con los servicios o productos ofrecidos. También la disposición atenta y sincera por parte de los trabajadores de ayudar al cliente o consumidor en la resolución de los problemas que pueda presentar durante la prestación de los servicios. Así mismo se encuentra la evaluación respecto a la puntualidad o eficiencia que se presente de acuerdo al servicio que se demande (Tapia, 2020).

La tercera dimensión alude a la responsabilidad que se manifiesta en la calidad de servicio ofrecido. Los criterios que evalúa esta dimensión son los siguientes:

- Comunican cuando concluirán el servicio
- Los empleados ofrecen un servicio rápido
- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar
- Los empleados nunca están demasiado ocupados

La dimensión de confianza, según Yovera y Rodríguez (2018), incide en el comportamiento confiable de los empleados, si la organización a través de sus trabajadores transmite seguridad a sus usuarios o benefactores al momento de brindar el servicio u ofrecer el producto, también se evalúa si los empleados son amables en la atención y recepción de los usuarios y, finalmente,

se enfatiza en el grado de capacitación del personal tanto para la prestación de los servicios como para el apoyo en caso ocurra algún inconveniente durante la gestión de algún producto.

Finalmente, se tiene la dimensión empatía, la cual hace referencia a la calidad de atención personalizada que se ofrece, también se incide en la preocupación que la organización muestra por los clientes y en la comprensión e interés que los empleados y la organización en su conjunto muestre por la necesidad que puedan presentar los usuarios (Orlandini y Ramos, 2017).

Por otra parte, según Chacón y Rugel (2018), identifica cinco factores que inconvenientes durante la prestación de los servicios o la entrega de los productos, de tal manera que influye en la forma cómo los usuarios perciben y, por ende, evalúan la calidad de servicio ofrecido:

- Expectativas del cliente vs percepción de los directivos y su necesidad.
- Percepción de los directivos y especificaciones de las normas de calidad.
- Especificaciones de calidad vs la prestación del servicio (cumplimiento)
- Prestación del servicio vs la publicidad (que influye las expectativas)
- Brecha global. Es la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario final.

Estos factores permiten a la organización adoptar las

medidas correctivas necesarias para garantizar una satisfacción adecuada en los clientes sobre el desempeño de gestión y calidad en los servicios que puedan brindar (Sarmiento, 2018).

3.2.3. Calidad e inocuidad alimentaria

La calidad alimentaria, según Vélez (2017), se puede considerar, en principio, como un rasgo de excelencia de los alimentos y de la empresa que los elabora y procesa. Además, la calidad alimentaria es un parámetro de valoración por parte del consumidor que se fundamenta en los componentes nutricionales, en el diseño de presentación del alimento y en el atractivo sensorial que pueda experimentarse por parte del producto. Sin embargo, el criterio más relevante y básico que fundamenta la calidad de un alimento es la inocuidad que pueda presentar; es decir, la calidad higiénica y sanitaria tanto para el proveedor como para el consumidor son prerequisites que todo producto alimenticio debe cumplir. No se considera un atributo que pueda pasarse por alto u obviarse por razones económicas o de gestión; puesto que la calidad alimentaria tiene por finalidad proporcionar alimentos salubres que no ocasionen daño alguno al consumidor. Es por esto que los alimentos son evaluados por métodos y procesos de control que permitan detectar si hay presencia de toxinas, plaguicidas, o bacterias que puedan constituir un riesgo para la salud (Ajito, 2017).

Dentro del sector alimentario, tal como lo señala Armendáriz (2019), se debe bregar porque se cumpla tanto la calidad de los alimentos como la inocuidad de los mismos. Inocuidad y calidad no designan lo mismo, ya que el primero hace referencia a las condiciones que todo alimento debe cumplir para considerar apto para el consumo humano de tal manera que no presente algún componente que pueda causar

daños en la salud del consumidor, mientras que, por calidad, se hace referencia, a las condiciones de elaboración, presentación, conservación de un producto de tal manera que se presente como aceptable y atractivo a los parámetros de necesidad y gusto del consumidor. Es en el control de la calidad de los alimentos donde se debe bregar por la selección, elaboración y producción de los productos alimenticios bajo la inspección de su procedencia, su composición y salubridad. Por ello es importante que la organización o los proveedores puedan estar informados acerca de la normativa que se debe cumplir para ofrecer y obtener productos de calidad.

En el contexto internacional, según Huertas (2019), dos son principalmente los organismos que se encargan de velar por la calidad e inocuidad de los alimentos. El primero de ellos es la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) que fue creado en el año 1945 y cuyas funciones principales son velar por una adecuada alimentación y nutrición sostenible a través de la garantía en la producción y salubridad de los productos alimenticios. El segundo organismo que se preocupa por la higiene e inocuidad de los alimentos es la OMS, puesto que el consumo de los recursos alimenticios implica un conocimiento del valor nutricional, es decir de sus beneficios, pero también de las enfermedades que se pueden contraer por una adecuada higiene en el consumo de los mismos (Flores *et al.*, 2019).

Por su parte, en el caso del Perú, el organismo que se encarga de velar por la calidad y la inocuidad alimentaria es la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA), mientras que la normativa en la que se sustenta primordialmente es la Ley sobre la Inocuidad de los Alimentos publicada en el año 2008, la cual se encarga garantizar la política

de salubridad de los alimentos, así como los requisitos de calidad que se deben de cumplir para ofrecer recursos alimenticios salubres (Cabrejos y Chávarry, 2020).

- En el caso de los proveedores de alimentos las obligaciones que tienen que cumplir son las siguientes:
- Cumplir con las normas sanitarias y de control de calidad
- Cumplir con los Principios generales de Higiene del Codex Alimentarius
- Asegurar que la producción, almacenamiento y distribución de los alimentos se realice en locales que cumplan las condiciones sanitarias y de inocuidad adecuadas.
- Garantizar y responder por los productos envasados, su tiempo de conservación y la salubridad del contenido.
- Adoptar las medidas necesarias en caso se detecten componentes nocivos o peligros no previstos en los servicios y productos alimentarios. Para ello, se recomienda retirar los productos ofrecidos, ofrecer una sustitución y, sobre todo, informar oportunamente a los consumidores las advertencias del acontecimiento.

Mientras que los requisitos, según la FAO (2021b), que un producto alimenticio debe presentar para ser considerado inocuo son:

- No ser nocivo para la salud y estar libre de todo

elemento patógeno o químico que pueda contribuir significativamente a causar un daño crónico o agudo en el ser humano.

- Ser catalogado como apto para el consumo humano por las instituciones competentes que se encargan de regular la salubridad de los alimentos
- No generar algún perjuicio o daño al consumidor cuando se proceda a preparar o consumir de acuerdo a los lineamientos establecidos.

3.3. Calidad de la asistencia hacia los beneficiarios

En el presente apartado se va a realizar una exposición sucinta de la calidad de los programas sociales alimentarios y su calidad de servicio hacia los beneficiarios. Los programas sociales alimentarios según Alcázar (2016) se pueden comprender en programas de tipo asistencialistas, programas de finalidad nutricional y los programas de alimentación escolar. El primero de ellos está dirigido a las personas de todas las edades y la finalidad fundamental, aunque cumplen un papel nutricional, es reducir los niveles de pobreza y garantizar un acceso a la alimentación a aquellos sectores de bajos recursos socioeconómicos. Los programas de finalidad nutricional, según Sordini (2019), se caracterizan por enfocarse en mejorar la calidad nutricional de los niños, mujeres embarazadas y personas de tercera edad. Por ello, suelen entregar alimentos con nutrientes suplementarios o complementarios. Por último, se encuentran los programas de alimentación escolar, los cuales inciden en brindar un apoyo nutricional a los escolares con la finalidad de combatir la desnutrición infantil y, de esta manera, bregar por un mejor desempeño escolar en los estudiantes (Alcázar, 2016).

Por otra parte, según Lozano (2018), para evaluar la calidad de los programas sociales a partir de la satisfacción de los beneficiarios se tiene que considerar algunos elementos que sirven como referencia para comprender el juicio valorativo que puedan emitir los individuos que se benefician con el servicio.

