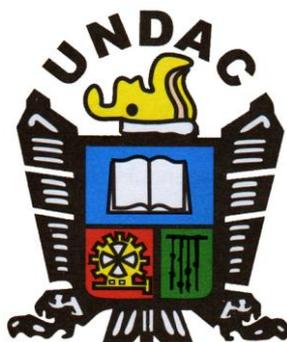


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA 'QALI
WARMA' Y SU RELACIÓN CON LA CONFIANZA DE LOS
BENEFICIARIOS DEL DISTRITO YANACANCHA - 2018**

TESISTA:

Bach. Wilder Denis CALDERÓN TRINIDAD

ASESOR:

Lic. David TACZA RAMÍREZ

Pasco - Perú

2018

Dedicatoria:

A mis fuentes de inspiración y motivo

De superación constante: Edith y Jaden.

ÍNDICE

DEDICATORIA

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	07
1.2.	DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	08
1.3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3.1.	Problema general	11
1.3.2.	Problemas específicos	11
1.4.	FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS	11
1.4.1.	Objetivo general	11
1.4.2.	Objetivos específicos	12
1.5.	IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.6.	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	ANTECEDENTES DE ESTUDIO	14
2.2.	BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS	26
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	51

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
3.2.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	57
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	57
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	58
3.4.1.	Población	58
3.4.2.	Muestra	58
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	59
3.6.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	59
3.7.	SISTEMA DE HIPÓTESIS	60
3.7.1.	Hipótesis general	60
3.7.2.	Hipótesis específicas	60

3.8.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	60
------	---------------------------------	----

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	61
4.2.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	76
4.3.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	78
-	CONCLUSIONES	
-	RECOMENDACIONES	
-	REFERENCIAS	
-	ANEXOS	

RESUMEN

El presente estudio de enfoque cuantitativo con método descriptivo correlacional, se realizó en el distrito Yanacancha de la ciudad de Cerro de Pasco, jurisdicción departamental del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con el objetivo principal de conocer la relación existente entre la gestión de la comunicación y la confianza de los beneficiarios del programa social en los escolares durante el año 2018. Se trabajó en una población de 3616 escolares, con una muestra de 76 unidades y muestreo discrecional - porcentaje equitativo para la población escolar del 100% de las Instituciones Educativas del distrito Yanacancha, donde se hizo el estudio, tomando como base al quinto grado de educación primaria. Los resultados arrojaron que existe una correlación positiva moderada entre Gestión de la comunicación y confianza de los beneficiarios del PNAE Qali Warma, en el distrito Yanacancha. La conclusión principal refiere que la Gestión de la comunicación en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, no desarrolla las estrategias necesarias para lograr la confianza de sus beneficiarios. El sistema que emplea la Unidad de Comunicaciones en la Unidad Territorial Pasco, es insuficiente y casi no ha llegado a desarrollar charlas o campañas de difusión en las Instituciones Educativas de su ámbito de influencia. Existe carencia de medios impresos para difusión de las bondades del PNAE-QW, mientras que los medios como radio TV e internet, tienen limitaciones y muy pocas veces transmiten información relacionada al programa.

Palabras clave: Qali Warma, alimentación escolar, gestión de la comunicación.

ABSTRACT

The present study of quantitative approach with correlational descriptive method, was carried out in the Yanacancha district of the city of Cerro de Pasco, departmental department of the National Program of School Feeding Qali Warma, with the main objective of knowing the current relationship between the management of communication and trust of the beneficiaries of the social program in schoolchildren during the year 2018. It is a population of 3616 schoolchildren, with a sample of 76 units and discretionary sampling - equitable percentage for the school population of 100% of the Educational Institutions of the Yanacancha district, where the study was made, as a basis for the fifth grade of primary education. The results showed that there is a positive correlation between communication management and the confidence of PNAE beneficiaries Qali Warma, in the Yanacancha district. The main conclusion refers to the management of communication in the National Qali Warma School Feeding Program, but not to the strategies necessary to achieve the trust of its beneficiaries. The system used by the Communications Unit in the Territorial Unit Steps, is insufficient and has almost never managed to develop talks or dissemination campaigns in Educational Institutions in the field of influence. There is a lack of printed media for the dissemination of the benefits of PNAE-QW, while media such as radio, television and the Internet have limitations and information related to the program is rarely transmitted.

Keywords: Qali Warma, school feeding, communication management.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El problema materia del estudio, se ha identificado en las urgencias y episodios generados en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las unidades territoriales que prestan este servicio en el país. Los problemas derivados de la mala adquisición de alimentos, pésima conservación, contaminación por elementos nocivos, incursión de roedores e insectos en los almacenes de alimentos, fueron objeto de información periodística e investigaciones al más alto nivel, donde el sistema de comunicaciones del programa, tuvo serias limitaciones para contrarrestar la información magnificada que dañó la imagen del programa social. En la Unidad Territorial de Pasco, no se han reportado casos de intoxicación o contaminación de alimentos en los escolares atendidos por Qali Warma, por lo que se pretende conocer cómo se gestiona el sistema de comunicación y de qué modo está relacionado con la confianza que tienen los beneficiarios en el distrito Yanacancha de la Unidad territorial de Pasco.

1.2. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Qali Warma, término quechua que significa “**niño vigoroso**” o “**niña vigorosa**” (en quechua el género se determina con la palabra Warmi o Qari, es decir hombre o mujer), es un programa social nacional de alimentación para escolares de los niveles inicial y primaria en todo el país, principalmente en las zonas vulnerables, donde la infancia requiere atención estatal, para garantizar una aprehensión óptima del proceso de enseñanza, considerando las condiciones económicas de las familias desposeídas. En el caso del nivel secundario, se atiende a las comunidades nativas buscando priorizar un servicio de calidad, teniendo como objetivos centrales la garantía del servicio alimentario diario durante el año escolar; la contribución a la mejora de su atención y promoción de mejores hábitos de alimentación en los beneficiarios del programa. (Qali Warma, s.f.)

La prestación alimenticia que cumple el programa, resulta satisfactoria en zonas de exclusión y de escasa intervención del estado, en la medida en que los refrigerios lleguen en condiciones favorables para el aprovechamiento de los niños considerados como el sector más vulnerable en la sociedad peruana. En muchas oportunidades el programa fue blanco de críticas por la mala administración en la asistencia y en no pocos casos, porque los alimentos distribuidos no cumplieron con los estándares de conservación que necesitan los desayunos, lo que originó la desconfianza en los padres de familia y beneficiarios, diversos casos denunciados por los medios de comunicación comprometieron seriamente a funcionarios y proveedores que finalmente fueron separados del programa o procesados por presuntos actos de negligencia.

En nuestro país, la dirección ejecutiva de Qali Warma, tiene el apoyo y asesoría de una estructura sólida incluyendo el de control institucional. El sistema de comunicación nacional tiene dependencias regionales denominadas *Jefaturas de Unidades Territoriales*. Tal es así que, en Pasco, Qali Warma desarrolla sus actividades mediante dicha unidad, de la que a la vez dependen la coordinación territorial; los especialistas: alimentario, educativo, informático y administrativo; los supervisores de planta, monitores de gestión y la dependencia que forma parte del estudio: *Comunicaciones*.

El problema que afronta actualmente el programa social, es que no existe una comunicación oportuna y eficaz, sobre los procesos de distribución de alimentación escolar y sobre las denuncias de intoxicación o pésimo servicio del programa conocidas en algunas provincias; el sistema de comunicación no ha respondido con inmediatez para revertir la situación generada, por lo que urge un trabajo estratégico para lograr la sostenibilidad de la confianza de la población en este programa social. Si a nivel mundial, “la alimentación escolar es parte de las políticas públicas para lograr una educación de calidad”, en nuestro país, se ha implementado el programa Qali Warma, atendiendo lo dispuesto en el Art. 4° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación. Merced a este dispositivo se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE), Qali Warma el año 2012. Sin embargo, desde su creación se han reportado una serie de denuncias cuyos impactos han generado *crisis comunicacionales*, las cuales deben adoptar estrategias de prevención y mecanismos de respuesta inmediata para la tranquilidad poblacional.

El sistema de comunicación que desarrolla Qali Warma en la región Pasco, aún, teniendo aciertos en sus actividades funcionales, tiene limitaciones de orden

tecnológico y funcionales que dificultan, la oportuna comunicación externa al público para lograr el impacto de confiabilidad que deben tener los beneficiarios, proveedores, personal del programa y opinión pública. Es posible encontrar deficiencias en el sistema comunicacional, debido a factores que deberá identificar el estudio, por lo que es preciso abordar este problema de forma integral, considerando la real situación del proceso comunicacional, cuyos resultados favorecerían la aplicación de mejoras en beneficio de la organización de apoyo social, como por efecto de las mismas, en una mejor atención que requiere el grupo etario en el distrito Yanacancha, lugar del estudio.

En el estudio a desarrollarse, se debe proponer la mejora de su plan de comunicaciones, buscando generar alianzas estratégicas con el sector público y privado, para fines de difusión de mensajes oportunos a la población involucrada en la zona de influencia de la región Pasco. Las innovaciones que van adoptando en la gestión de la comunicación en las organizaciones modernas, involucran necesariamente las nuevas tecnologías de información y comunicación así como la optimización de medios tradicionales. La situación en que se encuentra la población escolar en zonas rurales, debe tener las atenciones de comunicación que se requieren en las formas y planes esperados, pero, para facilitar esa propuesta, se debe analizar la estructura organizacional, las funciones e impactos que está logrando el área de comunicaciones del PNAE, para proponer la inclusión de nuevos modelos o sistemas de comunicación eficaces y de bajo costo, teniendo en cuenta que los mecanismos de difusión están centralizados en la ciudad de Lima, de donde provienen los formatos publicitarios y que los presupuestos no son administrados por las unidades territoriales, lo que no permite una respuesta oportuna, para generar la credibilidad en los padres de los

niños beneficiarios, quienes son los que finalmente reciben la información de las provisiones que hace entrega el programa y permanentemente emiten juicios de valor acerca de la calidad de servicios de Qali Warma en Pasco.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de la comunicación con la confianza de los beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha Pasco – 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.
- b) ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación con la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018?

1.4. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar, la relación existente entre la gestión de la comunicación con la confianza de los beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha Pasco – 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer, cuál es el nivel de relación entre la gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.

- b) Describir, cómo se relaciona la gestión de la comunicación con la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación alcanza importancia por las siguientes razones:

1.5.1. Importancia teórica:

El estudio permitirá abordar nuevos conocimientos acerca de la gestión de la comunicación en una organización de la esfera pública que tiene barreras de orden gubernamental centralista.

1.5.2. Importancia práctica:

Las innovaciones a ser aplicadas en la gestión del área de comunicaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la unidad territorial de Pasco, facilitará respuestas inmediatas ante eventos críticos en la unidad territorial de Pasco.

1.5.3. Importancia social:

Se considera que la investigación deberá ser un aporte para que los futuros investigadores de las ciencias de la comunicación, tengan en sus contenidos un texto de consulta para el desarrollo de trabajos de esta naturaleza.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación tuvo limitaciones de orden bibliográfico, debido a que en nuestra universidad, aún no se tiene bibliografía especializada en las comunicaciones y más aún, no se cuenta con una biblioteca virtual, que facilite la consulta de textos especializados, por lo que se recurrió a bibliotecas virtuales de otras universidades.

Otra limitación fue de orden administrativo, debido a que de acuerdo a la política de comunicaciones del programa Qali Warma, los responsables de la *Oficina de Comunicaciones* de la unidad territorial Pasco, carecen de autonomía para desarrollar acciones conducentes a la difusión masiva de información que poseen en la entidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

- a) (Muñoz, 2012) desarrolló la investigación titulada “Programas de Alimentación Escolar (PAE) en América Latina y El Caribe” encargada por la Food Agriculture Organization (FAO), con la finalidad de evaluar la presencia del estado en la alimentación de los infantes. En el estudio se reconoce que los programas de alimentación escolar forman parte de la satisfacción de los derechos fundamentales de la persona como es la alimentación adecuada, por lo que los gobiernos deben lograr la seguridad alimentaria y nutricional en los países participantes. Refiere el estudio que Brasil tiene una novedosa iniciativa de alimentación escolar y que determina éxitos en su población atendida en la región. En la actualidad, su programa nacional, vigente desde hace más de 50 años, atiende a 45 millones de infantes por año. Como ejemplo se debe remarcar el de los grupos de mujeres de diversos asentamientos forestales del estado de Mato Grosso, que ahora agregan valor a las castañas de Pará silvestres que crecen en sus

bosques. La práctica habitual consiste en que los pueblos indígenas y las comunidades de los asentamientos recolecten estas castañas y las vendan a los comerciantes a precios ínfimos, logrando así, tener mayor demanda de los grupos sociales y del mismo estado para fortalecer el círculo productivo.

- b) La investigación titulada “Nutrición y Alimentación”, de la ciudad de Barcelona fue desarrollada en España donde se evaluó una muestra de 50 porciones de alimentación diaria (menú) estándar ofrecidos por los mismos centros de atención a infantes que fueron elegidos al azar para realizar el estudio. La investigación con enfoque cualitativo en un conjunto de 280 comensales tuvo resultados no convincentes en cuanto a calidad. El autor señala como conclusiones que “existe una importante divergencia entre los menús semanales que se programan en los centros escolares y los consumos o ingestas reales que llevan a cabo los escolares”. Ello significa que, si bien los menús programados pueden responder adecuadamente a criterios de equilibrio y plenitud nutricional, los menús realmente ingeridos no necesariamente son equilibrados ni completos. El estudio cualitativo ha reflejado que el menú escolar no es aprovechado pedagógicamente pues la información se transmite exclusivamente a los padres y/o se coloca en la página web del colegio, pero no es “explicado, nutricional ni culinariamente” a los escolares. Sin embargo, el comedor y el menú escolar, por una parte, y “la comida” en general, por otra, deberían ser motivos importantes de “educación nutricional” para niños y adolescentes, lo

que, a su vez, debería repercutir en una mejor aceptación de los menús y en una alimentación más equilibrada. Martínez (2012),

c) (Martínez, s.f.) ha presentado una ponencia acerca de los programas de alimentación escolar en América Latina, luego de un estudio desarrollado para difundir las bondades de estos programas, señalando que esencialmente están dirigidos a poblaciones vulnerables, los mismos que se han creado como una estrategia para promover la incorporación y permanencia de los estudiantes y de la comunidad en la vida de la escuela. Estos programas buscan promover el cambio social, consolidar los derechos humanos y la democracia. Sin embargo, estas condiciones solo se logran cuando las instituciones y sedes educativas son vistas como centros donde interactúan los diferentes sectores de intervención social, y cuando el programa de alimentación escolar es objeto de un cuidadoso diseño y administración, para tener el máximo impacto sobre la educación y el desarrollo humano. El Programa de Alimentación Escolar (PAE), es visto como un programa que bajo el enfoque de la protección integral, contribuye principalmente a la garantía de dos derechos fundamentales: el derecho a la educación y a la alimentación de los niños y adolescentes matriculados en el sistema educativo oficial, a través del suministro de un complemento alimentario que aporta un porcentaje importante de calorías y nutrientes durante el calendario escolar, facilitando el acceso y permanencia en el sistema educativo. Refiere el estudio que en América Latina el PAE es de gran envergadura por los objetivos, la cobertura y los recursos que

asigna el Estado para su operación, convirtiéndolo en uno de los programas sociales de mayor importancia en la región. Los gobiernos buscan cumplir con la responsabilidad de promover y garantizar el derecho a la alimentación y a la salud de los escolares, dando prioridad a los grupos vulnerables, y han trascendido el escenario escolar para convertirlo en programas de carácter multisectorial.

