

Artículo Original

<https://doi.org/10.22463/25909215.3584>

Evaluación de la calidad en la prestación del servicio del Programa de Alimentación Escolar de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Norte De Santander)

Evaluation of the quality in the provision of the service of the School Feeding Program of the Educational Institution Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Norte De Santander)

Ruth Milena Velásquez-Camargo¹; Diego A. Cardona A²; Henry Orlando Luna-Pereira³.

¹Maestrante en Administración. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, ruthmilnavc@hotmail.com, Orcid: 0000-0001-7248-6044, Universidad de Pamplona, Colombia.

²Docente de la Universidad de Cartagena y la Universidad Libre, dcardonaa@unicartagena.edu.co, Orcid: 0000-0002-9123-0156, Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.

³Docente de la Universidad Francisco de Paula Santander, henryorlandolp@ufps.edu.co, Orcid: 0000-0003-2741-9170, Universidad Francisco de Paula Santander, Cucuta, Colombia.

Cómo citar: Velásquez-Camargo, R.M, Cardona A, D.A, Luna-Pereira, H.O. (2022), “Evaluación de la calidad en la prestación del servicio del Programa de Alimentación Escolar de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Norte De Santander).”. *Perspectivas*, vol. 7, no. 2, pp. 38-61, 2022.

Recibido: Julio 15, 2022; Aprobado: Septiembre 17, 2022.

RESUMEN

Palabras clave:

Evaluación de
Calidad, Programa de
Alimentación Escolar,
Calidad del Servicio,
Competitividad.

El presente artículo es una revisión objetivo evaluar la calidad en la prestación del servicio del Programa de Alimentación Escolar (PAE) desde la perspectiva de los padres de familia, representantes, docentes y manipuladores de alimentos y el rector de la institución educativa Nuestra Señora de las Mercedes-Sardinata (Norte de Santander) y su relación con el cumplimiento de los objetivos del programa. El mismo se ubicará en un estudio mixto concurrente y en el marco de este descriptivo de corte transversal. La muestra está constituida por 158 padres de familia y representantes, así como informantes claves (docentes, dos manipuladores de alimentos y el rector) de dicha institución. Para la recolección de datos se aplicará un instrumento inicial tipo encuesta escala Likert con cinco alternativas de respuesta para los datos cuantitativos y una entrevista semiestructurada para los datos cualitativos.

ABSTRACT

Key words:

Quality Assessment,
School Feeding Program,
Service Quality,
Competitiveness.

This article is an objective review to evaluate the quality in the provision of the service of the School Feeding Program (PAE) from the perspective of parents, representatives, teachers and food handlers and the rector of the educational institution Nuestra Señora de las Mercedes-Sardinata (Norte de Santander) and its relationship with the fulfillment of the objectives of the program. It will be located in a concurrent mixed study and within the framework of this cross-sectional descriptive. The sample is made up of 158 parents and representatives, as well as key informants (teachers, two food handlers and the rector) of said institution. For data collection, an initial Likert-scale survey instrument with five response alternatives will be used for quantitative data and a semi-structured interview for qualitative data.

Introducción

En Colombia, el Programa de Alimentación Escolar (PAE) en el contexto educativo de acuerdo con el Decreto 1852 de 2015 del Ministerio de Educación Nacional (MEN), viene a contribuir en los estilos de vida saludables y mejoras en la

capacidad de aprendizaje a través de la provisión de un complemento alimenticio, pues es:

...estrategia estatal que promueve el acceso con permanencia de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el sistema educativo oficial, a través del suministro de un complemento alimentario

*Corresponding author.
E-mail address: ruthmilnavc@hotmail.com (Ruth Milena Velásquez-Camargo)

Peer review is the responsibility of the Universidad Francisco de Paula Santander.
This is an article under the license CC BY 4.0



durante la jornada escolar, para mantener los niveles de atención, impactar de forma positiva los procesos de aprendizaje, el desarrollo cognitivo, disminuir el ausentismo y la deserción y fomentar estilos de vida saludables. (MEN, 2015, Artículo 2.3.10.2.1)

Desde la perspectiva más general, el programa no solo promueve desayuno, complementos alimenticios o almuerzo para el desarrollo de los estudiantes sino en cuanto a la continuación de la niñez y la juventud en el sistema educativo formal. Aunque, es necesario acotar, que el PAE, no llega a todos los niños, niñas y jóvenes, debido que utiliza una orientación geográfica que prevalece las instituciones educativas rurales y exclusivamente a las comunidades étnicas.

Dentro de estos parámetros, el MEN (2015), en el Artículo 2.3.10.3.6, señala que la focalización de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se benefician en el PAE viene dada por “la información suministrada por el Sistema Integrado de Matrícula (SIMAT), en armonía con las funciones que la ley atribuye a los municipios”. Esencialmente, en el programa predominan beneficiados los niños en edad preescolar, así como básica y bachillerato, al mismo tiempo, los educandos víctimas del conflicto armado, independientemente del grado en el que estén matriculados.