En primer lugar, se encuentra el compromiso organizacional, el cual alude a la disposición de involucrarse en el desarrollo óptimo de todos los procesos que el programa social demande, desde la gestión de los recursos hasta la atención y servicio a los usuarios. En segundo lugar, se encuentra el compromiso social por parte de los voluntarios o trabajadores del programa, el cual tiene que verse reflejado en el trato hacia el beneficiario, a través de la buena disposición por ayudar o resolver algún problema que pueda presentar con la recepción o acceso al servicio del programa. Finalmente, en tercer lugar, el programa social tiene que tener un impacto significativo en la calidad de vida de las personas, puesto que uno de sus propósitos fundamentales es brindar una ayuda social hacia quienes más los necesitan (Ramos *et al.*, 2021).

Además, respecto a la satisfacción de los beneficiarios, aunque no realicen un pago por el beneficio que reciben, están en toda la disposición y potestad de emitir un juicio valorativo sobre el trato y servicio que reciben, puesto que son consumidores y usuarios de aquellos programas sociales. Un factor importante, según Silva *et al.* (2021a), es la atención prestada que reciben los beneficiados. Aquella atención se evalúa en función de la consideración, cortesía, respeto, diligencia y preocupación.

Así mismo, tal como lo remarca Lozano (2018), el proceso de la atención prestada en un programa social implica:

- Trato recibido: aquello se manifiesta en la interacción entre el empleado del programa social y el beneficiario
- Cumplir con la finalidad: alude al cumplimiento de la entrega del producto y también el cumplimiento de los objetivos sociales del programa.
- Tiempo de la distribución: Se refiere a la eficiencia en la entrega de los productos hacia los beneficiarios, así como al proceso de gestión interna que realiza el programa social para cumplir con los plazos establecidos.
- Conformidad con los insumos: hace referencia a la calidad del producto entregado, para ello el programa social tiene que aplicar una serie de estándares de inspección para garantizar la salubridad del servicio o producto.

Así mismo, se espera que un programa social alimentario, tiene que ser riguroso con la adquisición de los productos y con la calidad del servicio, puesto que su propósito es combatir la desnutrición, asegurar la alimentación de la población vulnerable y aportar en la calidad de alimentación de las personas que poseen bajos recursos socioeconómicos. Para ello, según Esteban (2017), tiene que mínimamente cumplir con los siguientes parámetros:

Adquirir alimentos de calidad: Este factor es sumamente importante, puesto que los beneficiarios son quienes consumen los alimentos proporcionados por los programas sociales. Por ello, brindar alimentos en buen estado de conservación y calidad, acordes a las normativas de salubridad, son prioridades que se tiene que cumplir (Alcázar, 2016).

Procesos de selección eficientes: Hace referencia a la selección de los productos alimenticios adquiridos. El proceso de inspección y selección, según Ajito (2017), tiene que ser riguroso para, de esta manera, obtener los mejores productos que cumplan con los requerimientos nutricionales.

Cumplimiento de la normatividad: En el caso del Perú, se tiene Ley sobre la Inocuidad de los Alimentos y la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA) en tanto institución que supervisa la salubridad de los alimentos.



CAPÍTULO

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA
QALI WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS EN EL **CENTRO POBLADO**
DE SACHABAMBA

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL CENTRO POBLADO DE SACHABAMBA

El programa Nacional de Asistencia Alimentaria o Qali Warma es un programa que contribuye a reducir la desnutrición infantil en las escuelas y, también, la pobreza extrema del país, por ello, varias familias que se encuentran en condición de pobreza utilizan estos programas de asistencia social (como Qali Warma).

La escasez de recursos económicos y la presencia de necesidades múltiples establecen que la gestión adecuada de Qali Warma sea necesaria para un cambio sustancial de esta situación, por lo que el Estado debe estar comprometido con mejorar el bienestar de su población, asegurando la calidad y eficiencia de sus programas sociales.

Por otra parte, los beneficiarios de cualquier programa social son los sujetos que, con mayor evidencia, pueden indicar si la gestión es adecuada, por tanto, una evaluación de satisfacción a ellos permite descubrir la percepción que el beneficiario tiene sobre el programa. En ese sentido, es pertinente conocer una investigación, cuyo objetivo es presentar un juicio valorativo sobre el funcionamiento de Qali Warma y reflexionar sobre las actividades que buscan mejorar la lucha contra la pobreza y la desnutrición infantil.

Hipótesis general

La gestión del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba.

Hipótesis específicas

La gestión de implementación del modelo de cogestión del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del centro poblado de sachabamba.

La gestión de recepción de los alimentos del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba.

La gestión de almacenamiento de los alimentos del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba.

La gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba.

Objetivo general

Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la gestión del programa Qali Warma en el Centro Poblado de Sachabamba.

Objetivos específicos

- Determinar cómo la gestión de implementación del modelo de cogestión del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba
- Determinar cómo la gestión de recepción de los alimentos del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba

- Determinar cómo la gestión de almacenamiento de los alimentos del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba
- Determinar cómo la gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma satisface a los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba.

Variables y Operacionalización de variables

En el presente estudio, se consideraron dos variables: la gestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios. La operacionalización de estas variables se observa en la Tabla 4.

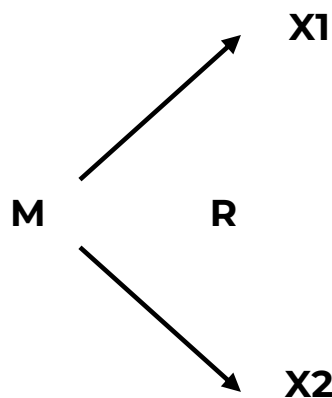
Tabla 4.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción de los beneficiarios	Cese de una necesidad, deseo o pasión proporcionando lo que se necesita o desea.	Es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma en el Centro Poblado de Sachabamba, obtenido por encuestas.	<ul style="list-style-type: none"> □ La Implementación del modelo de cogestión. □ Recepción de los alimentos. □ Almacenamiento de los alimentos. □ Preparación de los desayunos y almuerzos 	<ul style="list-style-type: none"> □ Ordinal □ Muy satisfecho □ Satisfecho □ Ni satisfecho ni insatisfecho □ Insatisfecho □ Muy insatisfecho
Gestión del programa Qali Warma.	Conjunto de acciones encaminadas a conseguir o resolver algo y/o acción de administrar o dirigir una empresa, un asunto, un negocio.	Son las acciones del Programa Qali Warma para lograr la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Sachabamba.		

Alcance y diseño de la investigación

El alcance de la investigación es correlacional, dado que determina el grado de correlación entre la satisfacción de los beneficiarios y la gestión del programa Qali Warma. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal, puesto que se describen las relaciones entre dos variables en un momento específico. Tal diseño se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Población

X1 = Gestión del Programa Qali Warma

X2 = Satisfacción de los beneficiarios

R = Relación entre variables

Población y Muestra

La población, en la presente investigación, estuvo constituida por 103 beneficiarios: cinco personas de atención a los niños, tres personas de servicio, siete profesores integrantes de la comisión de alimentación escolar y 88 estudiantes de la Institución Educativa N.º 38072 del centro poblado de Sachabamba, en el distrito de Chiaria y provincia de Huamanga. En lo que respecta a la muestra, esta fue igual a la población y el tipo de muestreo fue por conveniencia.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta, la cual permitió obtener datos sobre las variables del estudio. El instrumento utilizado fue una ficha de cuestionario, el cual consistió en preguntas que se formularon a la muestra del estudio.

Validación y confiabilidad del instrumento

Tabla 5.

Opinión de experto

N.º	Experto	Valoración porcentual
Experto	Dr. Antonio Jerí Chávez	87.50%

Respecto a la validación, el instrumento fue validado por la opinión de un experto, quien fue un docente del curso de investigación. Dicha opinión fue oportuna y favorable como se visualiza en la Tabla 5.

Tabla 6.

Índice de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
.875	26

En cuanto a la confiabilidad, el cuestionario elaborado fue utilizado en una encuesta piloto a 50 beneficiarios de Qali Warma a fin de verificar si las respuestas eran las apropiadas y, posteriormente, fue evaluado a través del índice de Alfa de Cronbach (Ver Tabla 6).