- d) *“La comunicación de crisis del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la imagen institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”*, es la investigación a nivel de pregrado realizada el 2018 en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Martín de Porres, con el objetivo de reflexionar acerca de la relación existente entre la *“Comunicación de Crisis”* del programa con la imagen institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, lo que permite plantear estrategias comunicacionales en una organización frente a posibles crisis, adoptando las herramientas necesarias para *“restablecer una imagen positiva”*. El estudio tuvo un diseño no experimental de *“corte transversal y descriptivo – correlacional”*, con una muestra de 50 servidores profesionales del área de Comunicaciones e Imagen del PNAE Qali Warma del MIDIS, en quienes se aplicó un cuestionario de encuesta. Los resultados del estudio permitieron plantear una serie de recomendaciones para lograr en el público, un proceso reflexivo acerca de la importancia del área de *Comunicación de Crisis*, para evitar la generación de

“problemas de imagen en diversas instituciones”. La conclusión principal de la investigación da cuenta que *“la Comunicación de Crisis está relacionada significativamente con la Imagen Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”*. (Díaz, 2018)

- e) La investigación *“Impacto del programa Qali Warma en el desarrollo integral de los niños en las instituciones educativas de nivel primario en el distrito de Saylla, 2015”*, desarrollada el año 2015 sirvió para que Janina Ochoa Altamirano opte su título de economista en la Universidad Andina. Tuvo como objetivo central determinar el impacto generado por este programa, en el desarrollo integral de los niños en las Instituciones Educativas de nivel primario 50815 y 50036 del distrito de Saylla en el Cusco. Fue una investigación de nivel no experimental con diseño longitudinal descriptivo, la población estudiada estuvo constituida por los niños de las escuelas 50036 y 50815 de la que se tomó una muestra del tipo probabilístico con 69 y 125 alumnos de cada institución educativa respectivamente además de 15 docentes. La información adicional extraída de la base de datos del Centro de Salud del distrito, permitió obtener resultados que permitieron conocer que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ha generado un impacto positivo y significativo en el desarrollo integral de los niños, debido a que se evidencian progresos a nivel nutricional, mejora del estado anémico de algunos niños y el rendimiento académico de los mismos. (Ochoa, 2015)

f) *“La radio comunitaria como mecanismo de aporte a la inclusión social: análisis del componente comunicacional del programa nacional de alimentación escolar: Qali Warma”*, es la investigación a nivel de posgrado realizado en la PUCP, por María Magallanes en 2017. La autora orientó su objetivo general en *“conocer, describir y analizar los factores que limitan el posicionamiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y las limitaciones para el uso de radios comunitarias”*, como una aliada estratégica para la implementación de la política de inclusión social peruana y revertir la desinformación reinante luego de las denuncias generadas en provincias por intoxicación y mal servicio.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, involucrando la entrevista; como técnica de estudio; a 22 personas entre oyentes que tienen hijos beneficiarios de Qali Warma y comunicadores de radio ‘Chami’ en el distrito Otuzco en la sierra del departamento La Libertad. Los resultados del estudio son relevantes para la Gerencia Social del programa, por haberse determinado que la dimensión comunicacional, es muy importante para el posicionamiento de programas y proyectos de desarrollo, dejando en evidencia las limitaciones que existen para el uso de las radios comunitarias en los planes de comunicación de programas sociales. La autora ha demostrado asimismo, *“que la estrategia de comunicación del programa ni sus mensajes están teniendo efecto en el público objetivo primario del programa y por el contrario, hay una demanda de información creciente”*, con lo que debe revertirse

la situación actual del sistema de comunicación que tiene Qali Warma, al menos en esa región, a favor de públicos más informados sobre las ventajas, cobertura y bondades del PNAE.

El aporte del estudio tiene importancia, debido a que se ha presentado una propuesta de un Plan de Comunicación para el referido programa social, empleando las herramientas de la comunicación para el desarrollo, considerando el ciclo del proyecto y los enfoques de interculturalidad y de derechos de los beneficiarios, además de introducir estrategias participativas para que involucrados se comprometan con el programa, para garantizar su sostenibilidad en el tiempo. (Magallanes, 2017)

- g) Otro estudio es el de Violeta Mittani Yauri denominado *“Acciones y estrategias de comunicación corporativa para formar reputación empresarial. El caso: Edegel (Empresa de Generación Eléctrica de Lima) 2008 – 2009”*, desarrollado el 2017 para optar la licenciatura en comunicación social en la UNMSM. Esta investigación se ha centrado en la sistematización del proceso comunicacional de los años 2008 y 2009 en la empresa EDEGEL. Durante ese período la empresa “aplicó el sistema de gestión de stakeholders y un plan de comunicación externa para fortalecer su imagen”. Partiendo de esa disposición, propusieron estrategias comunicacionales con sus clientes, inversionistas, autoridades y organismos diversos. Los logros se plasmaron en dos ejes de análisis. La comunicación corporativa y una evaluación de su imagen proyectada. “Es decir, los esfuerzos que realizaba la compañía para velar que sus

comportamientos estuvieran acordes a lo que se comunicaba”. (Mittani, 2017). Las conclusiones del estudio, permitieron fortalecer un sistema comunicacional acorde a las necesidades de la empresa, proyectando su imagen hacia los públicos que hasta entonces no tenían idea de los que se desarrollaba corporativamente.

- h) Otra investigación es la denominada “*Comunicación institucional en el marco de la intervención del Programa Nacional de Empleo Juvenil ‘Jóvenes a la obra’ del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*”, realizada por Vanessa Otiniano Rosales en la Escuela Académico Profesional de Comunicación Social de la UNMSM. El estudio remarca la experiencia profesional obtenida en el Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes a la Obra, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, durante el período 2012 - 2015. La autora del estudio realiza un análisis del sistema comunicacional como parte de sus labores e integrante del referido sector público durante 5 meses. Como resultado del estudio, se fortalecen las acciones de promoción y difusión del programa “Jóvenes a la Obra”, posicionándolo como un programa de éxito desarrollando y fortaleciendo las competencias laborales de los jóvenes a nivel nacional. Entre sus principales conclusiones se tiene que la propuesta, aborda tres aspectos relacionados con la comunicación institucional: estrategias de comunicación; lineamientos de comunicación en los que opera dicho programa y la comunicación

como eje transversal en los procesos técnicos - operativos.
(Otiniano, 2017)

- i) En la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Mayda Lope Astete, sustentó el 2016, su Tesis *“Gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la Institución Educativa Secundaria Industrial 32 de la ciudad de Puno”*, a través de un estudio de diseño correlacional, resaltando que en los planteles del estado, la comunicación es sub-valorada e ignorada incluso a nivel del país. El autor se propuso “determinar el grado de correlación que existe entre el nivel de gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la Institución Educativa Secundaria Industrial 32 de la ciudad de Puno”, La investigación tuvo como población muestral a 41 docentes nombrados, en quienes aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario como instrumento de estudio. Sus resultados dan cuenta que dicha institución tendría mejores resultados organizacionales *“en la medida en que su comunicación interna sea efectivamente óptima, ya que su sistema nervioso es la comunicación, de manera que si la comunicación es regular, el nivel de organización institucional será también regular”*. El autor señala como conclusión, que el “grado de correlación que existe es moderado y directo entre el nivel de gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional”, con lo que se demuestra que en cualquier institución pública o privada, es importante una gestión de calidad de la

comunicación, para obtener resultados favorables en su organización interna. (Lope, 2016)

- j) *“La gestión y comunicación de las estaciones remotas VSAT en la Región Huancavelica”*, es una Tesis sustentada por Anderson Medina Jaúregui, en la Universidad Nacional de Huancavelica el año 2016. El estudio trata sobre la aplicación de nuevos métodos en la gestión por procesos por lo que empleó los diagramas de Ishikawa y el de Pareto, con la finalidad de optimizar "La gestión y comunicación de las estaciones remotas VSAT en la región Huancavelica, orientadas a satisfacer a los usuarios de esa zona al haberse reportado altísimos costos de mantenimiento por requerir de mano de obra especializada, jugando en contra, el tiempo de recorrido hacia la estación remota VSAT, la baja calidad y pésima confiabilidad de los servicios de telecomunicaciones entre otros aspectos que repercutieron en la desconfianza del público de la región. Los resultados fueron propuestos con gran aceptación, por lo que una gestión eficaz de comunicaciones, incide en los servicios de calidad en cuanto a las telecomunicaciones de la zona altoandina se refieren. (Medina, 2016)

- k) Héctor Charry Córdor, ha desarrollado la tesis a nivel de postgrado denominada *“Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional”* en la UNMSM en 2017, donde se determina la relación existente entre “la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03

de Lima Metropolitana durante el segundo trimestre de 2016". En este estudio de diseño descriptivo correlacional, el autor analiza el estado de la comunicación interna en la UGEL N° 03 de Lima Metropolitana en el segundo trimestre del 2016 y mediante el enfoque mixto: cualitativo a través de un focus group y cuantitativo, tomando una muestra de 200 unidades en una población de 285 trabajadores, con diseño muestral probabilístico de selección aleatoria simple entre servidores del régimen laboral D.L. 276 (Carrera administrativa) y el régimen especial D.L. 1057 (Contratación Administrativa de Servicios – CAS, empleó la encuesta de comunicación interna cuyo cuestionario fue elaborado por el autor y otra encuesta estandarizada de Malcolm G. Patterson J., y adaptado de Great Place To Work 2006 con escalamiento de Likert, aplicada para conocer el clima laboral, tuvo resultados satisfactorios para proponer mejoras cualitativas en la gestión interna de comunicaciones. Las conclusiones de la investigación se resumen en que la UGEL 03 de Lima metropolitana posee una cultura organizacional compuesta por profesionales, técnicos jóvenes y adultos, medianamente identificados con la institución. El personal es solidario pero reticente al cambio, poco participativo, poco organizado, cumplido, poco comunicativo, participante de subgrupos, solícito de comodidad, apático, conservador y desconfiado, lo que determina un bajo nivel de relaciones humanas, bajo nivel de comunicación corporativa, déficit de nuevas tecnologías, deficiencia en el sistema de procesos, deserción laboral y rotación, donde se van creando "micro climas laborales negativos que perturban el

buen desempeño de los trabajadores y el desarrollo natural de la institución. Esto se debe a un cierto nivel de desconocimiento del clima organizacional, propiamente dicho, y a no adoptar ciertas consideraciones de reinversión o reingeniería de la institución”. (Charry, 2017)

- I) Con la investigación cualitativa “*La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman*”, Diego Untiveros Romero, ha sustentado su tesis de licenciatura en Comunicación para el desarrollo en la PUCP. El estudio tuvo como objetivo “explorar la evolución de la comunicación interna 1.0 a 2.0”, complementándose con la descripción del impacto que provoca la evolución en el sistema de comunicaciones interna en la empresa de seguridad Liderman. Los resultados del estudio fueron interesantes para introducir cambios positivos “basados en la participación e interacción de los colaboradores como fuente principal para la innovación, fidelización y para mejora de las instituciones”. La investigación tuvo un enfoque cualitativo aplicándose la técnica de la ‘entrevista en profundidad’ al “Gerente General, al Guardián de la Cultura, al Jefe de Comunicaciones y un colaborador del área de atención al Liderman”. De otro lado se aplicó un ‘focus group’ a los Lidermans con fines de conocer el estado emotivo y las actitudes de los servidores de la empresa. Como conclusión principal de la investigación, se precisa que el cambio del *paradigma 1.0.al 2.0.*, determina una mayor participación de los involucrados, que proponen ideas colectivas con información transparente debido al

adecuado empleo de las herramientas de la comunicación digital. “Los flujos de retroalimentación y cultura 2.0”, (...) han generado beneficios e impactos positivos para la creación de valor y gestión estratégica en las organizaciones”, refiere finalmente el investigador. (Untiveros, 2017)

2.2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.2.1. Teorías de la comunicación

2.2.1.1. Teoría del análisis de control y efectos

Harold Laswell (1902 – 1978), estudioso de las comunicaciones en tiempos de guerra, con doctorado en ciencia política sustentó su famoso *“análisis de contenido de los mensajes propagandísticos”* a través de su teoría de las *“cinco áreas de la comunicación”*, dando un paso importante en el estudio de este proceso psico social, al sostener que el entendimiento cabal del fenómeno pasa por un *“análisis de control, análisis de contenido, análisis de medios, análisis de audiencia y análisis de efectos”*. Como resultado de la explicación de tal teoría, más adelante varios estudiosos trataron de rebatir en sendas conferencias que no hicieron más que confirmar el modelo planteado por Laswell. Y es que todo acto comunicativo tiene efectos en las audiencias, dependiendo del cómo o de qué forma se plantea el mensaje.

Como complemento a dicha teoría, el autor sostiene que la comunicación, científicamente desarrolla 4 fases sucesivas de aplicación señalando las mismas del siguiente modo: a) ¿En qué canal ocurren las comunicaciones?; b) ¿Quién comunica?; c) ¿Qué

es lo que comunica? y d) Quién y cómo es afectado por la comunicación? de lo que en el campo epistemológico de las comunicaciones no es ajeno el recurrir al famoso modelo “*who says what to whom in what channel with what effect?*” (¿Quién dice que, a quien, en qué canal y con qué efecto? (Otero, 1997)

Esta teoría permitiría una aplicación práctica al estudio, buscando efectos esperados por el programa, con los canales disponibles, siendo el especialista de comunicaciones quien dirija los contenidos al grupo social interesado.

2.2.1.2. El modelo teórico de De Fleur

El norteamericano Melvin L. De Fleur, concibió un modelo teórico, abstracto, tratando de explicar el proceso de la comunicación, no sólo interpersonal, sino colectiva. De acuerdo a su teoría, los elementos constitutivos en la comunicación son: la **fuentes** que selecciona los símbolos significativos y los convierte en mensaje; el **transmisor**, que convierte el mensaje en información, mediante la codificación; el **canal**, en la conversación de persona a persona, el canal es el aire; el **receptor**, recibe la información y la descifra, es el encargado de transformar los acontecimientos físicos en mensaje. Finalmente, el **destino** que interpreta el significado del mensaje; el componente adicional es el **ruido**, que puede ser de orden físico, psicológico o cultural, elemento que distorsiona la intención de la fuente; es indeseable, pero casi siempre está presente.