Un informe publicado recientemente por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2019) muestra que a nivel mundial la infancia en edad escolar sufre de “retraso en el crecimiento o emaciación (casi 200 millones), mientras que al menos 340 millones sufrían de hambre oculta” (p. 8). Aunque, existen los Programas de Alimentación Escolar (PAE), que tienen un rol fundamental en la lucha contra el hambre y la malnutrición en todas sus formas. Además, juega un papel en el comportamiento, la cognición y el rendimiento académico con el fin de evitar que las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida se vean afectada, al mismo tiempo, se realizan de manera inclusiva, equitativa y de calidad.

Por otra parte, en Colombia, estos programas son evidentemente no inclusivos, ya que los beneficiarios fundamentales son seleccionados de acuerdo a la modalidad de los alimentos proporcionados y la presencia de intervenciones complementarias establecidas en la Resolución 29452 del 2017 y sujeto al contexto como a los recursos disponibles. Teniendo las áreas rurales una cobertura del 100% de los escolares matriculados, mientras que en las áreas urbanas, es para escolares matriculados que se encuentren cursando transición y primaria empezando por los que hacen jornada única, es decir, educandos matriculados y clasificados en Instituciones educativas urbanas con alta concentración de población pertenecientes a los grupos A, B y C de SISBEN para 14 ciudades y grupo D para el resto urbano, de acuerdo a la nueva metodología del SISBEN IV, así como, para la población étnica y en condición de discapacidad.

Simultáneamente, el PAE, constituye un incentivo que impacta a las familias para que escolaricen a sus niños, son parte del tejido de protección social y pueden ser utilizados como mediaciones para responder en momento de crisis. No solo ayuda a satisfacer las necesidades nutricionales de los estudiantes sino puede mejorar o empeorar los niveles de deserción de los niños vulnerables. En esa dirección, una buena nutrición en la escuela puede influir en la capacidad de atención y la motivación de los estudiantes, lo que podría mejorar el rendimiento académico.

De igual forma, el PAE, como política gubernamental promueve el acceso y la permanencia de los menores en el sistema educativo, la cual busca una mayor cobertura y una calidad significativa en la educación. Este programa adjudica raciones alimenticias a niños, niñas y adolescentes en el nivel básico y medio de educación (MEN, 2015); con ello busca promover la matrícula, la asistencia y el rendimiento escolar, para minimizar los impactos por falta de alimentos, ya que la no obtención de comidas son un factor caracterizado en los estudiantes a la repitencia de un grado escolar.

Frente a este escenario, existen falencias dentro del programa en cuanto a cobertura, en la calidad de los alimentos y en la prestación del servicio. En cuanto la cobertura, Velasco Romero y Guío, (2019, p.782) afirman que “el PAE ... debe interesar a todos por tres razones: 1), porque hay asimetrías de información, 2) Por la inconsistencia (...); y 3), porque las decisiones de los individuos repercuten, vía tributos, negativamente...” Si bien, existen fallos de información como los sostienen los autores precitados, la cobertura universal es una problemática, puesto que, arrastra un déficit, ya que no ha sido alcanzada la totalidad de escolares en el territorio colombiano, ya que solo cerca del 60 % de los estudiantes de entidades públicas participan actualmente de estos programas. En ese sentido, es importante destacar los datos mostrados por la Gobernación Norte de Santander (2020) a través de relación de matrícula-beneficiario tomados del SIMAT, donde no se cubre la totalidad de los estudiantes. (Ver Tabla I).

Tabla I. Relación matrícula y total beneficiarios del Departamento Norte Santander

Municipio	Matricula Corte SIMAT al 23 de octubre 2020	Total de Beneficiarios
Abrego	7173	5983
Arboleda	1680	1469
Bochalema	1420	931
Bucasica	1121	1087
Cachirá	1870	1751
Cácota	526	479
Chinácota	3229	2226
Chitagá	2035	1762
Convención	4973	4290
Cucutilla	1383	1191
Durania	861	692
El Carmen	2547	2467
El Tarra	5990	4261
El Zulia	5756	4814
Gramalote	1110	975
Hacarí	2548	2398
Herrán	517	430
La Esperanza	2773	2505
La Playa	1640	1487
Labateca	1007	912
Los Patios	11632	7165
Lourdes	224	224
Mutiscua	740	536
Ocaña	20096	11976
Pamplona	7494	4721
Pamplonita	1071	861
Puerto Santander	2056	1097
Ragonvalia	1068	936
Salazar	2057	1794
San Calixto	2588	2434
San Cayetano	1437	1050
Santiago	628	490
Sardinata	5439	4987
Silos	1283	1039
Teorema	4432	3879
Tibú	15852	12395
Toledo	3586	3041
Villa Caro	994	936
Villa del Rosario	15824	11506
Total	148660	113177

Fuente: Adaptado Gobernación Norte de Santander, 2020.