Método de la investigación

En esta investigación, se aplicó un procedimiento inductivo, deductivo y estadístico con la finalidad de tratar la recolección de datos, la interpretación de los resultados y la cuantificación de los datos.

Métodos de análisis de datos

El proceso de tabulación se ejecutó por medio del paquete estadístico SPSS versión 20,0 y los resultados fueron organizados en cuadros compuestos y gráficos. La interpretación de los resultados fue de manera numérica y porcentual, siguiendo el modelo que se observa en la siguiente tabla:

Tabla 7.

Método para interpretación de los resultados

Variable	Categorización	Equivalencia
Gestión del programa Qali Warma	Satisfecho	Buena gestión
Satisfacción de los beneficiarios	Insatisfecho	Mala gestión

Resultados

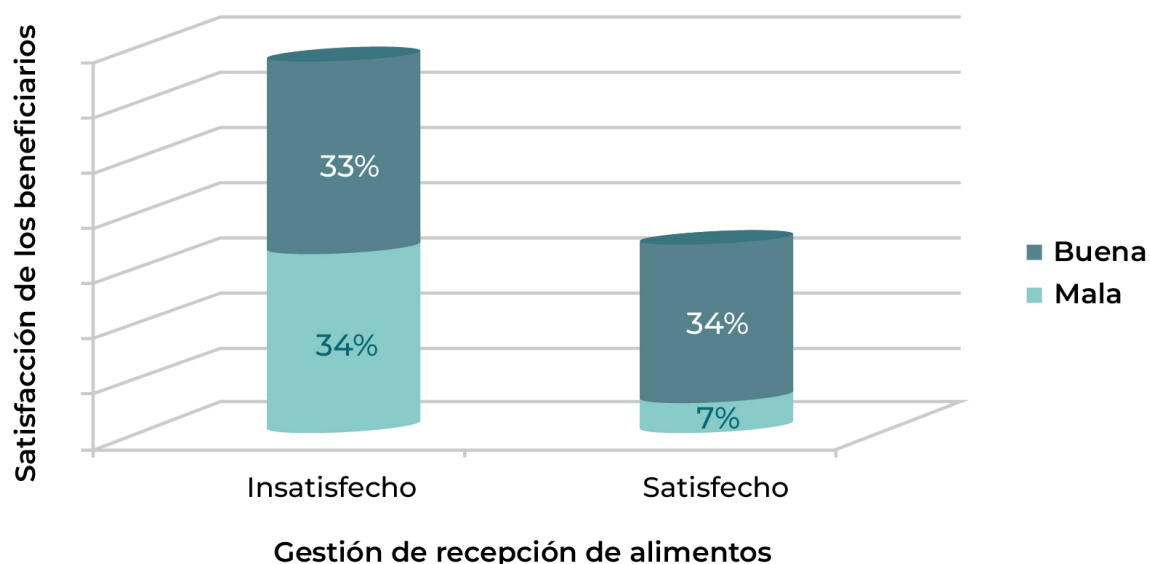
Tabla 8.

Gestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.

Gestión del programa Qali Warma	Nivel de satisfacción de los beneficiarios				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Mala gestión	35	34	7	7	42	41
Buena gestión	34	33	27	26	61	59
Total	69	67	34	33	103	100

Figura 9.

Gestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba



Además, se obtuvieron los siguientes datos:

$$X_c^2 = 8.566 \text{ gl} = 1 \alpha = 0.05 \text{ } X_t^2 = 3.84 \text{ } p < 0.003 \text{ } r = 0.598$$

En la Tabla 8 y Figura 9, se observa que el 41% del total de beneficiarios expresó que la gestión del programa Qali Warma fue mala. De este porcentaje, el 34 % manifestó estar insatisfecho y el 7 % consideró estar satisfecho. Por otro lado, el 59% de los beneficiarios estimaron que la gestión del programa Qali Warma es buena; de este porcentaje, el 34% manifestó estar insatisfecho y el 26%, satisfecho.

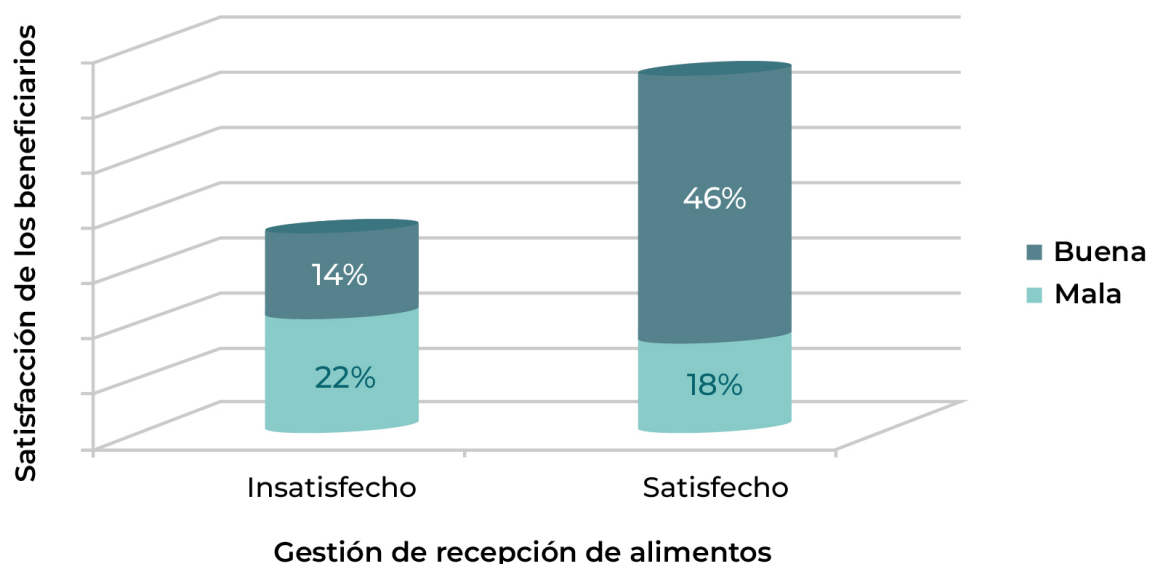
Tabla 9.

Gestión de implementación del modelo de cogestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba

Gestión del programa Qali Warma	Implementación del modelo de cogestión				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Mala gestión	23	22	19	18	42	41
Buena gestión	14	14	47	46	61	59
Total	37	36	66	64	103	100

Figura 10.

Gestión implementación del modelo de cogestión del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba



Además, se obtuvieron los siguientes datos:

$$X^2_c = 10.935 \text{ gl} = 1 \alpha = 0.05 \text{ } X^2_t = 3.84 \text{ } p < 0.001 \text{ } r = 0.326$$

En la Tabla 9 y la Figura 10, se observa que el 41 % de beneficiarios expresó que la gestión de implementación del modelo de cogestión de Qali Warma fue mala. De este porcentaje, el 22 % manifestó estar insatisfecho y el 18% consideró estar satisfecho. Por otra parte, del porcentaje que consideró que la gestión de implementación del modelo fue buena, el 14 % manifestó estar insatisfecho y el 46%, satisfecho.