2.2.1.3. Gestión de la comunicación

En la empresa moderna y competitiva, se hace necesaria la implantación de un modelo comunicacional moderno, ágil y eficaz. No todas las empresas le dan importancia a sus esquemas de comunicación, debido a que no conocen sobre su importancia y efectos que esta actividad puede facilitar a la organización. La comunicación, entendida como una actividad psico-social que se ejerce a diario, es imprescindible en una empresa, organización o grupo social. La gestión de la comunicación (communication management), está referida a “un plan sistemático para implementar y monitorizar los canales y contenidos de la comunicación de una empresa, tanto en el ámbito interno entre sus integrantes, como en el ámbito externo con otras empresas u organismos”. (ITM Platform. Projects, programs, portfolio, 2016). De acuerdo a esta misma plataforma, son recomendables para una buena gestión de la comunicación, que se cumplan las 5 W, como regla “memotécnica”, en aspectos de comunicación como recomiendan los anglosajones. Aunque no puedan ser consideradas mecánicamente, sino como una premisa en aspectos cruciales del proceso comunicacional.

¿Cuáles son las 5 W?

Las cinco W, están íntegramente relacionadas con la actividad comunicacional en cualquier organización o empresa. Las W, son las iniciales de las palabras inglesas que forman las siguientes preguntas:

- **What information?** (relacionada a cuál o qué información es la requerida para determinada acción o proyecto.)
- **Who needs it?** (referida a quién o quiénes requieren la información)
- **When is the information needed?** (establecida hacia cuándo se necesita recibir o transmitir esta información).
- **What is the format of the information?** (cuál debe ser el formato adecuado en que se debería facilitar esta información, y;
- **Who will be responsible for transmitting the information?** (que distingue en quién debe ser el responsable de transmitir la información).

2.2.1.4. Gestión de la comunicación interna

Ha cobrado bastante relevancia el término gestión, para referirse a un conjunto de acciones orientadas a la optimización de la organización y administración organizacional. Actualmente se habla de gestión moderna; gestión de la calidad, gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y gestión de la comunicación, como herramientas elementales para la marcha eficaz de la empresa. Urge por lo tanto, echar mano a los aspectos conceptuales teóricos de la gestión de la comunicación, como partida para el mejor abordaje del estudio. Una definición general de gestión interna está relacionada al “conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliega una variedad de recursos comunicativos hacia el ámbito interno de la organización”.

De otro lado, una gestión de la comunicación debe tener en cuenta lo que sostiene Rivera (et.al) cuando a manera de resumen sobre una investigación desarrollada da cuenta:

“Las teorías de comunicación e información y de desarrollo organizacional, consideran a la comunicación como herramienta fundamental para lograr que las relaciones en las organizaciones sean exitosas. Gracias a estas teorías surge el presente artículo, luego de una investigación de campo realizado al personal administrativo activo de las diferentes Facultades y Dependencias de la Universidad del Zulia, el cual entre sus objetivos fue analizar la gestión comunicacional adelantada por la Alta Gerencia Universitaria”. (Rivera, Rojas, & Ramírez, 2005)

De este resultado se colige que existen limitaciones propias en cada entidad, para desarrollar, o mejor aplicar una adecuada política comunicacional entre todos los niveles de una organización, mientras que se deja de lado la filosofía de gestión comunicacional entre los individuos que forman parte de la institución. Aunque en la actualidad, se está prestando mayor relevancia a la comunicación organizacional interna en diversas instituciones y que en muchas de ellas aplican una acertada “filosofía de gestión comunicacional”, no todas desarrollan un proceso eficaz, sea por las limitaciones idiosincráticas, condiciones políticas o de desdén hacia la importancia de la especialidad, por lo que son más, las instituciones que han dejado de lado una gestión de la comunicación, en el entendido absurdo que sus oficinas de información o de RR.PP., deben servir sólo para difundir las acciones que desarrolla el titular

de la entidad, cuando debe ser un trabajo coordinado que involucre a todos los integrantes de la organización, para tener efectos favorables en el proceso interno y externo.

2.2.1.5. Comunicación organizacional horizontal

Aplicada también en aquellas organizaciones modernas donde dejan de lado las estructuras forzadas del *organigrama*, donde el individuo está sometido a una jerarquía laboral dependiente y en muchos casos los excluye de una apertura conceptual en la organización. *La comunicación horizontal*, es aquella que se da entre iguales a niveles directivos por sus repercusiones en la coordinación e integración de los subsistemas de la organización y por el desarrollo experimentado por la “dirección intermedia” como mecanismo esencial de coordinación y control en las estructuras organizativas altamente burocratizadas.

Con la introducción de fórmulas participativas de personal en la toma de decisiones, así como en la modernización de la empresa a través del trabajo grupal o “*en equipo*”, se ha buscado resolver problemas internos, practicándose el involucramiento asertivo de las personas. Estos avances han logrado resultados favorables en una organización, aunque todavía existen otras, que dependen de una estructura rígida y forzada de jerarquización. Este estado de cosas, no permite generar la confianza en sus miembros internos y tienden al fracaso. En ambos casos, la comunicación es vista desde ángulos distintos. Para los primeros, la comunicación es una herramienta poderosa de integración al trabajo y de integración social, para los

segundos, la comunicación pasa a un plano secundario y no le prestan la importancia debido a que lo ven como “un gasto improductivo” que no beneficia a la empresa.

Los entendidos, observan que la comunicación horizontal en la empresa, *“facilita la coordinación entre los trabajadores, mejora el clima social, satisface necesidades sociales y de autorrealización de la personas y contribuye al desarrollo de una organización más innovadora”*. Claro que es un esquema que responde a la organización ‘taylorista’ “que utilizaba normalmente la estructura informal, quedando reducida a su mínima expresión en la dimensión formal”. En las organizaciones posteriores a Taylor, los sistemas de comunicación, están relacionados al empleo de potencialidades en sus “relaciones directas, afectivas y cohesionadas propias de los grupos naturales e informales y hacer converger en la medida de lo posible la estructura oficial con la sociométrica”.

2.2.2. Programa nacional de alimentación escolar

2.2.2.1. ¿Qué es un programa social?

En el Perú, en los distintos gobiernos, desde la implantación del programa social *“vaso de leche”*, impulsado por el entonces alcalde limeño Alfonso Barrantes Lingán, se han implantado diversos programas sociales, entre los que se tiene *“Qali Warma”*, programa desarrollado durante el gobierno de Ollanta Humala y que tiene cobertura nacional, orientado a la alimentación de los niños y adolescentes. Los adultos por su parte, tienen beneficios mediante los programas *“juntos”*, *“pensión 65”* o los recién nacidos con *“cuna*

más” o los que atienden en temas de salud: “*Samu*”, entre otros. El 3 de febrero de 1992, mediante N° 020-92-PCM, se creó el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA), tras la fusión de la Oficina Nacional de Apoyo Alimentario (creada a mediados de los años setenta con el fin de coordinar las donaciones de alimentos provenientes del extranjero) y el Programa de Asistencia Directa y a inicios del año 2001, mediante D.S. N° 034-2002-PCM, el PRONAA se encargó de ejecutar los Programas de Alimentación y Nutrición, entre ellos el Programa de alimentación y nutrición a familias en alto riesgo (PANFAR), que tuvo como base la evaluación de las intervenciones nutricionales del MINSA en el año 1987 en 9 departamentos con cuyo diagnóstico se demostró que además de distribuir alimentos, la mayor parte de las intervenciones del Ministerio, no tenían otros componentes, por lo que con apoyo de organizaciones internacionales, se diseñó una intervención que utilizó los hallazgos de la investigación longitudinal sobre desnutrición infantil, que realizó en el cono sur de Lima, para complementar la distribución de alimentos donados por el AID y mejorar con esto la nutrición de los niños menores de 3 años atendidos por el Ministerio de Salud a nivel nacional. (Prisma, 2017)

En nuestro país, siguiendo los lineamientos de la FAO, AID y otras organizaciones mundiales, los programas sociales se ejecutan porque están pensados en satisfacer ciertas necesidades de la población. De ahí que tienen el sustento en el dinero público para

servir a personas que no tienen posibilidades adquisitivas. El programa Qali Warma, por lo tanto, atiende a escolares de bajos recursos económicos del país, principalmente de la zona rural, donde la capacidad adquisitiva de las familias es reducida debido a las brechas de desigualdad aún existentes, pero que aún no se han superado problemas recurrentes en su implementación.

La gestión de la comunicación en Qali Warma, es uno de los pilares que debe optimizarse, independientemente de las políticas nacionales que se manejan en su difusión y alcances, porque cada zona tiene su propia realidad y cada región tiene sus propias dificultades que deben servir para revertir tal carencia. Esta gestión debe estar imbuida de propuestas valederas para el logro de resultados alentadores de la comunicación, para generar un mayor impacto social.

Chávez (2012), menciona que “los seres humanos debemos adecuar nuestra alimentación a las necesidades nutricionales de nuestro organismo, en función del sexo, la edad, la actividad las situaciones fisiológicas especiales (embarazo, 19 enfermedad, lactancia, etc.)”. A través de la alimentación obtenemos del entorno una serie de productos naturales o transformados, que contienen sustancias químicas nutrientes, además de elementos que les aportan características propias. Seleccionamos los alimentos por la disponibilidad de éstos y por el aprendizaje, de acuerdo con los hábitos adquiridos. La alimentación está influenciada por factores socioeconómicos y culturales (componentes religiosos, psicológicos

y pragmáticos). Es evidente que la disponibilidad, el costo y la caducidad de los alimentos han contribuido sobre los hábitos dietéticos de la población, y la elección final determinará el perfil de cada dieta. Los cambios sociales que se han producido en nuestro país también han modificado las costumbres alimenticias. Entre éstos, podemos destacar el flujo migratorio del campo a la ciudad y una amplia difusión de las nuevas técnicas de producción y conservación de los alimentos, que amplían las posibilidades de consumo a zonas en las que antes no era posible. Hay que considerar también la influencia del marketing, la publicidad ejercida por las empresas agroalimentarias y de los medios de comunicación sobre los hábitos en la alimentación. Una alimentación saludable requiere, en muchos casos, de una educación nutricional que debe promoverse desde la infancia, en el núcleo familiar ya que los hábitos adquiridos en esa etapa son fundamentales para una correcta alimentación en la adolescencia y una prevención de las enfermedades vinculadas a los trastornos alimenticios. Los efectos positivos o negativos de la alimentación tendrán repercusión, tarde o temprano, en la salud.

Otras teorías que sustentan la aplicabilidad de Qali Warma, para proteger a las poblaciones vulnerables, están sustentadas en una alimentación sana y nutritiva, por lo que (Hernández, 2004) sostiene en “Recomendaciones nutricionales para el ser humano: actualización” lo siguiente:

El requerimiento de un nutriente se define como la cantidad necesaria para el sostenimiento de las funciones corporales del organismo humano dirigidas hacia una salud y rendimiento óptimos. Los requerimientos nutricionales del ser humano tienen 3 componentes: el requerimiento basal; el requerimiento adicional por crecimiento, gestación, lactancia o actividad física; y la adición de seguridad para considerar pérdidas de nutrientes por manipulación y procesamiento. El requerimiento de nutrientes del ser humano está influido por la esencialidad y función del nutriente, por diferencias individuales, factores ambientales y por la adaptación al suministro variable de alimentos.

Asimismo señala que el valor óptimo se encuentra por encima de su requerimiento real. La recomendación nutricional con todas las adiciones en relación con los requerimientos reales se corresponde con la cantidad de un nutriente determinado que *en diferentes condiciones ambientales y en todas las posibles situaciones de la vida* es capaz de facilitar un *óptimo o normal* funcionamiento del metabolismo del ser humano.

2.2.2.2. Programa Mundial de Alimentos

El Programa Mundial de Alimentos (PMA) tiene 45 años de experiencia en la implementación de Programas de Alimentación Escolar (PAEs) en diferentes contextos alrededor del mundo. Surgió de anteriores episodios y estas lecciones aprendidas permitieron que el programa tenga la suficiente capacidad para brindar

asistencia técnica a los gobiernos en el fortalecimiento de sus capacidades nacionales para asegurar el desarrollo y sostenibilidad de los PAEs de alta calidad. Desde los años 50, los PAEs tienen, cada vez más, una función importante en los sistemas de protección social en América Latina y el Caribe (ALC).

Los PAEs nacionales han sido implementados para lograr una variedad de propósitos, principalmente relacionados con el acceso a la educación y a otros beneficios en las áreas de la salud, nutrición y transferencias de ingresos a las familias. Situación Actualmente, los PAEs benefician a más de 80 millones de niños en 15 países de la región, lo cual representa una inversión anual estimada de 4 mil millones de dólares. Estos programas difieren en su sostenibilidad, calidad, costos, y cobertura. La gran variedad de beneficios asociados con los PAEs nacionales en la región y los retos que enfrentan hacen necesario un cambio en la programación actual. El PMA responde a estas necesidades a través del Proyecto Regional de Fortalecimiento de Capacidades de los Programas de Alimentación Escolar programado a tres años e iniciado en enero de 2011. Este proyecto da prioridad a 12 países: Bolivia, Colombia, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Haití, Nicaragua, Panamá y Perú. Los gobiernos de estos países han solicitado asistencia al PMA en el fortalecimiento de las capacidades nacionales para mejorar la calidad y sostenibilidad de sus respectivos PAEs. (Programa Nacional de Alimentos, 2012)

En la misma línea, el Ministerio de Salud de Colombia, resalta que

La alimentación saludable, referida a poblaciones vulnerables, principalmente a madres gestantes, es aquella que satisface las necesidades de energía y nutrientes en todas las etapas de la vida considerando su estado fisiológico y velocidad de crecimiento; promueve el suministro de nutrientes de la madre al feto, la práctica de la lactancia materna e incluye alimentos ricos en nutrientes y la alimentación complementaria adecuada; proporcionando una dieta completa, equilibrada, suficiente, adecuada, diversificada e inocua que previene la aparición de enfermedades asociadas con una ingesta deficiente o excesiva de energía y nutrientes. Este tipo de alimentación tiene características que deben considerarse en las poblaciones atendidas por el estado, y se distinguen por los siguientes fundamentos:

- 1. Completa:** debe contener todos los macro, micronutrientes (proteína, grasa, carbohidratos, vitaminas y minerales), agua y fibra.
- 2. Equilibrada:** debe incluir cantidades adecuadas de los grupos alimentos, los cuales al ser combinados aporten la proporción de nutrientes para promover el crecimiento y /o mantenimiento de la salud.
- 3. Suficiente** en energía y nutrientes que promueva en los niños el crecimiento, la producción de leche durante la lactancia y el mantenimiento de un peso saludable en todas las etapas del curso de vida.