Como se observó en la Tabla I, existe una matrícula en el Norte de Santander de 148.660 estudiantes inscritos en el SIMAT, y un total de beneficiario del PAE de 113.177, lo que representa cobertura del 76,13% en dicho departamento a partir de la relación matrícula/beneficiarios. Sobre la base de las ideas expuestas en el Congreso de Colombia (2019) en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, identifica nuevas aristas aparte de la cobertura como son el déficit en la infraestructura, financiamiento, gestión territorial y transparencia, que se debe a los exiguos recursos que destina el programa PAE en la cobertura total. También, está lo relacionado a los insumos entregados y la calidad de los alimentos. En este sentido, el autor precitado menciona que los insumos entregados son escasos por parte de los operadores (63%) sin contar la calidad e inocuidad de los alimentos, ya que no cumplen condiciones de calidad (36%) y porciones estandarizadas (57%) y desperdicios de comida (29%).

Con respecto a la calidad e inocuidad de los alimentos, Kujar et al. (2016), encontraron que algunas frutas entregadas en el programa PAE, no cumplen con el parámetro de calidad como es el de grado de madurez y que los actores responsables no desempeñan su rol en la controlaría social, lo cual agrava el problema en torno a la calidad. Sobre la entrega de alimentos Velázquez (2020), indica que luego de hacer un análisis interno y externo del PAE en tiempos de COVID-19, desde la percepción de los supervisores de las entidades territoriales del Norte de Santander, establece factores claves que afectan el funcionamiento del programa, en lo que destacan barreras y amenazas para garantizar el PAE en la modalidad de Ración para Preparar en Casa (RPC) que sustituyó a las modalidades: Ración Industrializada (RI) y Almuerzo para Preparar en Sitio (APS) en la pandemia, pues, observó nuevos patrones de entrega por tendencias hacia una alimentación más saludable.

Dentro de este marco, relacionado con entrega de alimentos del PAE a los escolares focalizados, la Contraloría General de la República (2021), alerta

que 74 entidades territoriales ejecutoras del PAE no están entregando alimentación a los estudiantes beneficiarios, también advierte en comunicado de prensa número 12, que más de 4 millones de estudiantes beneficiarios del PAE no reciben alimentación. De igual manera, la Contraloría General de la República (2021), tras haber iniciado el calendario académico en todo el país, 11 entidades territoriales aún no reportan inicio del PAE en el 2021, además agrega que de acuerdo con la Resolución 007 de 2020, se está generando la atención bajo las modalidades: Ración para Preparar en Casa (RPC) 87%, con Ración Industrializada (RI) 7%, operación entregando RPC y RI 4%, entrega Bono Alimentario (BA) 1% y entrega RPC y BA 1%.

Al mismo tiempo, Velázquez (2020) argumenta que es necesario negociar con los proveedores para garantizar el PAE ante esta situación, dado a la importancia de los insumos y suministros del programa que apoyen la actual oferta de productos y del servicio. También, indica que la familia busca beneficios funcionales ante la crisis económica y social que ha generado en estos tiempos para satisfacer necesidades alimenticias en el hogar. Incluso, menciona que desde el PAE, se hacen los esfuerzos para adecuar estrategia focalizada para cubrir el programa que están pendientes a los avances del programa ante la pandemia. En este sentido, para Velázquez (2020) los desafíos que se sostienen en los colegios ante el COVID-19 y el PAE, incluyen el desarrollo de sistemas seguros de distribución de comidas, impulsar la baja participación, cubrir los costos relacionados con COVID-19 y mantenerse informado de los cambios de política. Las barreras para las familias circunscriben dificultades de transporte, preocupaciones de seguridad y falta de alimentos frescos. En esa dirección, las estrategias innovadoras aplicadas para abordar los obstáculos podrían introducir nuevas percepciones de los usuarios tanto en la transferencia de beneficios de comidas, así como beneficiarios que la reciben.

Con base en la situación descrita, la Institución Educativa Nuestra de las Mercedes, ubicada en el

Municipio Sardinata, no escapa a estas problemáticas antes mencionadas para el acceso de los servicios del programa de alimentación escolar de los estudiantes focalizados, donde a partir de los datos publicado de la Gobernación del Norte Santander (2020) se beneficia del servicio de almuerzo alrededor de 780 escolares, datos que se aproximan a los emitidos en el Proyecto Educativo Institucional. (Ver Tabla II).

Tabla II. Cobertura matricula y total de beneficiario del Colegio Nuestra Señora de las Mercedes

Municipio	Institución Educativa	Matricula Corte SIMAT al 23 de octubre 2020	Total de Beneficiarios
Sardinata	Colegio Nuestra Señora de las Mercedes	780	780
Total		780	780

Fuente: Adaptado con base a datos de la Gobernación Norte de Santander, 2020.