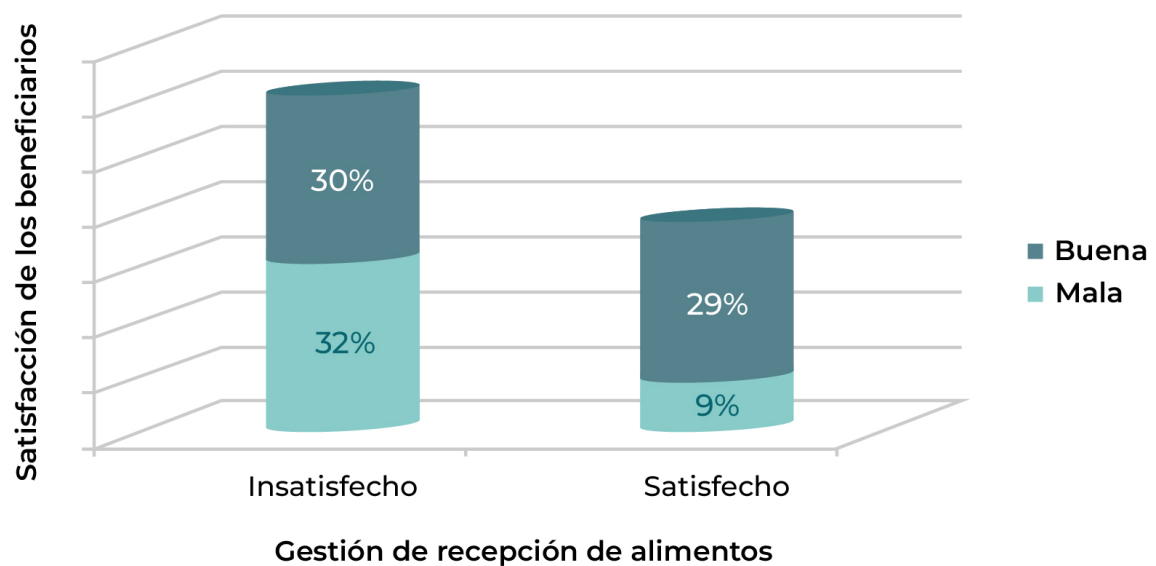
Tabla 10.

Gestión recepción del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.

Gestión del programa Qali Warma	Recepción de los alimentos				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala gestión	33	32	9	9	42	41
Buena gestión	31	30	30	29	61	59
Total	64	62	39	38	103	100

Figura 11.

Gestión de recepción del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba



Además, se obtuvieron los siguientes datos:

$$X_c^2 = 8.142 \text{ gl} = 1 \quad \alpha = 0.05 \quad X_t^2 = 3.84 \quad p < 0.004 \quad r = 0.281$$

En la Tabla 10 y la Figura 11, se muestra que, del 41 % de beneficiarios que expresó que la gestión de recepción del programa Qali Warma fue mala, el 32 % manifestó estar insatisfecho y el 9%, satisfecho. Por otro lado, de los beneficiarios que expresaron que la gestión de recepción del programa Qali Warma fue buena, el 30% manifestó estar insatisfecho y el 29% consideró estar satisfecho.

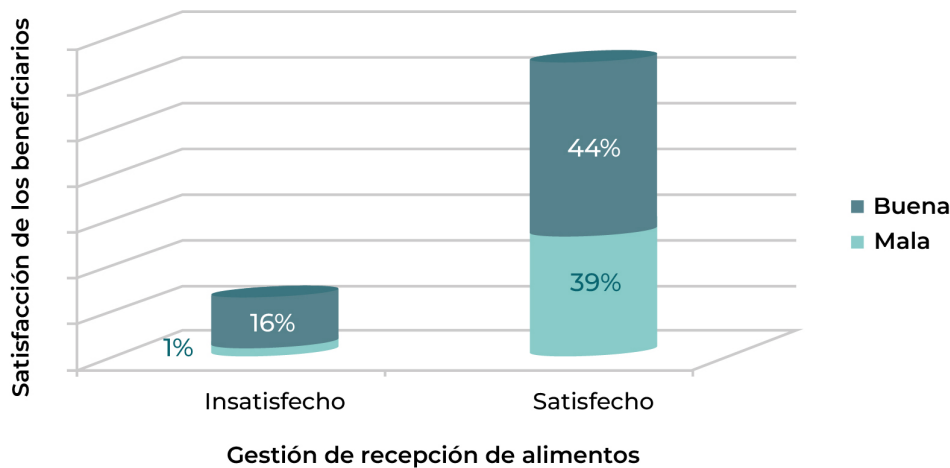
Tabla 11.

Gestión de almacenamiento del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.

Gestión del programa Qali Warma	Almacenamiento				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Mala gestión	2	1	40	39	42	41
Buena gestión	16	16	45	44	61	59
Total	18	17	85	83	103	100

Figura 12.

Gestión de almacenamiento de alimentos del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba



Además, se obtuvieron los siguientes datos:

$$X^2_c = 7.949 \text{ gl} = 1 \quad \alpha = 0.05 \quad X^2_t = 3.84 \quad p < 0.005 \quad r = -0.278$$

En la Tabla 11 y la Figura 12, se muestra que, del porcentaje que expresó que la gestión de almacenamiento del programa Qali Warma fue mala, el 2 % manifestó estar insatisfecho y el 39 % consideró estar satisfecho. Por otro lado, del porcentaje que expresó que la gestión de almacenamiento del programa Qali Warma fue buena, el 16 % manifestó estar insatisfecho y el 44 %, satisfecho.

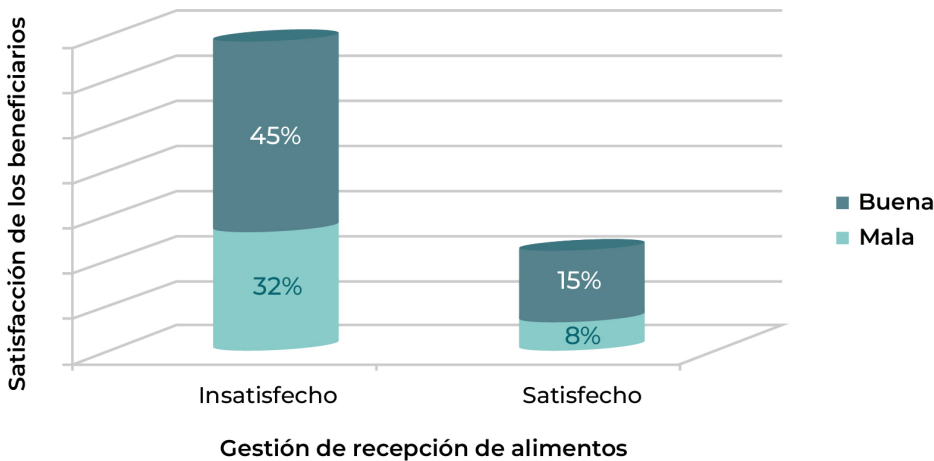
Tabla 12.

Gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba.

Gestión del programa Qali Warma	Preparación de los alimentos				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala gestión	33	32	9	8	42	41
Buena gestión	46	45	15	15	61	59
Total	79	77	24	23	103	100

Figura 13.

Gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba



Además, se obtuvieron los siguientes datos:

$$X_c^2 = 0.139 \text{ gl} = 1 \quad \alpha = 0.05 \quad X_t^2 = 3.84 \quad p < 0.709 \quad r = 0.037$$

En la Tabla 12 y la Figura 13, se visualiza que, del porcentaje que expresó que la gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma era mala, el 32% manifestó estar insatisfecho y el 9%, satisfecho. Por el contrario, del porcentaje que expresó que la gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma fue buena, el 45% manifestó estar insatisfecho y el 15%, satisfecho.

Discusión

Dentro de la política social del gobierno, el programa de alimentación escolar Qali Warma viene desarrollando un papel crucial en la lucha contra la desnutrición infantil y representa una de las principales herramientas, para las políticas sociales, y de mayor escala, para el presupuesto y la cobertura. A pesar de ello, tras años de funcionamiento, no se registra ningún estudio sobre el funcionamiento y los resultados de este programa.

Al respecto, Zegarra (2010) propone un modelo explicativo, contextualizado para el país, en el cual la Inseguridad Alimentaria del Perú tendría como causas directas a la dieta inadecuada, el poco acceso a los Alimentos, la volatilidad en acceso y la calidad de los alimentos (disponibilidad). El primero de ellos estaría siendo afectado por los conocimientos y prácticas alimentarias en el hogar. El poco acceso estaría siendo afectado por la capacidad de los miembros del hogar para adquirir alimentos o producirlos. La tercera causa directa estaría siendo afectada por la demanda y la oferta permanente de los alimentos sostenidos en la productividad, la dependencia y los factores climáticos. Estas tres causas inciden en la calidad de los alimentos.