4. Adecuada: se ajusta a los gustos, preferencias, recursos económicos y hábitos alimentarios de los individuos

5. Inocua: es aquella que está libre de contaminantes, sustancias tóxicas y otros factores que van en detrimento del estado de salud de quien la consume.

Para una alimentación saludable, recomiendan consumir alimentos asados, cocidos o al vapor sin usar aceite, manteca, ni mantequilla. Prefiera el aceite de oliva, de canola o de girasol. El consumo habitual de grasas saturadas es perjudicial para la salud. Estas se encuentran en la manteca, mantequilla y carnes rojas. Están contenidas en productos de pastelería, galletas y postres. El consumo frecuente de comidas rápidas también afecta su salud. Los alimentos como pizza, hamburguesas, papas fritas, empanadas y pollo frito son altamente calóricos, abundantes en grasa y pobres en nutrientes y fibra. Si al freír los alimentos, su superficie se torna oscura y la cocción en el centro se hace difícil, es hora de desechar el aceite. (MINSALUD, 2017)

2.2.2.3. Desnutrición y pobreza

La desnutrición infantil tiene un efecto social inmediato, elevando las posibilidades de enfermedad y muerte de nuestros niños. Pero además, afecta la acumulación de capital humano, que se ha demostrado como una de las vías principales para lograr que países como el nuestro pueda salir del atraso y el subdesarrollo, y que las familias en situación de pobreza puedan superar esa condición.

Solamente un país sano y educado podrá construir una democracia consistente, afirmada en el pueblo y en el que la participación sea asumida en forma permanente por la mayoría. Sólo con personas que logran un acervo importante de conocimientos y habilidades y que tienen la capacidad de estar permanentemente aprendiendo, podremos lograr tener una industria competitiva y una economía floreciente. Esto, que ya era verdad cuarenta años atrás, cuando iniciaron su despegue los países asiáticos que hoy han logrado su industrialización u otros más cercanos como Chile o Costa Rica, lo es mucho más en el mundo actual donde un conocimiento en continuo desarrollo ha logrado enorme primacía como fuente de progreso y modernidad.

El hecho de que uno de cada cuatro niños peruanos estén desnutriéndose reproduce una situación de inequidad inaceptable para una sociedad que quiere forjarse un destino de progreso. Estos niños peruanos van a estar marcados toda su vida por una situación de la cual no son en absoluto responsables, que va a llevarlos a una historia que pasa por limitados logros escolares y termina en trabajos de baja productividad. Están desnutridos hoy y serán, muy probablemente, pobres en el futuro. La desnutrición resulta ser una de las fuentes madre de la exclusión social, uno de los engranajes principales que reproduce la injusticia social, una de las grandes barreras en el camino de construir una sociedad de la que todos se sientan parte constitutiva. ¿Cómo podemos esperar una convivencia social marcada por el respeto mutuo y el esfuerzo colectivo en la

construcción del futuro, si millones inician su vida en condiciones que restringen sustancialmente las posibilidades de construir su propia prosperidad? Estas razones no son nuevas, y es en respuesta a ellas que la atención a los problemas nutricionales de la infancia se ha convertido, en las últimas décadas, en uno de los temas centrales de los programas destinados a mejorar la situación de los niños y resolver la pobreza. (Segura J. L., Montes C., Hilario M., Asenjo P., Baltazar G., 2002)

2.2.2.4. El Rol del Estado

Para garantizar el crecimiento sostenido de la población mundial, las organizaciones internacionales han propuesto una serie de propuestas a propósito de la inacción de algunos estados que forman parte del hemisferio. En el Perú, el rol del estado trata de superar el déficit alimentario sobre todo en las zonas vulnerables y rurales. Más allá de los límites de nuestras fronteras, la preocupación por la seguridad alimentaria en el mundo adquirió gran visibilidad en las agendas políticas –nacionales y global- a raíz de la rápida e inesperada elevación de los precios de los alimentos en el mercado internacional en los años 2007 y 2008, después de largos años de reducción. Esta crisis de precios, que se manifestó en un incremento del hambre en el mundo para más de cien millones de personas (según estimó la FAO, el número de personas con hambre pasó de 850 millones a más de mil millones), motivó a que se hicieran análisis y proyecciones sobre las necesidades futuras de alimentos. Según la FAO se necesitaría incrementar la producción mundial de

alimentos en un 70% hacia el año 2050 para una población que superaría los 9 mil millones.

La crisis contribuyó a poner en debate cuál era la frontera de tierras cultivables disponible para asegurar ese incremento; también, qué formas de producción y qué tecnologías debían contribuir a una agricultura sostenible, no contaminante ni depredadora de los recursos naturales y de la biodiversidad. Fue evidenciándose la urgencia de responder a la pregunta –y de dedicar recursos para responderla con sustento– de la medida en que los impactos del cambio climático afectan hoy y afectarán en el futuro la producción de alimentos, así como sobre el propio efecto del proceso de producción agraria y de los cambios de uso del suelo en el calentamiento global. Otro de los efectos de la preocupación por la seguridad alimentaria ha sido relieves la importancia de la agricultura familiar en la producción de alimentos. Luego de décadas de ‘invisibilidad’, la percepción sobre la importancia estratégica de la agricultura familiar ha ido ganando terreno.

En los últimos años entidades como la FAO y el Banco Mundial han contribuido a ofrecer evidencia sobre ello. Las iniciativas de las organizaciones campesinas y de la sociedad civil global hicieron posible que las Naciones Unidas declarasen el 2014 Año Internacional de la Agricultura Familiar, tanto por su papel en la producción de alimentos, como por mantener la biodiversidad y una relación respetuosa con la naturaleza. La preocupación internacional

por la seguridad alimentaria se plasmó desde los primeros años de la fundación de la FAO, institución en la que el médico brasileño Josue de Castro tuvo una fuerte influencia para conceptualizar el problema del hambre como uno causado por acción del hombre, más que por los impactos de los caprichos de la naturaleza sobre la producción. “Geopolítica del Hambre” es el título de uno de sus libros más influyentes. Como muestra Laureano del Castillo en el segundo capítulo, la FAO y otros organismos de las Naciones Unidas han sido fundamentales para la construcción, por los diferentes Estados, de normativas orientadas a lograr la seguridad alimentaria. Las normas producidas en las últimas dos décadas en la mayor parte de los países, se han fundamentado en la definición de seguridad alimentaria aprobada por los países miembros de la FAO en la Cumbre Mundial de la Alimentación de 1996. Lejos de tratarse de un problema solamente técnico de producción y de logística de distribución, el problema del hambre, de la desnutrición y de la malnutrición, tienen un profundo sentido político, como fundamentó de Castro y, años después, en nuestro país, Carlos Malpica, autor de Crónica del Hambre en el Perú, cuya primera edición data de 1966. Finalmente, existe una fuerte correlación entre la pobreza y el hambre, y la pobreza no es un dato de la naturaleza, sino el resultado acumulado de una cadena de opciones y decisiones tomadas a lo largo del tiempo por gobiernos y poderes fácticos nacionales y globales.

De aquí la importancia de que el derecho a una alimentación adecuada debe ser universalmente reconocido, respetado, promovido y exigido; que no debe depender, para las familias e individuos, de sus niveles de ingreso, ni para los Estados, del libre mercado ni de acuerdos internacionales impuestos por los Estados más poderosos, por las corporaciones transnacionales y por autoridades gubernamentales renuentes a informar y rendir cuentas a los ciudadanos. Los derechos serán más respetados si los ciudadanos están informados de cuáles son y si la sociedad civil organizada vigila y exige su debido cumplimiento. (Del Castillo, 2016)

2.2.2.5. Seguridad alimentaria

El concepto de seguridad alimentaria aprobado por los Estados que forman parte de la FAO durante la Cumbre Mundial de la Alimentación en 1996, es el siguiente: “Existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico, social y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias”. Este concepto de soberanía alimentaria surgió en rechazo a la definición de seguridad alimentaria y a lo que diversas organizaciones campesinas y agrarias consideraban como la imposición de la liberalización comercial de los productos agrícolas que se venía dando en esos años, bajo la Ronda Uruguay de negociaciones sobre comercio internacional (1986-1994) que derivaría en el establecimiento de la Organización Mundial del Comercio y a la adopción del Acuerdo

sobre la Agricultura. Como menciona el ex Relator Especial para el Derecho a la Alimentación, Olivier de Schutter, citando a Edelman, el concepto de Soberanía alimentaria surgió en Costa Rica en la década de 1980, donde soberanía alimentaria fue equiparada en gran medida con el derecho de los campesinos a continuar siendo productores y a resistir frente a la amenaza representada por la práctica comercial del dumping de productos básicos alimentarios en los mercados locales. En la Declaración de Mons, cuando se fundó La Vía Campesina, se la definió como “el derecho de cada país para definir su propia política agrícola de acuerdo con los intereses de la nación y en concertación con las organizaciones campesinas e indígenas, garantizando su participación real”. El concepto pronto aumentó su visibilidad después de esa fecha, siendo enriquecido en sucesivas reuniones internacionales, paralelas a las reuniones oficiales sobre el derecho a la alimentación. Como ocurre con el concepto de seguridad alimentaria, el de soberanía siguió evolucionando. De Schutter ofrece el siguiente resumen de la evolución de este último concepto:

“Entre fines de la década de 1980 y principios de la de 2000, la soberanía alimentaria era invocada principalmente por las organizaciones de pequeños productores a fin de reclamar un derecho a ser protegidos como productores de alimentos del daño provocado por la liberalización del comercio y la globalización de las cadenas alimentarias. Sin embargo, durante la década pasada, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales y movimientos sociales se apropiaron

más ampliamente del concepto. Estos grupos enfatizaron en los beneficios que resultarían no sólo para los productores, sino también para los consumidores, de una re-localización de los sistemas alimentario y el diseño de políticas alimentarias que tomarían en cuenta la demanda de alimentos saludables producidos en formas que respeten el medio ambiente y apoyen la diversidad cultural. Al mismo tiempo, a menudo bajo la presión de movimientos campesinos u otras partes de la sociedad civil, los Estados hacían referencia a la soberanía alimentaria en sus constituciones internas, prometiendo diseñar políticas comerciales – al tenor de los principios de la soberanía alimentaria”

2.2.2.6. Normas que regulan Qali Warma

En nuestro país, se han promulgado una serie de normas legales que regulan el funcionamiento del programa Qali Warma. En el ordenamiento jurídico están establecidos la Ley N° 29792, que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS. Asimismo con los gobiernos de turno se han generado el Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS.

Mediante la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y varias Directivas que se emiten de acuerdo a las necesidades de atención o dificultades que se

presentan. Merced a estas normas, en la Unidad Territorial Pasco del Programa nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, durante el año 2018, se han entregado aproximadamente 2,504 TN alimentos para los desayunos y almuerzos escolares, lográndose la atención a aproximadamente 49,000 niños que estudian en 1,323 Instituciones Educativas del ámbito de influencia de Pasco. Los alimentos distribuidos en estricto cumplimiento de la normativa vigente, fueron constantemente sometidos a un exhaustivo control de calidad, mientras que la supervisión de los alimentos pasan por un sistema monitoreado por la sede central, para garantizar la calidad del desayuno y almuerzo escolar que llega a los niños del país.

2.2.2.7. La confianza y credibilidad en el público

Si se busca credibilidad y confianza en el público, no hay duda que se debe echar mano a la *mercadotecnia* si se quiere lograr objetivos concretos en ventas. En el caso de organizaciones como Qali Warma, busca impactos favorables minimizando la percepción negativa de ciertos hechos en la opinión pública. Incuestionablemente se ataca mediante las relaciones públicas u oficinas de comunicación. En la difusión de actividades que buscan generar posicionamiento en el público, “se deben buscar los enfoques necesarios para atacar los diferentes frentes del servicio que se ofrece” y que no se puede generar una percepción de la realidad solo por nuestros sentidos, sino que “dependemos de los ojos y oídos de un tercero que se encuentra entre nosotros y la realidad”

A diferencia del marketing tradicional en el que el público objetivo es el cliente final, en la ejecución de las relaciones públicas se tiene como destinatarios a autoridades, instituciones, líderes de opinión, periodistas e incluso medios de comunicación. En el caso del estudio, es seguro que la oficina de comunicaciones de Qali Warma, busca generar impactos favorables en el público, no para mejorar sus ventas, sino para que el producto a ser entregado a los beneficiarios, tenga las garantías de calidad y que la credibilidad sea establecida en la percepción general, influenciando en padres de familia, niños y medios de comunicación. (Prognosis: Visión estratégica, 2018)

2.2.2.8. Teorías de la confianza

Echando mano a las teorías sobre la confianza, no podemos dejar de mencionar el modelo de James Coleman. En la teoría de la elección racional el análisis de la confianza se basa en el individualismo metodológico y la maximización auto-interesada de la utilidad. Confiar conlleva expectativas individuales sobre el comportamiento de otros individuos, formuladas a partir de cálculos ponderados de costes y beneficios asociados a cada alternativa, tanto para el que confía como para el depositario de esa confianza. Desde el punto de vista del modelo económico estándar, las situaciones que conllevan confianza son como situaciones que implican riesgo: la confianza puede ser traicionada. Se confía, por tanto, si la utilidad esperada de confiar es mayor que la de desconfiar. El ejemplo canónico de esta concepción nos la ofrece

James Coleman (1990), quien se sirve del estudio de la confianza para ilustrar y elaborar su teoría social. Para Coleman la confianza sería una subclase de decisiones entre alternativas inciertas: confiar en los demás se convierte en una apuesta, con sus probabilidades aparejadas. Aquel que se enfrenta a la decisión de confiar no está seguro del comportamiento del otro. Aunque no puedan estimarse probabilidades objetivas sobre con qué frecuencia la confianza depositada se honrará, se pueden asignar, al menos, probabilidades subjetivas sobre las decisiones ajenas. Cuando decimos que confiamos en alguien, o lo que es lo mismo desde este enfoque, que alguien es digno de nuestra confianza, significa que la probabilidad de que actúe de forma beneficiosa, o al menos no nociva, para nosotros es lo suficientemente alta para considerar atractiva la interacción con él.

La otra teoría está basada en el modelo de Hardin Russell Hardin quien extiende y refina el modelo de Coleman. Pese a las objeciones contra su planteamiento, Hardin defiende que tenemos evidencia para creer que la confianza y la desconfianza son esencialmente racionales. Para conocer un tanto más sobre el modelo, hay que conocer dos aspectos: los incentivos del depositario de la confianza para ser digno de confianza y el conocimiento que le permite al que confía confiar. El primero aspecto da pie al modelo de confianza como “interés encapsulado”, mientras que el segundo aspecto requiere lo que él denomina una epistemología “al nivel del hombre de la calle” del conocimiento

sobre la confiabilidad del depositario de confianza. Para Hardin esta sería una epistemología bayesiana. Hardin identifica como una precondition básica para que cualquier concepto de confianza racional tenga sentido que la confianza sea una relación de tres partes: A confía en que B haga X. Cuando decimos que A confía en B con respecto a hacer X, queremos decir que A cree que B será digno de confianza con respecto a X. La confianza, por tanto, es la creencia en la confiabilidad de un B específico con respecto a una tarea específica. Esta creencia está fundamentada en el reconocimiento del interés de esa persona de ser digno de confianza.