En atención a la problemática, se podría inferir que todo lo dicho anteriormente, trae como consecuencia que los familiares, así como el resto de actores del PAE en dicha institución educativa, poseen una percepción de agrado o insatisfacción frente al programa PAE, las cuales pueden estar relacionadas con los modelos de satisfacción del cliente. En otras palabras, la percepción del individuo frente al servicio, así como la expectativa

frente al desempeño del servicio y la satisfacción frente a la alimentación, de acuerdo con Niño et al. (2019) pueden ser influenciada por factores como preferencia hacia algunos alimentos o baja calidad del mismo, comportamientos saludables, edad, composición del núcleo familiar, género, y nivel socioeconómico de las personas, así como el manejo del servicio que prestan las personas que atienden al beneficiario (Ver Figura 1).

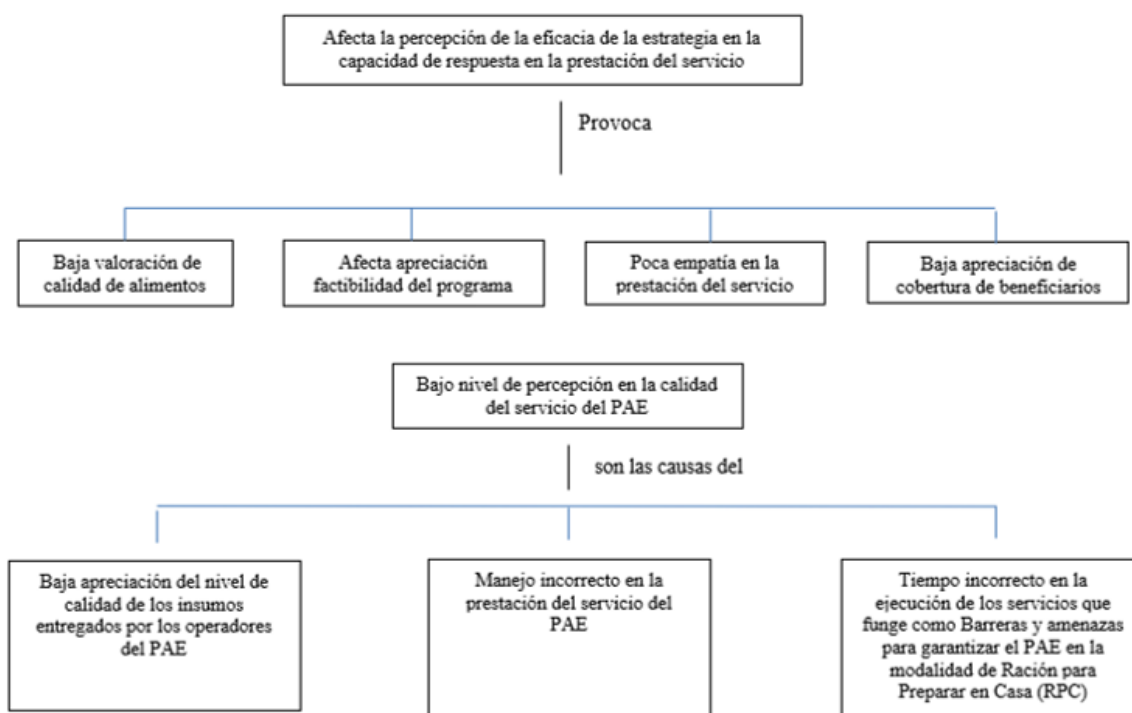


Figura 1. Árbol de problema

De este modo, la percepción de las personas no solo incide en la apreciación sobre la cobertura y modalidad de entrega del beneficio en dicha institución sino en la calidad del servicio. Por ello, se considera el concepto de la calidad. Primeramente, como un elemento central en la estrategia empresarial y la investigación académica. Segundo, las organizaciones compiten por la calidad, las personas buscan calidad y los mercados se transforman por la calidad, tercero, la calidad está relacionada con la satisfacción del cliente (Díaz et al, 2016).

Por ende, es conveniente realizar una evaluación en la Institución Educativa Nuestra de Las Mercedes, para medir la calidad en la prestación del servicio del programa PAE. Es importante estar al tanto en estos tiempos de pandemia del COVID-19, de la percepción de los usuarios de dicho programa. Los usuarios o clientes de un bien, producto o servicio de acuerdo con Chiavenato (2006), aportan sus "... expectativas, experiencias, problemas, convicciones y motivaciones" (p. 243) entendiendo, que la calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra, va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra. En otras palabras, la calidad en la prestación de un servicio se modifica de acuerdo con las valoraciones que tienen los sujetos en las diferentes facetas de la actividad humana "variará dependiendo el puesto gerencial, posición que tenga en la institución" (Stoner et al., 1996, p. 229).