Por otro lado, en un marco lógico del programa, se asume como problema central la existencia de una inadecuada ingesta de alimentos por parte de las niñas y niños que asisten a las instituciones educativas públicas de nivel inicial y primaria, por lo que la mejora de la ingesta, por medio de un servicio de calidad, demuestra la acción de la intervención (Alcázar, 2012).

El modelo de cogestión del programa descansa sobre los Comités de Compra, encargados de las compras descentralizadas de los productos o raciones, y sobre los Comités de Alimentación Escolar (CAE), encargados de la provisión del servicio alimentario en las escuelas, pero el elemento de cogestión ya ha existido en el PRONAA a través de los CAE y, por tanto, se puede suponer que las unidades escolares que serán expuestas al tratamiento difieren, también, en los niveles de organización y experiencia de las organizaciones sociales sobre las cuales se construirán los nuevos CAE. Asimismo, entre los modelos alternativos de gestión a incorporarse en el diseño del programa, se contempla la participación de organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y el eventual involucramiento de los gobiernos locales. En la práctica, la implementación del programa reside en estas organizaciones, por ende, es fundamental analizar y evaluar sus características, fortalezas y debilidades, y tener mayores elementos de juicio respecto del rol de los CAE y tales las organizaciones (MIDIS, 2012).

Por otra parte, la gestión del programa Qali Warma no está adecuadamente implementada, dado que los beneficiarios y no beneficiarios del programa no poseen claridad sobre los criterios que se usan para la implementación de la gestión. Esta falta de transparencia o la escasez de mecanismos eficientes para informar sobre la gestión perjudican la sostenibilidad y la efectividad del programa.

Existe la posibilidad de que el programa impacte directamente sobre el bienestar de los hogares propios de los individuos tratados y dicho impacto debe ser contabilizado como un efecto del programa. En ese sentido, el programa podría iniciar una reasignación de recursos dentro del hogar o crear externalidades positivas para las mejoras en las prácticas nutricionales asociadas con el programa en los hogares de los miembros de los CAE. La incorporación de estas externalidades en el diseño representa un reto para los evaluadores, dado que identificar todas las fuentes de externalidad requiere la disponibilidad de un marco conceptual que sirva de guía para identificar los efectos posibles y para la obtención de información más detallada sobre la implementación práctica del programa (MIDIS, 2012).

Por todo lo señalado, se puede determinar que la presente investigación reafirma que la gestión de Qali Warma posee una amplia relación con la satisfacción de los beneficiarios ($p < 0.05$). Según la correlación de Spearman del 59.80% ($r = 0.598$), se afirma que estos son estadísticamente muy significativos ($p < 0.05$ y $p < 0.01$). Adicionalmente, los estudios señalan que la gestión del programa Qali Warma está estrechamente ligado con el grado de satisfacción que manifiestan los beneficiarios del programa.

Conclusiones

- El 59% de los beneficiarios expresó que la gestión del programa Qali Warma fue buena, el 26 % de los beneficiarios manifestó estar satisfechos y el 33% de los beneficiarios del programa se encontró insatisfecho.
- El 41% de beneficiarios expresó que la gestión del programa Qali Warma fue mala, por lo que el 34% manifestó estar insatisfecho con la gestión y el 7% de los beneficiarios del programa se encontró satisfecho.

- La gestión de implementación del modelo de cogestión del programa Qali Warma se relaciona directamente con la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba ($p < 0.001$) y se establece una correlación positiva, según el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.326$), que, cuando los beneficiarios del programa Qali Warma están satisfechos, la gestión de implementación del modelo de cogestión del programa es buena y viceversa.
- La gestión de recepción del programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba ($p < 0.004$) y se establece una correlación positiva, según el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.281$), que considera que, cuando los beneficiarios del programa Qali Warma están satisfechos, la gestión de recepción de los alimentos del programa es buena y viceversa.
- La gestión de almacenamiento del programa Qali Warma se relaciona inversamente con la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba ($p < 0.005$) y se establece una correlación negativa, según el coeficiente de correlación de Spearman ($r = -0.278$), que considera que, cuando el almacenamiento de los productos se acumula, los beneficiarios del programa se sienten insatisfechos y viceversa. Por ende, se acepta que la satisfacción respecto al almacenamiento no determina la gestión de Qali Warma.
- La gestión de preparación de los alimentos del programa Qali Warma no se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del centro poblado de Sachabamba ($p > 0.709$) y se establece una correlación insignificante, según el

coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.037$). Esto indica que no es muy significativa estadísticamente y se acepta que la satisfacción respecto a la preparación de los alimentos no determina la gestión de Qali Warma.

Recomendaciones

El programa Qali Warma es una iniciativa favorable para los niños y niñas peruanos; sin embargo, como en todo proyecto, existen espacios que pueden encontrarse en una mejor situación, por ello, se recomienda corregir las irregularidades encontradas y evitar que se produzcan otro tipo de inconvenientes.

El MIDIS debe realizar el mejoramiento del diseño programa social Qali Warma, dado que es necesario para que la salud de los niños no esté en riesgo. A causa de ello, es pertinente identificar proveedores certificados con estándares HACCP para controlar potenciales problemas de intoxicación.

El programa social Qali Warma debe definir, de manera coordinada, con los gobiernos regionales y locales las funciones que estos niveles de gobierno deben asumir en la implementación del programa, sobre todo, en lo referido a la infraestructura básica para el programa (almacenes, ambientes de cocina y utensilios), el desarrollo de capacidades de los padres, madres, directores y maestros en la gestión de servicio, supervisión, monitoreo y otros aspectos.

Es importante que el programa social Qali Warma cuente con todos los implementos necesarios para ofrecer un buen servicio.

Se recomienda que el programa social Qali Warma, respecto a la calidad de los alimentos, designe a una institución técnica —como DIGESA, CENAN, INS u otro afín— para la supervisión del mismo programa con el fin de complementar el trabajo de los inspectores y, de manera independiente, al programa. La supervisión debe llegar a cada movimiento de los involucrados para evitar posibles inflamamientos de las raciones entregadas. Asimismo, debe realizarse la supervisión de la existencia de cocinas y utensilios necesarios, sobre todo, en colegios rurales.

5

CAPÍTULO

CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA
GESTIÓN DE PROGRAMAS **SOCIALES Y SU**
IMPACTO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS BENEFICIARIOS

CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA GESTIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES Y SU IMPACTO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Toda gerencia o gestión social tiene como objetivo la obtención de resultados sostenibles por parte de los programas y proyectos sociales; estos resultados deben influenciar, positivamente, en el progreso de la calidad de vida de los grupos vulnerables o discriminados. Para lograr estos resultados, se debe implementar un modelo de gestión que favorezca las estrategias empleadas en el proceso de intervención, resuelva situaciones críticas y satisfaga las necesidades de la población (Bobadilla y Centurión, 2017). Esta gestión es realizada por cualquier entidad que desea generar beneficios.

Esta gestión social consiste en una gama de componentes teóricos y prácticos que tratan de modificar aspectos específicos de la realidad con la finalidad de producir armonía y bienestar entre los grupos colectivos. Dentro de esta gestión, se realizan tanto trabajos y actividades como la toma de decisiones personales y grupales (Ramírez, 2016).

En la actualidad, varias empresas y el mismo Estado incluyen, dentro de sus normativas, un proceso de gestión y consideran diversos modelos de gestión existentes. Entre estos modelos, se encuentra la cogestión y la gestión de calidad, los cuales tienen la finalidad de motivar la incorporación de más personas en la toma de decisiones para lograr mejores resultados y beneficios de calidad.

La cogestión, por lo regular, se conoce como la unión asociativa de los autores públicos y privados, quienes deben compartir obligaciones y poder en la gestión de los bienes públicos y paraestatales. En tal unión, los autores o miembros deben actuar conforme a un conjunto de normas que promueven la participación activa, la cooperación y la confianza mutua con el fin de alcanzar un objetivo y beneficio común entre todas las partes (Espinoza *et al.*, 2020). Este modelo de gestión, como se ha observado, es incorporado en programas como *Qali Warma*, con la finalidad de, a través de una serie de etapas, apoyar la buena alimentación de la población.