La confianza para Hardin no es una disposición o una actitud de confiar en otra gente, sino que es una creencia racional basada de la experiencia personal o, a falta de ésta, la conciencia de que la otra parte es racional y tiene interés en ser confiable con respecto a la confianza que se deposita en él. Sin ningún conocimiento previo del potencial depositario de confianza, se puede inicialmente tomar el riesgo de actuar “como si” se confiara, pero sólo será una relación de confianza si hay expectativas que fundamentan esa confianza. Puedo escoger tomar un riesgo y cooperar con alguien más allá de que confíe o no, pero mi nivel de confianza está definido desde la experiencia con esa persona o por generalizaciones desde mi experiencia con otros. Por tanto, la confianza no es en sí misma un riesgo o una apuesta. Aunque es arriesgado ponerme en las manos de otro, no calculo el riesgo y luego decido confiar, sino que mi

estimación del riesgo debe expresar mi grado de confianza. Aunque Hardin argumenta que puede haber ejemplos de confianza en los que A confía en B porque A sabe que B se rige por fuertes normas morales y obligaciones que hacen que nunca traicione la confianza que se deposita en él, este tipo de situaciones son muy raras y pueden no tener ningún impacto en el orden social general o en el funcionamiento de la mayoría de las relaciones humanas. En este sentido, parte de un supuesto que puede explicar mucha de su teoría: “una de las expectativas más fiables que debemos tener sobre la gente es que a largo plazo, defraudarán nuestras expectativas” (Revuelta, 2015)

2.3. Definición de términos básicos

a) Gestión

Del latín *gestiō*, que hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Por lo tanto, si se habla de gestión de la comunicación, se debe entender que está relacionada a la administración del proceso en que intervienen personas especializadas en la administración de la comunicación, sea interna o externa de un grupo social u organización.

b) Comunicación

De acuerdo a Berlo, David, comunicación es el proceso psico-social mediante el cual, se busca transferir ideas o conceptos personales

hacia individuos que manejan el mismo código y éste debe ser común y concertado.

Existen otras definiciones genéricas como que la comunicación es un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente, se produzca una respuesta de dicho receptor en un contexto determinado. Para el estudio, adoptamos tales definiciones porque se enmarcan en el concepto ideal, para sustentar los resultados de la investigación.

c) Gestión de la comunicación

La gestión de la comunicación, aparece por la necesidad que tienen empresas y organismos de entregar y recibir información atractiva, oportuna y relevante desde y hacia sus audiencias. Mediante una adecuada gestión, es posible identificarlas, conocer sus necesidades y generar mensajes y acciones que logren minimizar la resistencia, aumentar la recepción y movilizarlas hacia objetivos específicos. (Catenaria - Gcom, s.f.)

d) Análisis situacional

Es el proceso de conocimiento contextual en el que una organización desarrolla sus actividades, teniendo en cuenta la información de su estado pasado, presente y futuro, con fines de planificación estratégica. Para que una organización pueda funcionar adecuadamente, es

necesario que tener en cuenta lo que ocurrió, lo que ocurre y lo que aún puede ocurrir para evitar hechos que lleven al fracaso.

e) Innovación

De acuerdo a J.A. Schumpeter, la innovación es la introducción de nuevos productos y servicios, nuevos procesos, nuevas fuentes de abastecimiento y cambios en la organización industrial, de manera continua, orientados al cliente, consumidor o usuario. De otro lado, se define a la innovación, como la introducción de “originalidad y novedad”, con fines de lograr éxitos en la gestión empresarial.

f) Innovación tecnológica

Está definida como la generación y aplicación de nuevos productos y procesos así como sus cambios significativos desde el punto de vista tecnológico. Se entiende que se ha aplicado una innovación cuando se ha puesto en marcha nuevos productos o contenidos, o se ha utilizado un novedoso proceso de producción llamado “innovación de procesos”, todo ello enmarcado en el empleo de la tecnología.

g) Innovación estratégica

Nace de la necesidad que tienen las empresas hoy en día, de gestionar el cambio en sus organizaciones con el objetivo de adaptarse a un entorno cada vez más competitivo y turbulento. Fruto de la misma han surgido nuevos métodos de gestión e instrumentos que tienen como finalidad, gestionar la innovación desde una perspectiva estratégica.

h) Estrategias de comunicación

Las estrategias de comunicación se definen como el proceso que conduce en un sentido y con un rumbo, la voluntad planificada del hombre, hacia el logro de objetivos generales que permitan modificar; la realidad de la cual partimos, sin perder el rumbo, sin perder lo esencial de esos propósitos. Según Yarmila Martínez una estrategia de comunicación es la vía por la que se pretende posicionar determinado concepto comunicativo (mensaje principal) entre los distintos públicos. Se expresa en acciones específicas que definen una alternativa principal para conseguir el fin y otras alternativas secundarias o contingenciales en aras de lograr el mismo propósito.

i) Programa social

Un programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad, o al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas. La mayoría de los programas sociales son desarrollados por el estado, que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas. De este modo, un gobierno puede poner en marcha planes que busquen garantizar el acceso a la educación, campañas de prevención para cuidar la salud o iniciativas para combatir la desnutrición infantil.

j) Qali Warma

Es un programa social destinado a ofrecer aproximadamente 4 millones y medio de desayunos y almuerzos escolares diarios en todo

el Perú. Se instauró el año 2012 durante el gobierno de Ollanta Humala Tasso y tiene unidades territoriales que atienden a todas las regiones del país. Se ha constituido como Programa Nacional de Alimentación Escolar y atiende a escolares de zonas vulnerables, prioritariamente.

k) Credibilidad

Es una cualidad o condición de aquello que debe ser creíble. Esta cualidad la ostentan los individuos o cosas que deben ser tomados como verdaderos y merecen ser creídos por el entorno. En este proceso existen elementos subjetivos y objetivos que son los que terminarán por determinar la credibilidad de una persona, de una historia, de una cuestión o información.

l) Confianza

La confianza es uno de los factores que de manera concurrente influencia la credibilidad. En la confianza que posee una persona acerca de la procedencia de algo, con conocimientos previos se sustenta la credibilidad. Por lo tanto, es justo sostener que ambas, confianza y credibilidad son complementarios. Si bien la credibilidad no implicará *per se* la veracidad del mensaje, ambas cuestiones se encuentran en estrecha relación ya que aquella persona que tiene larga tradición diciendo la verdad y no engañando, terminará por generar confianza y por ende, credibilidad. La confianza, en términos generales, es la creencia, esperanza y fe persistente que alguien tiene, referente a otra persona, entidad o grupo en que será idóneo para actuar de forma apropiada.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es el básico no experimental. Los resultados fortalecen las teorías existentes, coadyuvados por el análisis situacional respecto a la gestión de la comunicación en una organización, mientras que la aplicación de los instrumentos ha permitido medir los niveles de confianza que tienen los beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria Qali Warma. Tiene un nivel descriptivo, por la observación del problema lo que ha permitido describir sus resultados. Los instrumentos y la observación participante, ha permitido emplear elementos cuantitativos y cualitativos (Silva, 2013). “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En el estudio se determinó la relación entre la gestión de la comunicación y la satisfacción de los beneficiarios del PNAE.

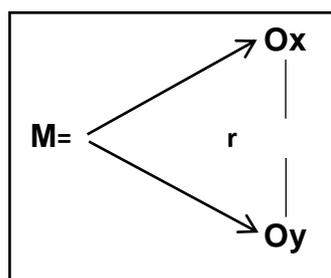
Al tenerse en la Unidad de Comunicaciones a un solo profesional, se aplicó un instrumento en los padres de los beneficiarios, lo que ha permitido correlacionar las variables $x - y$.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo dos métodos generales: el inductivo, permitió conocer mediante el método descriptivo específico, las características de la gestión de la comunicación que desarrolla el especialista del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. El deductivo, que responde al enfoque cuantitativo, permitió determinar la relación existente entre las variables en estudio. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2013), “el método cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Hernández, et al (2013) describen las relaciones existentes entre dos o más variables en un momento determinado, sea en términos correlacionales o en función de relación causa – efecto, incluso pueden abarcar modelos o estructuras más complejas. Una correlación es una interrelación o asociación entre dos variables, de manera que la variación en una de las variables se relaciona con la variación en otra variable (Polit y Tatano, 2010). La investigación responde al diseño descriptivo correlacional, cuyo diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox = Observación a la variable X

Oy = Observación a la variable Y

r = Relación existente entre ambas variables

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población en estudio estuvo constituida por 3,616 escolares y sus respectivos padres beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, pertenecientes a 29 instituciones educativas de educación inicial y primaria, asentadas en el distrito Yanacancha de la Unidad Territorial Pasco.

3.4.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 76 unidades. El muestreo se realizó a través la técnica discrecional y porcentaje equitativo para la población escolar del 100% de Instituciones Educativas del distrito Yanacancha, tomando como base al quinto grado de educación primaria, con excepción del ítem 05, donde se tomó la totalidad de unidades muestrales.

N°	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	UNIDADES DE ESTUDIO
01	N° 34052, José A. Encinas Franco	17 unidades
02	N° 31, Nuestra Señora del Carmen	06 unidades
03	N° 34047, César Vallejo	11 unidades
04	María Parado de Bellido	12 unidades
05	N° 34305 Haya de la Torre	30 beneficiarios
TOTAL:		76 U.M.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas

- Observación participante
- Encuestas
- Entrevista

3.5.2. Instrumentos

- Fichas de observación
- Cuestionarios de preguntas (02)
- Resumen de transcripción

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Los resultados de la aplicación de instrumentos fueron tabulados y procesados con el software informático SPSS versión 22, con el que se determinó la correlación de ambas variables. Estos resultados fueron convertidos en cuadros y gráficos estadísticos mediante la correlación de Pearson.

3.7. SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.7.1. Hipótesis general

Es negativa la relación existente entre la gestión de la comunicación y la confianza de los beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha Pasco – 2018.

3.7.2. Hipótesis específicas

- a) Es desfavorable el nivel de relación entre la gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.
- b) Es insignificante la relación entre la gestión de la comunicación con la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.

3.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Variable x</u> Gestión de la comunicación	Comunicación interna	- Escritos - Orales - Murales
	Comunicación externa	- Afiches - Volantes - Radio - Televisión - Charlas - Sociodramas
<u>Variable y</u> Satisfacción en los beneficiarios de Qali Warma	Escolares	- Información oportuna - Grado de confianza - Integración
	Padres de familia	- Conocimientos - Percepción - Opinión - Involucramiento - Credibilidad

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Análisis descriptivo

En las siguientes tablas y gráficos, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta para medir, describir y correlacionar las variables en estudio.

Tabla 1

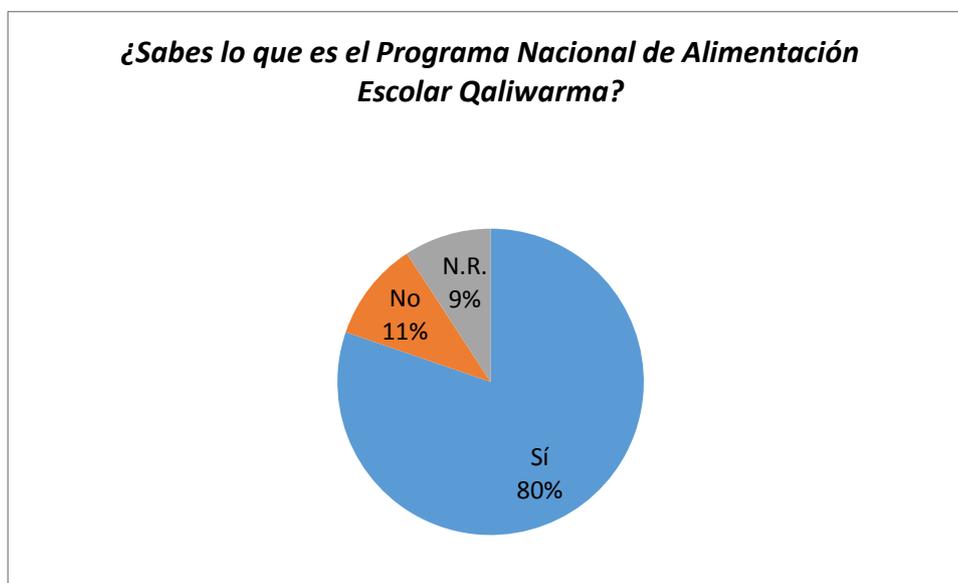
El concepto de Qali Warma

PNAE - QW	Frecuencia	Porcentaje
Sí	61	80,0
No	08	11,0
N.R.	07	9,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 1

(Genérico) Si hay suficiente conocimiento de los niños acerca del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma:



Interpretación: En cuanto a los niños en edad escolar, se tiene que el 80%, Sí conoce lo que es el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, mientras que el 11% desconoce y el 9% no respondió.

Tabla 2

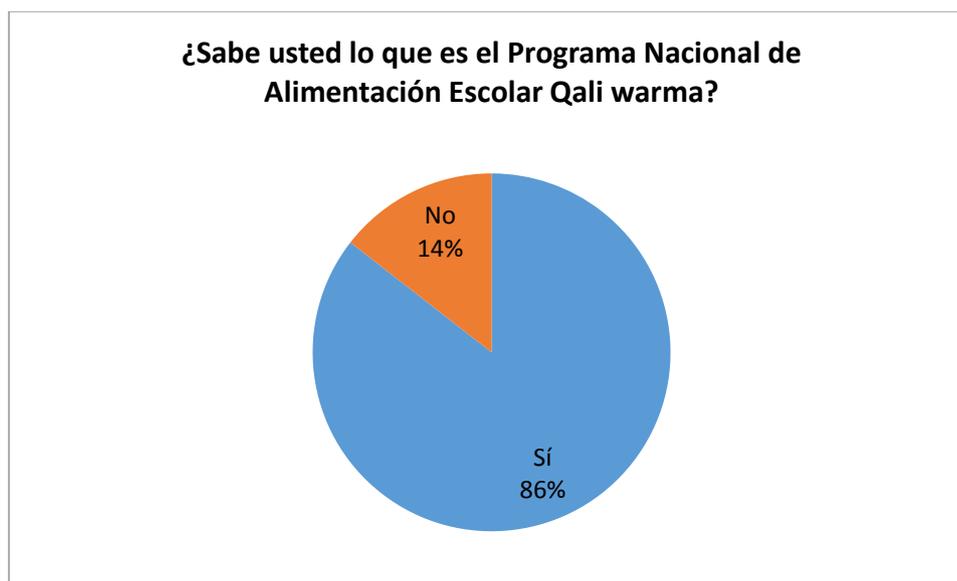
El concepto de Qali Warma

PNAE – QW	Frecuencia	Porcentaje
<i>Sí</i>	65	86,0
<i>No</i>	11	14,0
<i>N.R.</i>	00	--
<i>Total</i>	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 2

(Genérico) Si hay suficiente conocimiento de los padres de familia acerca del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma:



Interpretación: En cuanto a los padres de familia, se tiene que el 86%, Sí sabe lo que es el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, frente al 14% que desconoce. Las respuestas fueron absolutas.