A toda esta situación problemática anterior, no escapan el servicio prestado del Programa PAE, en la institución educativa Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Norte de Santander) y su relación con el cumplimiento de los objetivos del programa. Atendiendo a estas consideraciones, se requiere evaluar el servicios en cuanto a la calidad percibida desde la perspectiva de los padres, representantes, docentes, manipuladores de alimentos y el rector, dado que la calidad es el grado en el que un producto o un servicio satisface las expectativas que sobre éste tiene su posible usuario y que según Parasuraman et al. (1988) se puede evaluar en cinco

dimensiones como son: la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

Revisión del Marco Teórico

La calidad en las organizaciones tiene una doble forma de representarla: por un lado, como un aspecto natural dentro de la realidad organizacional y, por el otro, como una respuesta de la organización frente al medio. En el caso de las organizaciones educativas, el PAE es esencial para avanzar hacia la calidad educativa, porque facilita el acceso y permanencia en el sistema educativo (MEN, 2015).

Desde un orden social, este proyecto se busca potenciar los planes nutricionales que contribuye principalmente a la garantía de dos derechos fundamentales: el derecho a la educación y a la alimentación (MEN, 2015) y constituye un andamiaje para la institución educativa, autoridades del programa y para el mismo Ministerio de Educación Nacional, al evaluar la calidad en la prestación del servicio del PAE y su relación con el cumplimiento de los objetivos del programa en la institución educativa Nuestra Señora de las Mercedes en Sardinata (Norte de Santander), sin dejar la lado la importancia e impacto que genera el programa hacia los beneficiarios que sin duda alguna logran contar con una ración alimentaria diaria que suple necesidades nutricionales importantes lo que motiva la asistencia escolar.

Desde una perspectiva en lo político y económico, el PAE tiene un alcance superior al simple suministro de alimentos tanto en las raciones industrializadas, servidas en los colegios o raciones para preparar en casa, y convertirse en la prestación de un servicio que no solo implica aspectos tangibles en la calidad educativa, como usualmente se piensa, sino también mecanismos intangibles de la organización que hoy se encuentra en cabeza del Ministerio de Educación y ejecutado desde el orden territorial (Archbold et al, 2017). Constituye una forma de evaluar las políticas del Estado colombiano, así como proporciona un mecanismo de control presupuestario en materia de seguridad alimentaria que garantiza y protege

el derecho de acceso a la educación y la calidad educativa (Chacón, 2020). Añadiendo además el impacto positivo que el programa de alimentación genera hacia la economía de los beneficiarios, toda vez que esto permite disminuir el gasto de la canasta básica de alimentos en determinado número de viviendas o familias.

Percepción

La percepción a veces es entendida como la conciencia de cosas materiales individuales presentes para sentir, también, refiere al conjunto de procesos que se utilizan para dar sentido a todos los estímulos que se encuentran en el entorno. Es decir, obedece a actividad de receptores que son resultantes del mundo real, pues la percepción “es el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno. Asimismo, es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta” (Arnheim, 1986, p.53).

Arias (2006) define la percepción como “el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto” (p.10). De ahí, que es un proceso sensorial y de estimulación que se traduce en experiencia organizada. Esa experiencia, o percepción, es el producto conjunto de la estimulación y del proceso mismo. Por tanto, la percepción se caracteriza por ser subjetiva, proceso interno-externo de estímulos y un proceso que influye en la apreciación del contexto social (Arnheim, 1986).

Interpretando a Arias (2006) la percepción en las personas, es un proceso que está determinado por necesidades, valores sociales, aprendizajes y en general por las características permanentes y temporales de los individuos. Entonces, primero, se atienden estímulos de nuestro entorno y no otros. Segundo, se organizan los estímulos en patrones significativos y comprensibles; y tercero, es el

proceso subjetivo a través del cual se representa y se entienden los estímulos.

Calidad

La calidad es un concepto difícil de definir y medir. En opinión de Chiavenato (2006) la palabra calidad tiene varios significados. Primero la calidad, es la atención a las exigencias de las personas. Seguidamente, para Deming (1982) “la calidad debe tener como objetivo las necesidades del usuario, presentes y futuras” (p. 47). En la literatura especializada sobre la calidad según Moreno, Hernández, Lengster, Moreno y González citados en Bondarenko (2007) se pueden encontrar siete definiciones principales de la misma: 1. Aptitud para el uso, 2. Satisfacción del cliente, 3. Conveniencia al uso o conveniencia al propósito, 4. Conformidad con los requisitos, 5. Un producto libre de defectos, 6. Capacidad para satisfacer las expectativas del consumidor y, 7. Cumplimiento o superación de las expectativas del usuario o cliente a un costo que le represente valor.