De acuerdo con los aportes de Terziev *et al.* (2018) y Quispe (2017), se comprende que los programas sociales, en un plano global, son un conjunto de actividades y estrategias, orientadas por políticas sociales, cuya finalidad es mejorar el bienestar integral (salud, vivienda, alimentación, vestimenta y otros) de la población de una nación.

La gestión o cogestión de estos programas sociales, por tanto, es relevante para lograr que el beneficiario o necesitado identificado reciba los recursos requeridos para su crecimiento y desempeño en sociedad. En tal sentido, estos programas precisan ejecutar sus tareas eficazmente, ya que tienen, en sus objetivos, la supervivencia de un gran número de personas en estado de pobreza.

Estos programas, como se observa en capítulos anteriores, pueden ser clasificados en distintos tipos como universales, focalizados, de beneficios individuales, de beneficios colectivos. Asimismo, todo tipo de programa es concretizado por otros conceptos como las políticas de un país, la inclusión social, la

protección de la sociedad y, principalmente, la pobreza. Este último concepto es uno de los principales problemas en el mundo actual.

En los últimos años, se ha producido grandes logros en la reducción de la pobreza; sin embargo, a partir de 2015, se registró un incremento de 0,7 y 0,9 en la pobreza y pobreza extrema, respectivamente, y el ritmo de la reducción de la desigualdad se ralentizó en un 0,5 % al año (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, 2021). Este decrecimiento demuestra que los programas sociales deben mejorar sus procesos de gestión con el fin de acelerar la erradicación de los niveles de pobreza.

A nivel nacional y mundial, han surgido, a través de la historia, diversos programas sociales con fines comunes o particulares. Entre las metas comunes, se encuentra la idea de cooperar con el desarrollo sostenible de las poblaciones. Esta idea ha permitido que se mejore el panorama de la pobreza en el mundo.

En el Perú, existen programas como el Programa de Transferencia Monetaria Condicionado (Juntos) que brinda apoyo directo a las personas físicas más pobres, de acuerdo con las políticas sociales que implican la lucha contra la escasez y la pobreza. En otros países como México, se presenta el programa social *Progreso*, conocido como Oportunidades en la actualidad. En Brasil, se desarrolló el programa Bolsa Escolar que busca apoyar los estudios a nivel nacional (Fabián et al., 2021).

Abarcando la situación de los programas sociales en América Latina, se comprende que estos son apreciados en la mayoría de los países latinos y una de las razones de dicha valoración es la contribución a reducir de manera constante

de pobreza y desigualdad. La calidad de gestión de estos programas, por ende, es apropiada para el cumplimiento de sus objetivos; sin embargo, un control y monitoreo sobre esta gestión es indispensable para elevar el nivel de productividad y funcionamiento.

En relación con lo anterior, la evaluación de los programas sociales puede ser desarrollada de diversas formas, pero todas buscan verificar el logro de los objetivos o metas trazadas a través de un análisis estructural y funcional de los programas. Este análisis permite identificar la eficacia de un programa y establecer un juicio valorativo sobre las situaciones a mejorar con el fin de tomar decisiones (Daher *et al.*, 2020). Por ende, se desprende que la evaluación es un proceso que debe ser incorporado en los programas sociales como medida de control y monitoreo de los posibles errores y de la obtención de los resultados esperados. Esta incorporación deber ser ejecutada de manera conjunta con el Estado y la población.

En los procesos evaluativos de un programa, un indicador fundamental es la satisfacción lograda en los beneficiarios de los programas. Esta satisfacción puede ser plena si se ejecuta una excelente gestión en cada una de sus fases (diseño y evaluación previa, ejecución del programa y evaluación posterior). Por ejemplo, en el programa *Qali Warma*, se desarrollan un modelo de cogestión, compuesta por tres etapas, con el apoyo de dos comités (de compra y de alimentación escolar) a fin de brindar servicios alimenticios. En tal cogestión, la satisfacción de los beneficiarios es clave para establecer la calidad de la gestión.

Respecto al concepto de satisfacción, como se ha indicado antes, esta es considerada como esa acumulación de felicidad de un cliente cuando un producto, desarrollado por un proveedor, convence sus expectativas. Esta satisfacción es

un medio de evaluación para el rendimiento real de un bien o servicio, es decir, evalúa la calidad de un servicio brindado (Ramírez-Asís *et al.*, 2020).

Lograr esta satisfacción en los clientes, usuarios o consumidores es un hecho que obliga a retomar el modelo gestión de cada empresa, organización y Estado, dado que alcanzar la satisfacción de las personas en un indicador de la calidad, eficacia y eficiencia de una empresa. Estos rasgos son importantes para que un grupo organizacional (empresas, programas sociales y otros) logre prosperar.

Por ello, las empresas, encargadas de otorgar un beneficio, deben satisfacer las necesidades de la sociedad por medio del ofrecimiento de productos como los agrícolas, industriales, servicios, entre otros (Pincay y Parra, 2020). En el caso de los programas sociales, estos deben realizar lo mismo, es decir, cumplir con la satisfacción de las necesidades de las personas que requieren apoyo.

Los estudios que buscan indagar sobre la satisfacción causada en los beneficiarios de programas sociales han demostrado que la gestión de estos programas es adecuada en ciertas zonas; por ejemplo, Chanca *et al.* (2020), en su estudio, sostiene que, de acuerdo con la percepción de los beneficiarios, el programa Juntos está realizando una buena labor en la mejora de las condiciones de vida de los pobladores de ciertas zonas del departamento de Junín; esta mejora se manifiesta en la nutrición, educación y salud.

Por el contrario, Fabián *et al.* (2021) apuntan que el programa social Juntos tuvo un nivel de significancia bajo en lo que respecta a la satisfacción de las necesidades básicas de los pobladores de la región Junín, dado que varios ciudadanos

no poseen alumbrado eléctrico en sus hogares, cuentan con la alimentación nutricional debida y los estudiantes no presentan un rendimiento académico adecuado. A pesar de ello, se sugiere la investigación, a profundidad, sobre este programa.

Por otro lado, se conoce que la participación de toda una comunidad es conservada en la práctica de las organizaciones con la finalidad de fomentar el apoyo mutuo entre las personas necesitadas y de cambiar la condición de desigualdad presente en varios países (León, 2019). Esta característica puede ser relevante para mejorar aquellos aspectos negativos de los programas sociales como *Qali Warma* y Juntos.

En conclusión, la gestión de los programas sociales es un proceso que requiere la intervención de todos los miembros de estos programas (como cogestión) y una mejora continua, a través de la evaluación, de la misma gestión con la finalidad de lograr un adecuado impacto en la satisfacción de los beneficiarios y cooperar con la reducción de la pobreza en las diferentes zonas del Perú y del mundo.

Referencias Bibliográficas

Abramo, L., Cecchini, S. y Morales, B. (2019a). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral. Aprendizajes desde América Latina y el Caribe. CEPAL. <https://bit.ly/30Fa0rr>

Abramo, L., Cecchini, S. y Ullmann, H. (2019b). Enfrentar las desigualdades en salud en América Latina: el rol de la protección social. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(5), 1587-1598. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020255.32802019>

Ajito E. (2017). Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 instituciones educativas del distrito de Breña (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bit.ly/3m44mYm>

Alcázar, Lorena (2012). Diseño del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. GTZ

Alcázar, L. (2016). Algunas reflexiones sobre los programas alimentarios y nutricionales: cambios y retos durante la última década. En *Investigaciones para el desarrollo en el Perú, once balances*. Grupo de análisis para el desarrollo. <https://bit.ly/3G6A1AI>