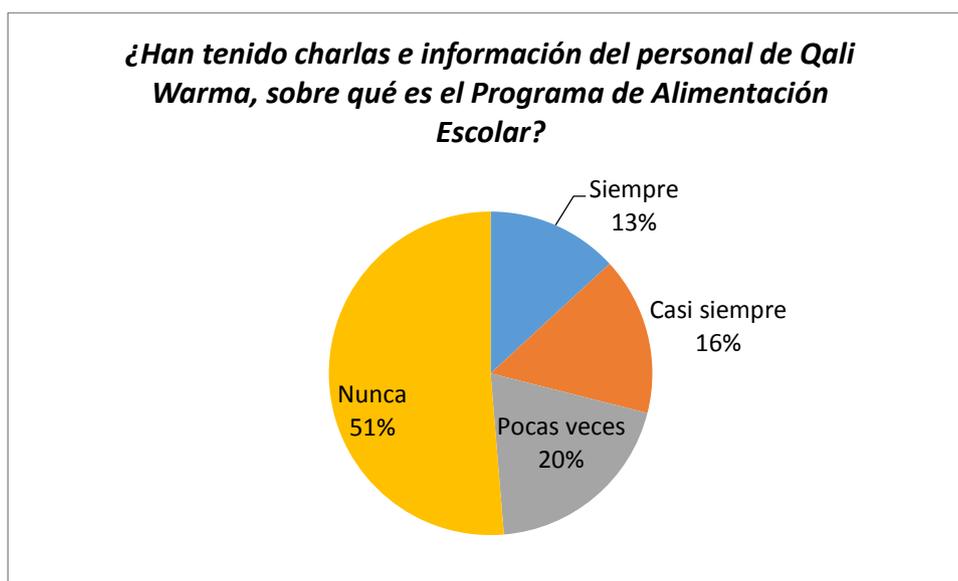
Tabla 3

Gestión de la comunicación

Gestión de la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	10	13,0
<i>Casi siempre</i>	12	16,0
<i>Pocas veces</i>	15	20,0
<i>Nunca</i>	39	51,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 3



Interpretación: Respecto a la información que facilita el personal de la Unidad de comunicaciones de Qali Warma, se tiene que el 51% de niños, dijo que nunca han accedido a ellas. El 13% dijo que siempre los hay; el 16% casi siempre y el 20%, pocas veces.

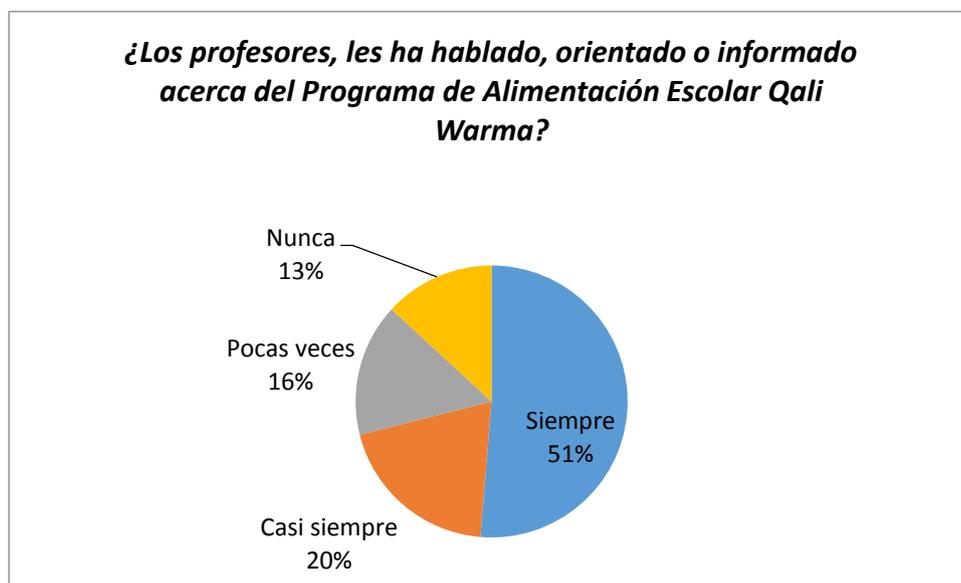
Tabla 4

Gestión de la comunicación

Gestión de la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	39	51,0
Casi siempre	15	20,0
Pocas veces	12	16,0
Nunca	10	13,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 4



Interpretación: Los profesores se involucran siempre en un 51% orientando e informando acerca del Programa Qali Warma a sus niños; casi siempre 20%; pocas veces 16% y nunca, 13%.

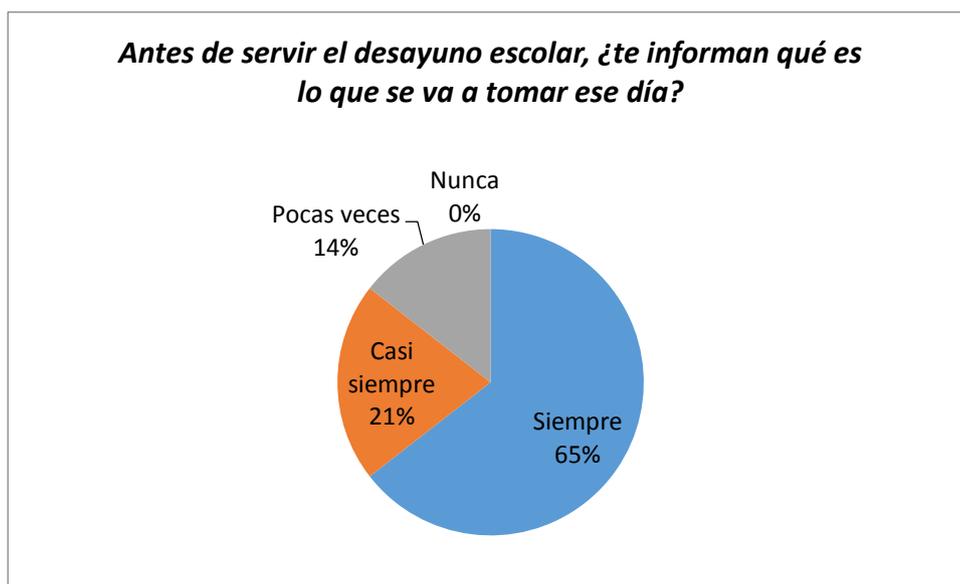
Tabla 5

Gestión de la comunicación

Gestión de la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	49	65,0
Casi siempre	16	21,0
Pocas veces	11	14,0
Nunca	00	--
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 5



Interpretación: El 65% de niños siempre está informado lo que se va a tomar en el día. El 21% se informa casi siempre y el 14% pocas veces.

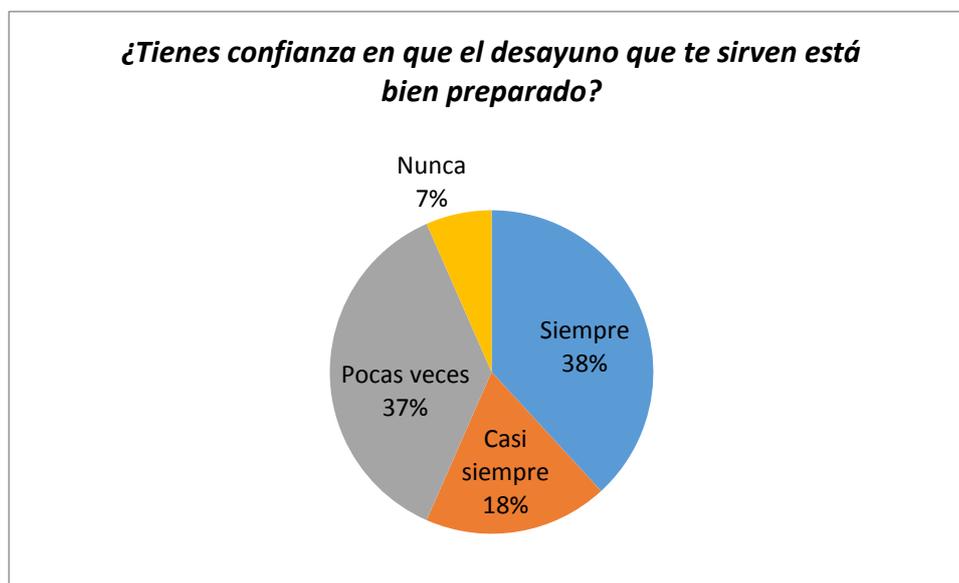
Tabla 6

Confianza del beneficiario

Confianza del beneficiario	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	38,0
Casi siempre	14	18,0
Pocas veces	28	37,0
Nunca	05	7,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 6



Interpretación: Un 38% de los niños, siempre tiene confianza en que sus desayunos están bien preparados; el 37% pocas veces; 18% casi siempre y 7% nunca tiene confianza.

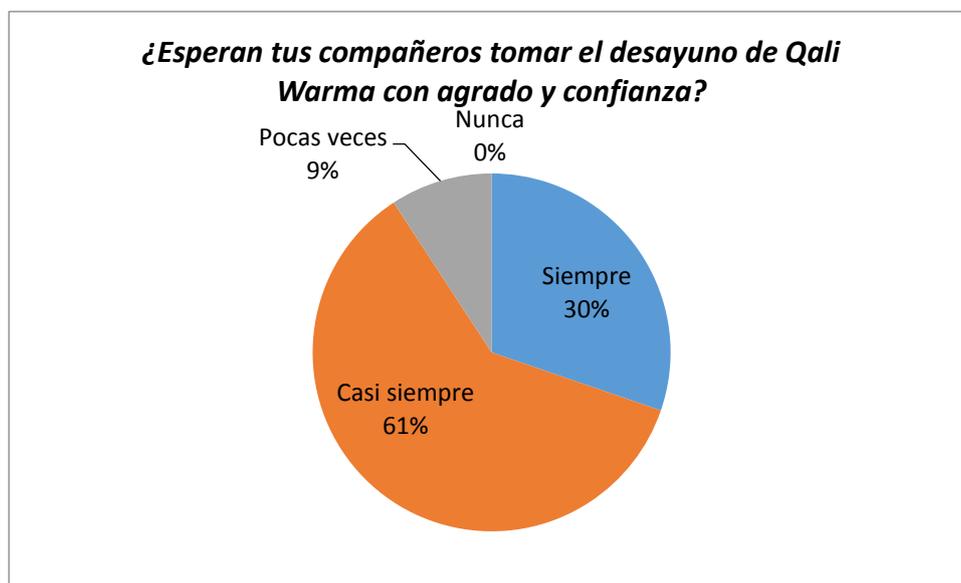
Tabla 7

Confianza del beneficiario

Confianza del beneficiario	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	30,0
Casi siempre	46	61,0
Pocas veces	07	9,0
Nunca	00	--
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 7



Interpretación: El 30% de niños tiene la percepción que siempre, sus compañeros toman el desayuno de Qali Warma con agrado y confianza. El 61% dijo que casi siempre y el 9%, respondió que pocas veces.

Tabla 8

Confianza del beneficiario

Confianza del beneficiario	Frecuencia	Porcentaje
<i>Siempre</i>	41	54,0
<i>Casi siempre</i>	21	28,0
<i>Pocas veces</i>	07	9,0
<i>Nunca</i>	07	9,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 8



Interpretación: el 54% de niños, percibe que siempre hay confianza en sus profesores en los desayunos que se sirven en la escuela. 28% casi siempre; 9% pocas veces y 9% nunca.

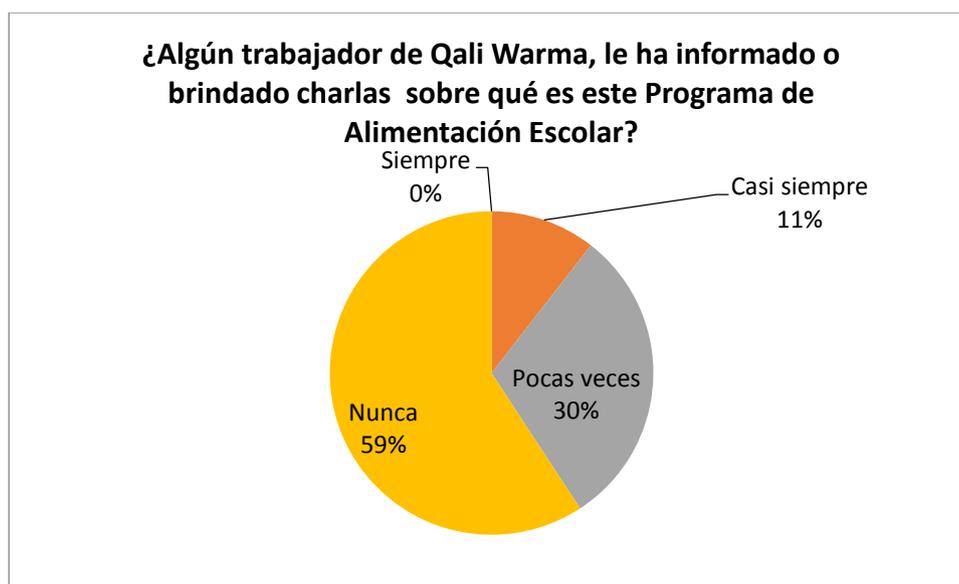
Tabla 9

Gestión de la comunicación – padres de familia

Gestión de la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	00	--
Casi siempre	08	11,0
Pocas veces	23	30,0
Nunca	45	59,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 9



Interpretación: el 59% de padres de familia de los beneficiarios de Qali Warma, dijo que nunca le han informado o brindado charlas sobre el Programa Nacional de Alimentación Escolar. El 30% dijo que pocas veces y el 11% casi siempre.