Igualmente, Bondarenko (2007) mencionando a Garvin (1992) identifica cinco aproximaciones de calidad y asegura que cualquier definición que se le otorgue puede situarse fácilmente en cualquiera de ellas: 1. La trascendente de la filosofía, 2. basada en el producto, 3. La basada en el usuario, 4. La basada en la fabricación y, 5. La basada en el valor del producto. En esencia, en los conceptos de calidad figuran el cliente, usuario, beneficiario porque en la organización existen una infinidad de cadenas de proveedores y clientes, usuarios o beneficiarios y la calidad se aplica en el nivel operacional. De este modo, el concepto de calidad tiene diversas connotaciones, pero por su uso práctico, está asociada esencialmente a las actividades de producción, comercialización e intercambio de bienes y servicios.

Calidad del servicio

La calidad y el servicio están íntimamente relacionados, dado que la calidad refiere satisfacer

las necesidades de los usuarios en cuanto al servicio. Duque (2005) menciona que el servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. Asimismo, examinan las siguientes definiciones de servicio al cliente (Ver Tabla III).

Tabla III. Definiciones de servicio al cliente

Autor	Definición
Horovitz (1990, p. 7).	Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”
Peel, (1993, p. 24).	Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad
Gaither, (1983, p. 123).	“El servicio al cliente, es una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación”
(Lovelock, 1990, p. 491).	“El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional”

Fuente: Duque (2005)

En relación a la definición de Calidad del Servicio Albrecht (2005), dice que es “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien” (p.21). Por otro lado, Parasuraman et al., (1988), denominaron la calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores. La calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente”, ya que el servicio se caracteriza por ser intangible, inseparable o simultaneo, heterogéneo y tiene caducidad:

- **Intangibilidad**, refiere que el resultado en la prestación o toma de un servicio permite determinar si el cliente se encuentra satisfecho o no, es decir, que los servicios son imperceptibles, pues no son objetos sino resultados (Duque 2005).

- **Inseparabilidad**, es la relación de doble vía entre quien consume y crea el servicio. La producción y el consumo son indisociables (Duque, 2005). Por ello, la calidad de los servicios es difíciles de evaluar, tienen riesgo percibido del cliente, la valoración (por parte del cliente) se da mediante una comparación entre expectativas y resultados y las

evaluaciones hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985 citado en Duque, 2005).

- **Heterogeneidad**, da cuenta de que los servicios, son poco estandarizables, por tanto, la prestación del servicio puede variar frente a otro.

- **Caducidad**, refiere que los servicios son perecederos.

De la misma manera, estas expectativas se pueden medir a través del modelo SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988), el cual es un método utilizado para evaluar la calidad de los servicios tanto en el campo empresarial como en el académico. (Ver Figura 2).

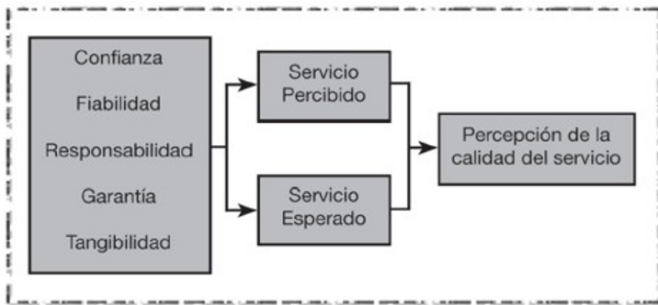


Figura 2. Modelo SERVQUAL

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998)

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.

Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.

Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.

Comprensión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades

Según Duque (2005) los autores de este modelo de la escuela americana realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco: Confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Por otra parte, Grönroos (1984) citado en Mora (2011) haciendo referencia a la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor señala que es importante entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa, por un lado, la calidad técnica o diseño del servicio, donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; y por otro, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio.

Marco Conceptual

Programa de Alimentación Escolar (PAE)

El PAE es un programa social que data del siglo pasado y actualmente tiene una cobertura de más de 5 millones de estudiantes de colegios oficiales, en condiciones de pobreza de prácticamente todos los municipios del país. El programa tiene una duración anual de 180 días. Según la Resolución 06054 de 30 diciembre 2010 del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), el PAE consiste en:

... el suministro organizado de un complemento nutricional con alimentos inocuos, a los niños, niñas y adolescentes matriculados en el sistema educativo público, y el desarrollo de un conjunto de acciones alimentarias, nutricionales, de salud y de formación, en adecuados hábitos alimenticios (sic) y estilos de vida saludables, que contribuyen a mejorar el desempeño de los escolares y apoyar su vinculación y permanencia en el sistema educativo, con la participación activa de la familia, la comunidad, los entes territoriales, y demás entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (p. 20).