- Arenas Caruti, D. (2021). Evaluación de programas públicos. CEPAL. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46795/S2100039_es.pdf
- Armendáriz S. (2019). Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria. Paraninfo. <https://bit.ly/3n8WKCU>
- Armijos Mayon, F., Bermúdez Burgos, A. y Mora Sánchez, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. Universidad y Sociedad, 11 (4), 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Bautista, J. (2021). Importancia de las habilidades analíticas en la operación de programas sociales: el caso del programa familias fuertes Salario Rosa en el estado de México 2018-2020 [tesis de posgrado, Centro de Investigación y Docencia Económicas]. http://repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/4494/TESIS_JCBH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bobadilla Díaz, P. y Centurión y Agüero, C. (2017). La puesta en práctica de la gerencia social. Una mirada desde los modelos de gestión de los programas y proyectos sociales. En P. Bobadilla Díaz y C. Centurión Agüero, La gerencia social en la práctica. Análisis de los modelos de gestión de programas y proyectos sociales (pp. 13-58). <https://bit.ly/3ngrTof>
- Bustamante, M., Zerda, E. Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial, 13 (2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

- Cabral Dorici, G., Guimarães Caccia-Bava, M., Guanaes-Lorenzi, C. (2020). Dinámica relacional de los equipos de salud de atención primaria y su impacto en la construcción de la cogestión. *Salud Colectiva*, 16, 1-15. <https://doi.org/10.18294/sc.2020.3094>
- Cabrejos, C. y Chávarry, P. (2020). Análisis sanitario de la industria de panificación en Perú. @Limentech, *Ciencia y Tecnología alimentaria*, 18 (1), 79-90. <https://bit.ly/3vyTB3g>
- Castro, J. y Chirinos, D. (2019). Prevalencia de anemia infantil y su asociación con factores socioeconómicos y productivos en una comunidad altoandina del Perú. *Revista Española de Nutrición Comunitaria*, 25(3), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7137728>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 30 (50), 14-22. <https://bit.ly/3lZg3zt>
- Chanca Flores, A., Ávila Mendoza, J. y Aliaga Caynicela, M. (2020). Percepción cultural de los pobladores sobre el Programa Social Juntos en el Valle del Mantaro. *Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, 4 (1), 68-83. <https://doi.org/10.31876/sl.v4i1.49>
- Chávez, S., Pérez Ruz, V. y Barrientos, N. (2018). Gestión social en empresas de consumo masivo. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 16 (1), 55-75. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844338.pdf>

- Chuaqui, J., Mally, D. y Parraguez, R. (2016). El concepto de inclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, (69), 157-188. <https://revistas.uv.cl/index.php/rcs/article/view/927>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2020). Panorama Social de América Latina. Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46687/8/S2100150_es.pdf
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL] (2017). Historia de los programas sociales a través de sus indicadores. Diagnóstico de la permanencia de indicadores 2008-2016. CONEVAL. <https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/Historia-de-los-Programas-Sociales.pdf>
- Correa, N. (2021). Protección social y lucha contra la pobreza. Consorcio de Investigación Económica y Social. <https://bit.ly/3BZXKzv>
- Cruz Montero, J., Guevara Gómez, H., Flores Arocutipa, J. y Ledesma Cuadros, M. (2020). Áreas de conocimiento y fases clave en la gestión de proyectos: consideraciones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (90), 680-689. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559017/29063559017.pdf>
- Cuatrecasas, L. y González Babón, J. (2017). Gestión Integral de la Calidad: implantación, control y certificación. PROFIT. <https://bit.ly/3qDeNCL>
- Daher, M., Jaramillo, A., Rosati, A. (2020). Avances en la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Revista de Estudios Sociales*, (74), 84-94. <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>

- Danani, C. (2017). La gestión de la política social: un intento de aportar a su problematización. En M. Chiara y M. Di Virgilio (Org.), *Gestión de la política social: conceptos y herramientas* (pp. 25-51). <https://www.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2019/08/9789876302661-completo-1.pdf>
- Díaz Aldret, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y Política Pública*, 26 (2). 341-379. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf>
- Diez-Canseco, F. y Saavedra-García, L. (2017). Programas sociales y reducción de la obesidad en el Perú: reflexiones desde la investigación. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34 (1), 105-112. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.341.2772>
- Epiqueñ Rivera, M. (2018). Evaluación del nivel de cogestión en las áreas de conservación regional de Loreto en un contexto de cambio climático. *Espacio y Desarrollo*, (31), 145-168. <https://doi.org/10.18800/espacioydesarrollo.201801.006>
- Espinoza-Beraún, L., Espinoza-Beraún, J. y Molina-Espinoza, S. (2020). El seguimiento en la gestión de los programas sociales. *Gaceta Científica*, 6 (2), 69-79. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.783>
- Espinoza Arroyo, R., Jara Oroche, L., Otiniano Rosales, V., Villalba Díaz, D. y Zapata Heredia, S. (2020). La gestión informal del Programa Jóvenes Productivos (2014-2018). En P. Bobadilla

Díaz (Coord.), La gerencia social en la práctica. Modelos de gestión en la ejecución efectiva de políticas sociales (pp. 63-96). <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/03/03160729/libro-final-de-fundamentos-en-gs.pdf>

Esteban, V. (2017). Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima [Tesis de maestría, Universidad Nacional César Vallejo. <https://bit.ly/3Gfs4bS>

Fabián Arias, E., Pérez Ticse, J., Huamán Guadalupe, E., Vilcas Baldeón, L. y Baltazar Meza, C. (2021). El impacto del programa juntos en necesidades básicas insatisfechas, pobreza, salud, y educación en la región Junín. Socialium, 5 (2), 237-255. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.881>

Flor, E. (2019). Desarrollo y gestión social. Estudios De La Gestión: Revista Internacional De administración, (4), 7-8. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/722/905>

Flores, J., Gomero, M. Pérez, G. y Cáceres, P. (2019). La seguridad alimentaria y la nutrición. Revista de Investigaciones de la ULCB, 5 (2), 103-107. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n2.009>

Francke, P. y Acosta, G. (2020). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil. Apuntes, 48 (88), 151-190. <https://doi.org/10.21678/apuntes.88.1228>

- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A. y Verdezoto Cordova, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guerrero Bejarano, M., Parra Suárez, R. y Arce Vera, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3 (8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Guevara, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (89), 244-256. <https://bit.ly/3AbGZAZ>
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Herrera, J. y Cozzubo, Á. (2017). Pobreza, desigualdad y políticas sociales: balance 2011-2016 y agenda de investigación 2017-2021. Consorcio de Investigación Económica y Social. https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/balance_y_agenda_javier_herrerayac_0.pdf
- Huertas, A. (2019). Contextualización del concepto de inocuidad en el concepto de seguridad alimentaria y nutricional. *Revista de la Asociación Colombiana de Ciencia y Tecnología de Alimentos*, 27 (48), 27-50. <https://bit.ly/3aZIDuc>

Infomidis (2021). Programas sociales. <http://sdv.midis.gob.pe/Infomidis/#/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). Programas Sociales, Autoidentificación Étnica y Discapacidad [Archivo PDF]. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1729/cap10.pdf

Jiménez-Otárola, F. y Benegas-Negri, L. (2019). Experiencias y contribuciones del CATIE al manejo y gestión de cuencas hidrográficas en América tropical. *Revista de Ciencias Ambientales. Tropical Journal of Environmental Sciences*, 53 (1), 153-170. <http://dx.doi.org/10.15359/rca.53-1.9>

Lafuente Hernández, S. (2018a). La cogestión en Europa. Perspectivas para las relaciones laborales en España. En *Comisiones Obreras, Hacia un nuevo modelo de relaciones laborales participativo y su implicación en los organismos autónomos de solución de conflictos* (pp. 25-50). <https://www.ccoo.es/1a6599b5d007f72db6b2b76d9ea1ebe6000001.pdf>

Lafuente Hernández, S. (2018b). La cogestión empresarial: ¿Un paso hacia la democratización de las sociedades de capital? [Archivo PDF]. <https://bit.ly/3vC6kSZ>

La Secretaría del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales. (2019). Manual sobre beneficiarios finales. BID y OCDE. https://www.dian.gov.co/Documents/Intercambio_de_Informacion_Internacional/Manual_sobre_beneficiario_efectivo_final_o_real.pdf