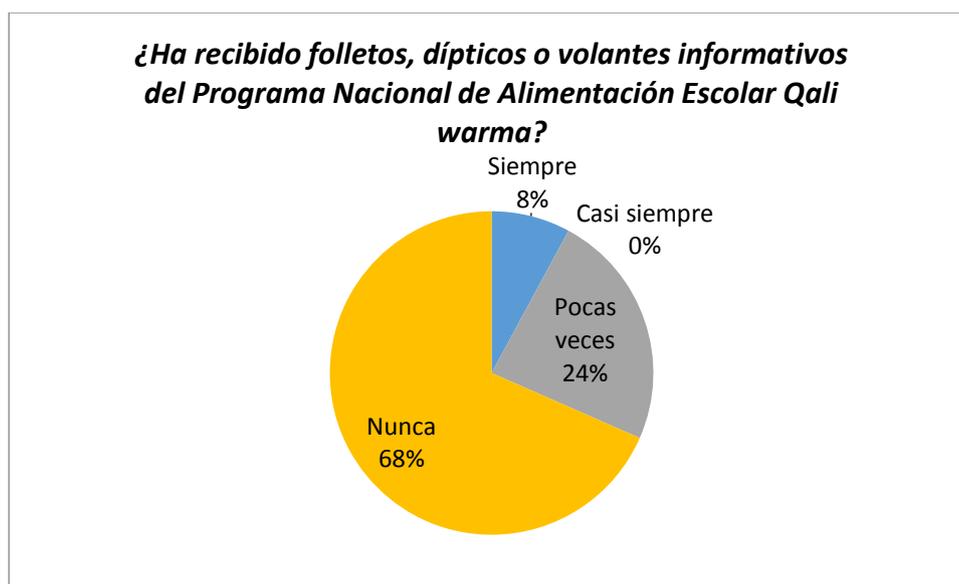
Tabla 10

Gestión de la comunicación – padres de familia

Gestión de la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	06	8,0
Casi siempre	00	--
Pocas veces	18	24,0
Nunca	52	68,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 10



Interpretación: un considerable 68% de padres de familia, nunca ha recibido información impresa del PNAE Qali Warma. El 24% pocas veces y el 8% siempre.

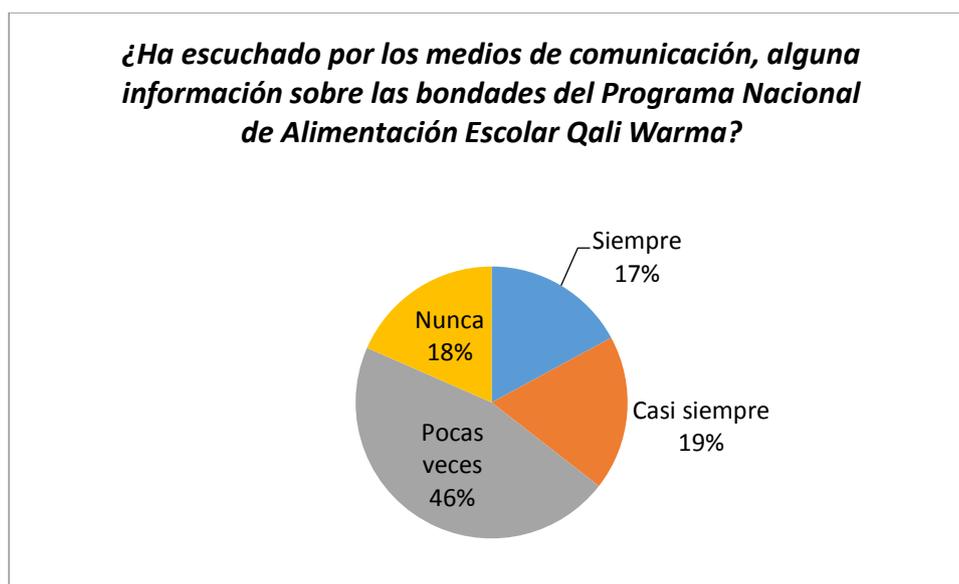
Tabla 11

Gestión de la comunicación – padres de familia

Gestión de la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	17,0
Casi siempre	14	19,0
Pocas veces	35	46,0
Nunca	14	18,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 11



Interpretación: un considerable 68% de padres de familia, nunca ha recibido información impresa del PNAE Qali Warma. El 24% pocas veces y el 8% siempre.

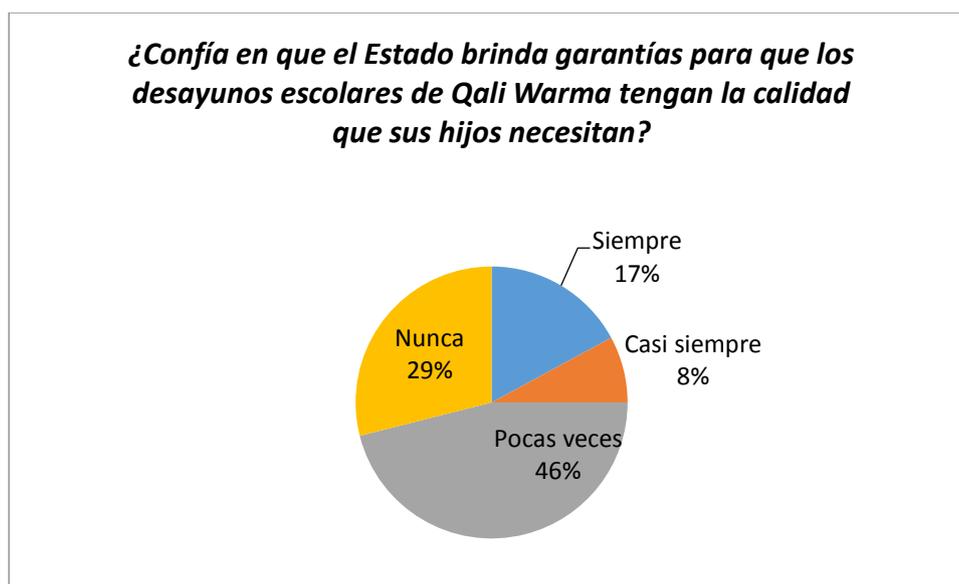
Tabla 12

Confianza del beneficiario – padres de familia

Confianza del beneficiario	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	17,0
Casi siempre	06	8,0
Pocas veces	35	46,0
Nunca	22	29,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 12



Interpretación: de los padres de familia, el 46% considera que pocas veces, el estado peruano brinda las garantías de calidad en los desayunos de Qali Warma. El 29%, dijo que nunca confía en el estado; 17% siempre y 8% casi siempre.

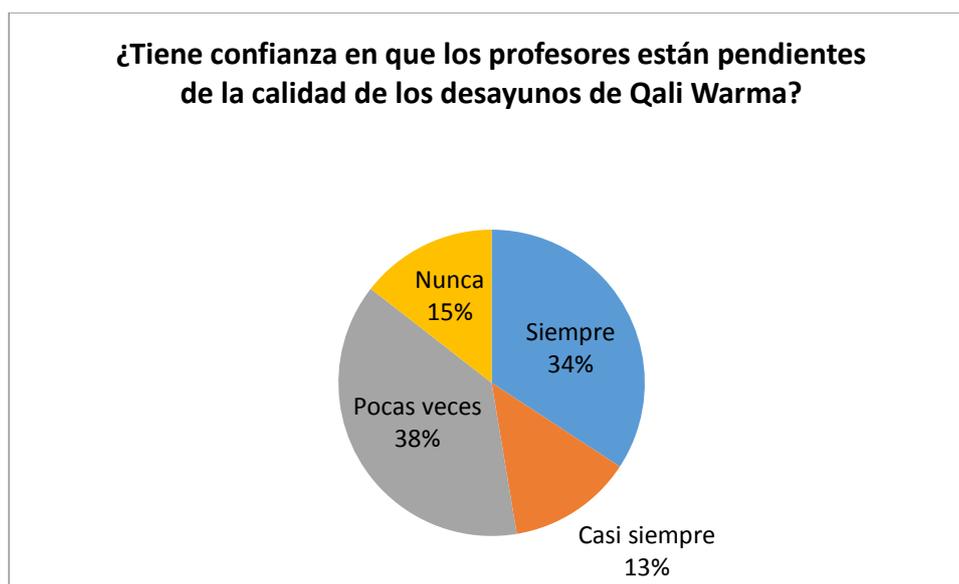
Tabla 13

Confianza del beneficiario – padres de familia

Confianza del beneficiario	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	34,0
Casi siempre	10	13,0
Pocas veces	29	38,0
Nunca	1	15,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 13



Interpretación: el 38% de los padres de familia confía en que los profesores de sus niños, están pendientes del control de calidad de los desayunos Qali Warma. El 34% siempre confía; el 13% casi siempre y el 15% nunca.

Tabla 14

Confianza del beneficiario – padres de familia

Confianza del beneficiario	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	57,0
Casi siempre	08	11,0
Pocas veces	14	18,0
Nunca	11	14,0
Total	76	100,0

Fuente: Base de datos del estudio. Elaboración propia.

Gráfico 14



Interpretación: respecto a la confianza que tienen los padres en el desayuno de Qali Warma, el 57% dijo que siempre tienen esa confianza. El 18% dijo que pocas veces; 11%, casi siempre y 14%, nunca confía en los desayunos.

4.2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS de fecha 18 de diciembre de 2017, aprueba en su primer artículo resolutivo *Aprobar el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según texto que, en anexo forma parte de la presente resolución.* Este manual, a la vez, en su **Artículo 24.- Unidad de Tecnologías de la Información**, refiere que La Unidad de Tecnologías de la Información, es la unidad de apoyo responsable de la gestión, planeamiento y desarrollo de los sistemas informáticos del Programa, así como la administración de los sistemas de comunicación en el marco de las políticas del sector y normas vigentes; está a cargo de un/a jefe/a y depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva. Asimismo, en el Planeamiento Operativo y Presupuestario considera al área de Comunicaciones como responsable de *“Conducir las estrategias de comunicación interna y externa, así como la atención de quejas y sugerencias”*, estas funciones están centralizadas en la ciudad de Lima, adoleciendo de capacidad de decisión, el coordinador de comunicaciones de Pasco, lo que implicaría que sus gestiones, están sujetas a la aprobación del centralismo limeño.

Considerando que todas las estrategias, impresos y otros productos de comunicación son producidos bajo la autorización de la Dirección Ejecutiva, es casi imposible que los contenidos informativos sujetos a nuestra realidad, se transmitan masivamente.

En la Unidad Territorial del PNAE-QW de Pasco, se tiene una unidad de comunicaciones, sin embargo, de acuerdo a la entrevista

realizada al especialista Lic. Carlos Quispe, se pudo conocer que una de sus limitaciones es la *“falta de recursos para encaminar campañas de comunicación”*, de lo que se colige que la percepción de los niños y padres beneficiarios de Qali Warma, no está fuera de la realidad.

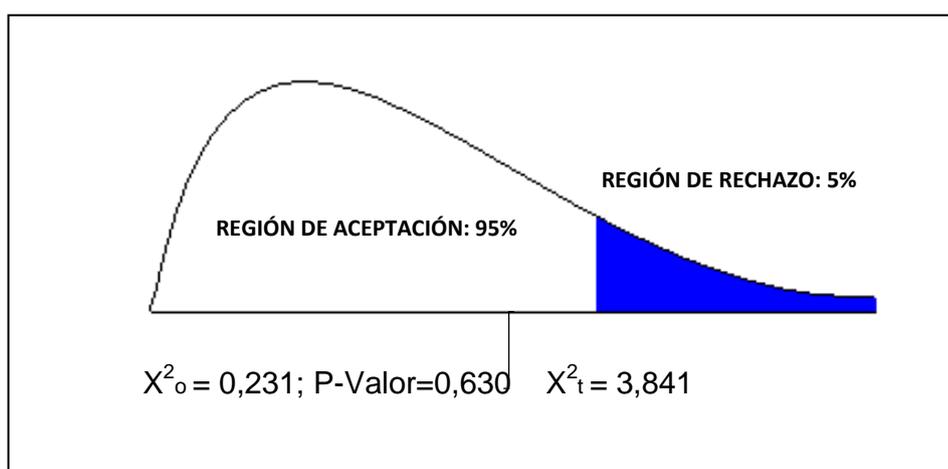
Del mismo, modo, pese a que las normas establecen funciones específicas al área de comunicaciones, éstas no son descentralizadas hacia las Unidades Territoriales, por lo que sus responsables deben realizar la comunicación *interpersonal (face to face) para informar a los padres de familia y docentes a través de las capacitaciones y asistencia técnica”* pero que no tienen resultados muy favorables, por lo que los padres de familia desconocen en gran medida aspectos relacionados con el PNAE-QW. Los equipos tecnológicos instalados en la coordinación de comunicaciones en Pasco, permiten al menos la ejecución de producciones en pequeña escala, pero la magnitud de la atención en Pasco, requiere mayor equipamiento, mejor presupuesto y alta capacidad decisoria en asuntos de comunicación, para el logro de resultados óptimos para generar la confianza que necesitan los padres de familia y sus niños, en la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de manera descentralizada, autónoma y de acuerdo a nuestra realidad.

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Hipótesis general

A la hipótesis *Es negativa la relación existente entre la gestión de la comunicación y la confianza de los beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha Pasco – 2018*. Luego del análisis de correlación, tenemos:

Relación entre Gestión de la comunicación y Confianza de los beneficiarios del PNAE Qali Warma en Yanacancha - Pasco



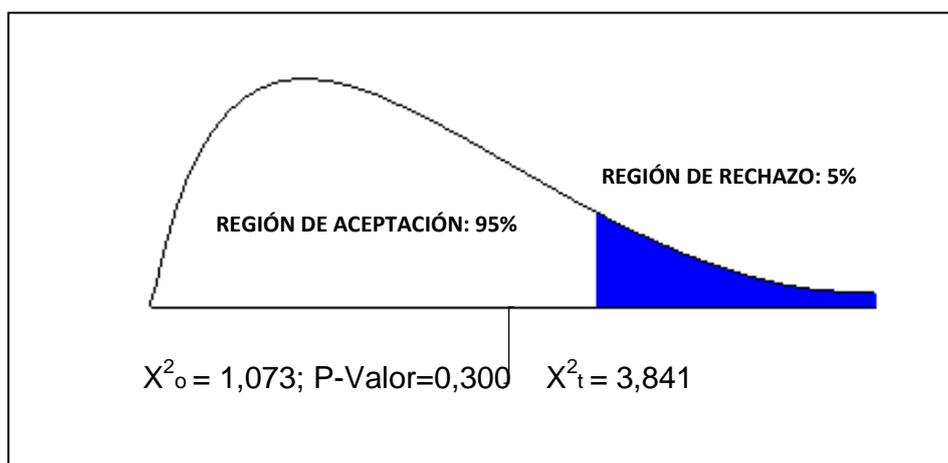
Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), teniendo que el valor teórico (punto crítico) de X^2_t : 3,841; encontramos que el valor observado $X^2_o = 0,231$; cuya probabilidad de error es del 0,63%; determina que existe una correlación positiva moderada entre Gestión de la comunicación y confianza de los beneficiarios del PNAE Qali Warma, en el distrito Yanacancha de la Unidad Territorial de Pasco. Se infiere que la hipótesis general ha sido refutada, debido a que si existe una relación positiva entre ambas variables en estudio.