Velasco, Romero y Guío (2019) dicen que “el PAE contiene dimensiones interconectadas a manera de un poliedro, y hacen parte de la planificación y programación, la distribución (incluida la contratación), y la ejecución: focalización, desperdicio, huella agroalimentaria, tributación, canasta adecuada, publicidad y operación, principalmente” (p. 73). Asimismo, argumentan que el PAE está constituido por 21 menús distintos elaborados por el operador y aprobados por la Entidad Territorial Certificada (ETC).

De lo anterior, se confirma que el PAE es una estrategia que promueve el acceso y la permanencia de los niños, niñas y adolescentes focalizados a través de la entrega de un complemento alimenticio. De acuerdo con Ángel (2012) el objetivo de este programa es contribuir a mejorar el desempeño académico de las niñas, niños y adolescentes, lograr su asistencia regular, y promover la formación de hábitos alimentarios saludables en la población escolar, con la participación activa de la familia, la comunidad y el Estado por medio de los entes territoriales. La autora precitada, dice que, dependiendo del tiempo de consumo, se realiza la entrega de estos alimentos mediante tres esquemas diferentes y el aporte nutricional de la complementación alimentaria se clasifica de la siguiente forma:

- El desayuno provee entre el 20% y el 25% de las recomendaciones diarias de energía y nutrientes según el grupo de edad de los escolares.
- El complemento alimentario de la jornada de la tarde, refiere entre el 20 y el 25% de las recomendaciones diarias de energía y nutrientes, según el grupo de edad de los escolares. El almuerzo, representa entre el 30 y el 35% de las recomendaciones diarias de energía y nutrientes, según el grupo de edad de los escolares.
- Dentro de este contexto, el tipo de alimento entregado se ajusta a la situación de infraestructura y de lugar, clasificándose así según, el tipo de

preparación que puede ser a) ración preparada en el sitio, o, b) ración industrializada lista para consumir.

Actores del PAE

El Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2016) señala que los participantes de concurrencia al programa PAE son “actores conducentes a garantizar la adecuada y oportuna ejecución y prestación del PAE”, es decir, que el estado colombiano requiere del apoyo de los actores sociales, los cuales deben participar responsablemente y contribuir desde sus respectivos roles y obligaciones. De este modo, el MEN (2016) presenta el siguiente análisis de participantes del programa (Ver Tabla IV).

Tabla IV. Actores que participantes del programa PAE

Actores	Roles de los actores	Participación	Contribución o beneficio
Ministerio de Educación Nacional (MEN)	Cooperante	Establece lineamiento de operación del PAE. Articulación del PAE con los niveles territoriales con las ET. Cofinanciación del programa y trabajo coordinado de todos los actores. Acompañamiento, seguimiento y monitoreo de la operación	Social
Entidad Territorial (ET)	Cooperante	Planificación, articulación y seguimiento del PAE en los territorios. Gestionar recursos de diferentes fuentes para aportar al PAE y articular el PAE con los planes y estrategias locales. Contratación y seguimiento de operadores. Promover espacios para la participación ciudadana y el control social. Seleccionar los establecimientos educativos a los que debe llegar el PAE. Socializar el PAE con los rectores.	Social / Financiera
Niños, niñas, jóvenes y adolescentes beneficiados	Titulares de Derecho	Participar y generar actividades educativas de alimentación escolar. Consumir el complemento alimentario.	Beneficiarios
Padres de familia	Cooperante / Afectados	Responsables de la alimentación y educación de las niñas, niños, jóvenes y adolescentes. Participar activamente en espacios para ejercer la participación ciudadana y el control social.	Veeduría
Rectores / Establecimientos Educativos	Cooperante	Seleccionar las niñas, niños, jóvenes y adolescentes que reciben el complemento alimentario y reportarlo con el Sistema de Matriculas Estudiantil - SIMAT. Promover y participar activamente en espacios para ejercer la participación ciudadana y el control social.	Física / Social
Docentes y directivos docentes	Cooperante	Apoyar la formación en alimentación y prácticas saludables en la convivencia escolar de las niñas, niños, jóvenes y adolescentes. Ejercer la participación ciudadana y el control social acompañando la operación del PAE dentro de la institución educativa.	Social
Operadores	Cooperante/comerciales	Son actores comerciales de carácter privado que cuentan con la capacidad técnica y financiera para garantizar la ejecución adecuada del Programa de Alimentación Escolar, con respecto a la preparación y distribución de los complementos alimentarios para los beneficiarios de acuerdo con los lineamientos técnicos administrativos establecidos por el MEN	Social / Financiera
Manipuladoras de alimentos	Cooperante	Prepara los alimentos de acuerdo con lo establecido en el lineamiento Técnico Administrativo del PAE y con las normas sanitarias vigentes. Prestación de servicio amable y cordial	Social
Comunidad	Cooperante / Afectados	Participación activa en espacio como las mesas públicas y las veedurías ciudadanas para contribuir a mejorar la operación del Programa y ejercer la participación ciudadana y el control social	Veeduría