- León Pretel, P. (2019). Democracia y participación comunitaria en los servicios de salud. *Investigaciones sociales*, 22 (42), 303-314. <https://doi.org/10.15381/is.v22i42.17495>
- León Ramentol, C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I., López-Estrada, B., García-González, M. y Fernández-Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22 (6), 843-857. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n6/1025-0255-amc-22-06-843.pdf>
- Lloyd, R. y Aho, W. (2020). *The Four Functions of Management - An essential guide to Management Principles*. Digital Pressbooks. https://scholars.fhsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=management_oer
- Lozano, S. (2018). Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3m7NKPr>
- Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos [Archivo PDF]. <https://bit.ly/3jNc88j>
- Méndez, M. Fernández, J. y Martín, C. (2020). Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en una muestra de clientes de hoteles. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 15 (1), 78-97. <https://bit.ly/3m4VlxS>
- Minaya, C., Palomares, J., Ponce, M. y Vásquez, J. (2018). Diagnóstico, análisis y propuesta de mejora del diseño del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma [Tesis de posgrado, Universidad ESAN]. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1551/2018_MAGP_16-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social [MIDIS]. (2012). Consolidado de las Recomendaciones a PRONAA en base a la Evidencia Científica Nacional e Internacional. Lima.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2019). Evaluación de impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Informa de evaluación. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/6894>

Ministerio de Salud. (2020). Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental [Archivo PDF]. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/538805/decreto-supremo-007-2020-SA.PDF>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2021a). Contigo. Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza. <http://sdv.midis.gob.pe/RedInforma/Upload/publicacion/BolContigo.pdf>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2021b). Juntos. Programa nacional de apoyo directo a los más pobres. <http://sdv.midis.gob.pe/RedInforma/Upload/publicacion/BolJuntos.pdf>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2021c). Programa Nacional CUNA MÁS. <http://sdv.midis.gob.pe/RedInforma/Upload/publicacion/BolCunaMas.pdf>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2021d). ¿Qué es FONCODES? <https://sdv.midis.gob.pe/RedInforma/Upload/publicacion/InfoFoncodes.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas (s. f.). Política Económica y Social. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=esES&Itemid=100694&lang=es-ES&view=category&id=651

Monroy Ceseña, M. y Urcádiz Cázares, F. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48 (123), 1-21. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00006.pdf>

MorenoSaavedra, M. (2015). Un modelo de cogestión para asegurar la alimentación escolar: los comités de compras y comités de alimentación escolar. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 1-20. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1B2CB180469DCF8E05258089006F5FAD/\\$FILE/moremo.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1B2CB180469DCF8E05258089006F5FAD/$FILE/moremo.pdf)

Neffa, J. (2020). La participación de los trabajadores en la gestión de las empresas. UNM Editora. <https://bit.ly/2Z5LI9u>

Núñez, L. y Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa. Investigación Y Pensamiento crítico*, 7 (1), 49-59. <https://bit.ly/3pmiFJJ>

Ordóñez, G. (2018). Discriminación, pobreza y vulnerabilidad: los entresijos de la desigualdad social en México. *Región y Sociedad*, 30 (71), 1-30. <https://doi.org/10.22198/rys.2018.71.a377>

- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO] (2021a). Programas y proyectos. <https://www.fao.org/americas/programas-y-proyectos/es/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2021b). Inocuidad y calidad de los alimentos. <https://bit.ly/3njzSAP>
- Orlandini I. y Ramos N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Investigación y Negocios*, 10 (15). <https://bit.ly/3AZPIpb>
- Peñaranda, C. (2019). El rol de los programas sociales. *La Cámara*, (868), 6-9. <https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/iedeprevista/la%20camara-04-03-19.pdf>
- Perea, Ó. (s. f.). Plan Estratégico del Tercer Sector de acción social. Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales. Plataforma de ONG de Acción Social. <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/989/1/Plan%20Estrat%c3%a9gico%20del%203er%20sector%20de%20acci%c3%b3n%20social.pdf>
- Perissé, M. (2019). Proyecto social: formulación y evaluación. *Ciencia y Técnica Administrativa*. http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/proyecto_social_formulacion.pdf
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dom. Cien.*, 6 (3), 1118-1142. <https://bit.ly/3juwnrc>

- Quiroa M. (23 de junio de 2020). Diferencia entre cliente y consumidor. Economipedia. Haciendo la economía fácil. Recuperado el 20 de octubre del 2021 de <https://bit.ly/3jm02BX>
- Quispe, M. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento crítico*, 22(1), 69-102. <http://dx.doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>
- Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M. y Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10 (20), 329-345. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramírez Martínez, C. (2016). Tendencias investigativas que delimitan los campos de actuación del trabajo social en la gestión social, *Civilizar*, 16 (30), 233-244. <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100246672015.pdf>
- Recuenco, A. y Reyes, W. (2020). Calidad percibida: El bien mejor aceptado en el lenguaje del marketing. *Sciendo*, 23 (3), 187-195. <https://doi.org/10.17268/10.17268/sciendo.2020.024>
- Rodríguez, H., Úsuga, A., Toro, I. y Gutiérrez, S. (2016). Guía para la formulación del programa agropecuario municipal (PAM). Fondo Editorial Biogénesis. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/biogenesis/article/view/325448/20782835>
- Rojas, M. (2018). Inclusión social: miradas de los docentes y apoderados frente a la mixtura social en sus escuelas. *Estudios Pedagógicos*, 44(3), 217-134. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000300217>

- Rosas, J. y Sánchez, A. (2019). El alcance de los enfoques de vulnerabilidad y pobreza para la definición de la población objetivo en programas sociales. *Gestión y Política Pública*, 28(2), 351-376. <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v28i2.623>
- Rosseti, E. y Boschetti, I. (2017). *Política social: fundamentos e historia* [edición electrónica]. Cortez Editora. <https://bit.ly/3BYPeRm>
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Diaz, J. y Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión de organizaciones*, 5 (1), 84-102. <https://bit.ly/3qHwgKj>
- Santiestevan, J. y Escobar, M. (2021). La mezcla del marketing y la satisfacción del cliente en la Unidad Educativa Particular Redemptio, Jipijapa, Manabí, Ecuador. *Revistas Sinapsis*, 1 (19). <https://doi.org/10.37117/s.v19i1.441>
- Sarmiento J. (2018). La fidelización como consecuente de la calidad de las organizaciones. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, (51), 337-354. <https://bit.ly/3G7zvSD>
- Siles, R. y Mondelo, E. (2018). *Herramientas y técnicas para la gestión de proyectos de desarrollo PM4R*. Banco Interamericano de Desarrollo e Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social. <https://bit.ly/2Z5Tvo9>
- Silva, R. Julca, F., Lujan, P. y Trelles, L. (2021a). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27 (3) 193-203. <https://bit.ly/3CcCHty>

- Silva, J. Macías, B. Tello, E. Delgado, J. (2021b). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15 (2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Sirvent, S., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial*, 10-18. <https://bit.ly/3hkGc89>
- Sordini, M. (2019). Una lectura sociológica sobre los programas alimentarios en América del Sur. *Revista de Sociología*, 34 (2), 1-19. <https://doi.org/10.5354/0719-529X.2019.54255>
- Stezano, F. (2021). Enfoques, definiciones y estimaciones de pobreza y desigualdad en América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46405-enfoques-definiciones-estimaciones-pobreza-desigualdad-america-latina-caribe-un>
- Suárez-Espinar, M. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 3 (8), 44-64. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>
- Tapia, S. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, Jayanca [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3G86WEH>

- Terziev, V., Banabakova, V. y Georgiev, M. (2018). Social program as a Product of Social Programming, 99-103. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3138135>
- Vélez A. (2017). ¿Cómo podemos definir la inocuidad y calidad alimentaria? Calidad e inocuidad alimentaria [Archivo PDF]. <https://bit.ly/3vwhb0C>
- Yovera, C. y Rodriguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales, 10 (22), 26-38. <https://bit.ly/3pnoNBh>
- Zárraga Cano, L. Molina Morejón, V. y Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7 (18), 46-65. <https://bit.ly/3ndGG32>
- Zegarra Méndez, E. (2010). Seguridad alimentaria: una propuesta de política para el próximo gobierno. En J. Rodríguez y M. Tello, Opciones de política económica en el Perú: 2011-2015 (pp. 71-106). <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2010-04.pdf>



EDITORIAL
NAVEGANTE