3.7.2. Hipótesis específicas

H₁: *Es desfavorable el nivel de relación entre la gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.*

El resultado de la correlación es la siguiente:

Relación entre la Gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del PNAE – QW.

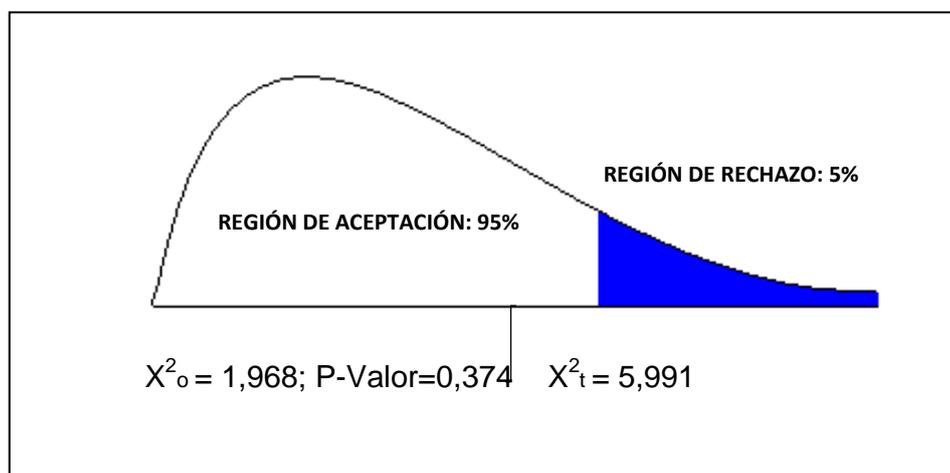


Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de X^2_t : 3,841, encontramos que el valor observado $X^2_o = 1,073$, cuya probabilidad de error es del 0,30%; arroja que existe una correlación positiva baja entre Gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018. De ello resulta que la H₁ ha sido corroborada.

H₁: *Es insignificante la relación entre la gestión de la comunicación con la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.*

El resultado de la correlación es la siguiente:

Relación entre la Gestión de la comunicación con la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del PNAE – QW.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de X^2_t : 5,991, encontramos que el valor observado $X^2_o = 1,968$, cuya probabilidad de error es del 0,37%; de lo que se infiere que existe una correlación positiva baja entre Gestión de la comunicación y la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018. La H₂ ha sido corroborada.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se ha determinado que la Gestión de la comunicación en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, no desarrolla las estrategias necesarias para lograr que el grupo de beneficiarios del programa, tenga plena confianza en la calidad de sus productos, teniendo que su correlación es débil. El sistema que emplea la Unidad de Comunicaciones en la Unidad Territorial Pasco, es insuficiente y casi no ha llegado a desarrollar charlas o campañas de difusión en las Instituciones Educativas de su ámbito de influencia. Existe carencia de medios impresos para difusión de las bondades del PNAE-QW, mientras que los medios como radio TV e internet, tienen limitaciones y muy pocas veces transmiten información relacionada al programa.

SEGUNDA:

De los resultados se infiere que es insuficiente el trabajo que desarrolla la Unidad de Comunicaciones del PNAE-QW Pasco, dado que la información que requieren los niños acerca del programa no se les transmite por medios escritos o por la técnica *face to face* tradicionales. Se hacen necesarias las campañas de difusión, para lograr que los beneficiarios tengan plena confianza en que los desayunos que les facilita el programa, cumplen con los estándares de nutrición y calidad para suplir las necesidades alimentarias que tienen en sus hogares.

TERCERA:

Se ha identificado que la falta de comunicación que dirige la Unidad de Comunicaciones de la UT Pasco del PNAE-QW no es óptima, por lo que los padres de familia no han sido partícipes de charlas o información que les permita conocer las bondades del programa. Sumado a ello es que un considerable 68% de padres de familia, nunca ha recibido información impresa del PNAE Qali Warma. En la misma línea, casi la mitad (46%) considera que pocas veces, el estado peruano ha brindado las garantías de calidad en la alimentación de sus hijos.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Que los responsables del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, deben desarrollar alianzas estratégicas con los medios de comunicación de la ciudad, (radio, TV, prensa), para difundir las acciones que desarrolla el programa en beneficio de la población escolar. Se ha determinado que pocas veces los medios dedican información a Qali Warma, por lo que debería fortalecerse el uso de espacios con mayor frecuencia, ya que las redes sociales e internet, se sabe que, no tienen la cobertura esperada en la población de escasos recursos económicos.

SEGUNDA:

Que la Unidad Territorial del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de Pasco, suscriba un convenio de cooperación interinstitucional con la Universidad Nacional Daniel A. Carrión, para brindar asesoría y pasantías en comunicaciones, ya que se ha establecido que sólo un profesional de la rama, se encarga del sistema de comunicaciones que resulta insuficiente para brindar charlas a beneficiarios de 29 Instituciones Educativas sólo del distrito de Yanacancha.

REFERENCIAS:

- Catenaria - Gcom. (s.f.). *Gestión de comunicaciones*. Obtenido de <http://www.catenaria.cl>: http://www.catenaria.cl/A_gcom.php
- Charry, H. O. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. Lima: UNMSM.
- Del Castillo, L. (2016). *Normativa peruana sobre el derecho a la alimentación y la seguridad alimentaria*. Lima: Imprentos S.A.C.
- Díaz, M. (2018). *La comunicación de crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la imagen institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Lima: USMP.
- Hernández, M. (2004). *Recomendaciones nutricionales para el ser humano: actualización*. La Habana: Scielo.
- ITM Platform. Projects, programs, portfolio. (18 de Agosto de 2016). *Gestión de la comunicación en los proyectos*. Obtenido de <http://www.itmplatform.com>: <http://www.itmplatform.com/es/blog/gestion-de-la-comunicacion-en-los-proyectos/>
- Lope, M. (2016). *Gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la Institución Educativa Secundaria Industrial 32 de la ciudad de Puno*. Puno: UNAP.
- Magallanes, M. (2017). *La radio comunitaria como mecanismo de aporte a la inclusión social : análisis del componente comunicacional del programa nacional de alimentación escolar: Qali Warma*. Lima: PUCP.
- Martínez, L. (s.f.). *Programas de alimentación escolar en América Latina: retos y perspectivas*. Obtenido de ALAN - Archivos Latinoamericanos de Nutrición: <https://www.alanrevista.org/nosotros/>
- Medina, A. (2016). *La gestión y comunicación de las estaciones remotas VSAT en la Región Huancavelica*. Huancavelica.
- MINSALUD. (04 de Julio de 2017). *ABECÉ de la alimentación saludable*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>
- Mittani, V. (2017). *Acciones y estrategias de comunicación corporativa para formar reputación empresarial. El caso: Edegel (Empresa de Generación Eléctrica de Lima) 2008 - 2009*. Lima: UNMSM.
- Muñoz, M. (2012). *Programas de Alimentación Escolar (PAE) en América Latina y El Caribe*. FAO.
- Ochoa, J. (2015). *Impacto del programa Qali Warma en el desarrollo integral de los niños de las I.E. de nivel primario en el distrito de Saylla, 2015*. Cusco: UAC.

- Otero, E. (1997). *Teorías de la comunicación*. Santiago de Chile: Textos universitarios.
- Otiniano, V. (2017). *Comunicación institucional en el marco de la intervención del Programa Nacional de Empleo Juvenil "Jóvenes a la obra" del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima: UNMSM.
- Prisma. (2017). *Experiencias: Pilar y el PANFAR*. PRISMA.
- Prognosis: Visión estratégica. (23 de Abril de 2018). *Relaciones Públicas: Más confianza, más credibilidad, más ventas*. Obtenido de <https://prognosis.mx>
- Programa Nacional de Alimentos. (2012). *Luchando contra el hambre en el mundo*. A.L. y El Caribe: WFP.
- Qali Warma. (s.f.). Obtenido de www.qaliwarma.gob.pe: <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>
- Revuelta, P. (2015). *La confianza en cuestión. Aproximación crítica a las teorías contemporáneas*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Rivera, A., Rojas, L., & Ramírez, F. y. (2005). *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales*. Obtenido de <http://www.revistanegotium.org.ve>: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/2/2art2.pdf>
- Segura J. L., Montes C., Hilario M., Asenjo P., Baltazar G. (2002). *Pobreza y Desnutrición Infantil*. Lima: PRISMA ONGD.
- UNICEF. (2014). Obtenido de <https://www.unicef.org>
- Untiveros, D. (2017). *La evolución de la comunicación interna*. Lima: PUCP.

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión de la comunicación del programa 'Qali Warma' y su relación con la confianza de los beneficiarios del distrito yanacancha - 2018

AUTOR: Bach. Wilder Denis CALDERÓN TRINIDAD

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y SUBVARIABLES	METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p style="text-align: center;"><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión de la comunicación con la confianza de los beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha Pasco – 2018?</p> <p style="text-align: center;"><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.</p>	<p style="text-align: center;"><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar, la relación existente entre la gestión de la comunicación con la confianza de los beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha Pasco – 2018.</p> <p style="text-align: center;"><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>c) Establecer, cuál es el nivel de relación entre la gestión de la comunicación y la información emitida a los niños beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018.</p>	<p>Es negativa la relación existente entre la gestión de la comunicación y la confianza de los beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha Pasco – 2018.</p>	<p style="text-align: center;"><u>VARIABLES</u></p> <p>a) <u>Variable x</u></p> <p>Gestión de la comunicación</p> <p>b) <u>Variable y</u></p> <p>Satisfacción en los beneficiarios de Qali Warma</p>	<p><u>ENFOQUE:</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>TIPO:</u></p> <p>No experimental</p> <p><u>NIVEL:</u></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><u>POBLACIÓN:</u></p> <p>3,616 escolares</p> <p><u>MUESTRA:</u></p> <p>76 U.M.</p>

<p>b) ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación con la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018?</p>	<p>d) Describir, cómo se relaciona la gestión de la comunicación con la credibilidad en los padres de familia de beneficiarios del programa Qali Warma en el distrito Yanacancha – Pasco 2018</p>			<p><u>TÉCNICA:</u> Encuesta Entrevista</p> <p><u>INSTRUMENTO:</u> Cuestionario Ficha estructurada</p>
--	---	--	--	---

ANEXO 02

DECRETO SUPREMO N° 008-2012-MIDIS

CREAN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

QALI WARMA

ANEXO 03

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 283-2017-MIDIS

ANEXO 04

METAS DE ATENCIÓN PNAE-QW

UNIDAD TERRITORIAL DE PASCO

METAS DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN LA UNIDAD TERRITORIAL PASCO					
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	UBICACIÓN	NIVEL	BENEFICIARIOS	DISTRITO	ZONA
GOTITAS DE ROCIO	AVENIDA APV . 27 DE NOVIEMBRE S/N	INICIAL	6	CHAUPIMARCA	Urbana
34047 CESAR VALLEJO	AVENIDA LA CULTURA S/N	INICIAL	8	CHAUPIMARCA	Urbana
34047 CESAR VALLEJO	AVENIDA LA CULTURA S/N	INICIAL	162	CHAUPIMARCA	Urbana
COLUMNA PASCO	AVENIDA COLUMNA PASCO - SECTOR 6 S/N	INICIAL	37	CHAUPIMARCA	Urbana
34047 CESAR VALLEJO	AVENIDA LA CULTURA S/N	PRIMARIA	400	CHAUPIMARCA	Urbana
LABORATORIO PEDAGOGICO	AVENIDA LA CULTURA y DANIEL CARRION S/N	PRIMARIA	129	CHAUPIMARCA	Urbana
GAMANIEL BLANCO MURILLO	AVENIDA LOS PROCERES 777	INICIAL	15	CHAUPIMARCA	Urbana
JEAN PIAGETT	JIRON RICARDO PALMA S/N	INICIAL	240	CHAUPIMARCA	Urbana
TRUENO RIVERA	AVENIDA BOLIVAR S/N	PRIMARIA	33	CHAUPIMARCA	Urbana
SANTA ROSA DE LIMA	CALLE LOPEZ ALBUJAR S/N	INICIAL	118	CHAUPIMARCA	Urbana
3023 NIÑO JESUS DE BELEN	RESIDENCIA DE EMPLEADOS VOLCAN SAA S/N	INICIAL	38	CHAUPIMARCA	Urbana
VICTORIA BARCIA BONIFATTI	AVENIDA EL MINERO 570	INICIAL	115	CHAUPIMARCA	Urbana
I.E. N° 31 N. Sra. DEL CARMEN	AVENIDA LOS INCAS S/N	INICIAL	24	CHAUPIMARCA	Urbana
GAMANIEL BLANCO MURILLO	AVENIDA LOS PROCERES 777	PRIMARIA	26	CHAUPIMARCA	Urbana
GERARDO PATIÑO LOPEZ	ASOCIACION P. V. GERARDO PATIÑO LOPEZ	INICIAL	12	CHAUPIMARCA	Urbana
MARIA PARADO DE BELLIDO	AVENIDA LAS AMERICAS S/N	PRIMARIA	466	CHAUPIMARCA	Urbana
MARIA PARADO DE BELLIDO	AVENIDA LAS AMERICAS S/N	INICIAL	192	CHAUPIMARCA	Urbana
I.E. N° 31 N. Sra. DEL CARMEN	AVENIDA LOS INCAS S/N	PRIMARIA	199	CHAUPIMARCA	Urbana
LOS CARIÑOSITOS	AVENIDA AA.HH. TECHO PROPIO S/N	INICIAL	6	CHAUPIMARCA	Urbana
TECHO PROPIO	TECHO PROPIO	INICIAL	15	CHAUPIMARCA	Urbana
34305	AVENIDA AREQUIPA S/N	PRIMARIA	33	CHAUPIMARCA	Urbana
CASITA DE BELEN	AVENIDA AREQUIPA S/N	INICIAL	23	CHAUPIMARCA	Urbana
31775 ALMIRANTE GRAU	AVENIDA 6 DE DICIEMBRE S/N	INICIAL	91	CHAUPIMARCA	Urbana
MARIA PARADO DE BELLIDO	AVENIDA LAS AMERICAS S/N	PRIMARIA	8	CHAUPIMARCA	Urbana
31775 ALMIRANTE GRAU	AVENIDA 6 DE DICIEMBRE S/N	PRIMARIA	388	CHAUPIMARCA	Urbana
34052 JOSE A. ENCINAS FRANCO	AVENIDA 6 DE DICIEMBRE S/N	INICIAL	83	CHAUPIMARCA	Urbana
34052 JOSE A. ENCINAS FRANCO	AVENIDA 6 DE DICIEMBRE S/N	PRIMARIA	632	CHAUPIMARCA	Urbana

OVIDIO DECROLY	JIRON SAN MARTIN 704	INICIAL	110	CHAUPIMARCA	Urbana
NIÑOS EMPRENDEDORES	YANACANCHA ANTIGUA S/N	INICIAL	7	CHAUPIMARCA	Urbana