La calidad del servicio bajo la percepción del usuario aplicada al programa de alimentación escolar (PAE)

A este respecto, Stoner et al. (1996) sostienen que una de las principales tendencias que impulsan a las organizaciones, son las normas impuestas por los usuarios y clientes, que exigen una calidad excepcional. En otras palabras, la eficacia percibida del servicio tiene una visión externa de la calidad, el cliente es el auténtico juez de la calidad, pues, se basa en sus necesidades, deseos y expectativas. En ese caso, el usuario se convierte en el protagonista, en el elemento central e imprescindible de esta nueva concepción de la calidad. La calidad gira en torno a las percepciones de satisfacción de los usuarios acerca del servicio o servicio recibido. En el caso, del PAE, según ICBF (2010) los alimentos y las instalaciones, tienen que cumplir con los estándares establecidos por la misma institución para garantizar la calidad del servicio que se ofrece a los escolares en tal grado que cumpla con las características inherentes con los requisitos exigidos.

También, la calidad está ligada a la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente o usuario, que en este caso corresponde a los niños y sus respectivos padres o representantes. La eficacia del programa repercute en la percepción de la calidad del servicio recibido, pues está relacionado con el estado nutricional del Programa y la calidad del servicio PAE con respecto al desarrollo, alimentación, nutrición, salud de los beneficiarios, así como la deserción y la permanencia escolar. En consecuencia, la percepción de calidad del servicio recibida del PAE, está vinculada también con las condiciones alrededor del hecho educativo para mitigar la crisis económica, pobreza en el entorno de los y las estudiantes, los cuales están atados a calidad y cobertura del PAE (Velasco et al., 2014). Esto, redundando en la permanencia de los escolares al sistema educativo para cumplir los requisitos académicos. Así como, del desarrollo, organización y participación de la comunidad en general, y la educativa, para el aseguramiento de la calidad del

servicio (ICBF, 2010). Entonces, la calidad del servicio para Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012) “... está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (p. 164). Lo que se entiende que son expectativas del cliente.

Por otro lado, Arciniegas y Mejías (2017) destaca que los clientes (actores educativos del PAE) poseen una expectativa de calidad acerca de un servicio las cuales se pueden evaluar de acuerdo a las dimensiones de la calidad de servicio propuestas por

Parasuraman et al. (1998) como son los elementos intangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en los siguientes indicadores según (Lara, 2002; Duque 2005): a) Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario); b) Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; c) Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido y; d) Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación). Los aspectos relevantes que el PAE tiene en cuenta corresponden a:

Instalaciones físicas, se refiere al espacio físico donde se localiza el Programa de alimentación escolar, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el servicio de la misma. Para Lara (2002) los elementos tangibles por propia naturaleza intangible del servicio hacen que se tienda a tangibilizarlo.

Aspecto del personal, da cuenta de las condiciones de pulcritud y buen gusto que

proporcionan una buena base a la conducta social que incluye desde la vestimenta, normas de aseo, cuidado personal y reglas de cortesía.

Calidad los alimentos, conjunto de condiciones que hacen aceptables los alimentos a los consumidores. Estas incluyen las percibidas por los sentidos: sabor, olor, color, textura, forma y apariencia.

Habilidad para ejecutar el servicio, son aquellas inherentes a la propia persona, que no tienen que ver con su conocimiento técnico sino con su carácter y fiabilidad. Según Lara (2002) Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete, es decir, lo que se promete en cuanto a los alimentos y los horarios de entrega, entre otras.

Prácticas sanitarias, corresponde a aquellos aspectos que ponen en riesgo la calidad e inocuidad (característica de un alimento que al consumirlo no afecta a la salud) de los alimentos como producción, almacenamiento, distribución, prácticas inapropiadas, entre otros.

Disposición de servicio, es la cualidad de servicio, es la capacidad de disposición para que un actor del programa PAE, realice un trabajo y dar respuesta al mismo. De acuerdo con Lara (ob. cit.) dar respuesta es ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Prestación de servicio, es la de una relación obligacional en la cual un actor del programa del PAE, se compromete a desenvolver una prestación a favor de otra (estudiantes focalizados). Es decir, debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas (Lara, ob. cit.). De esta forma, los alimentos para los beneficiarios focalizados deben ser de calidad.

Capacidad para inspirar confianza y seguridad, es un factor clave en las actividades que realizan los actores implicados en el programa del PAE, así como, la seguridad en los productos que se adquieren, los

servicios que se contratan y, en las relaciones que se establecen. Por ello, es el sentimiento que tienen los clientes o usuarios cuando saben que están en buenas manos (Lara, ob. cit.), la cuales se da a través de tres generadores fundamentales, el conocimiento, la integridad y la empatía que los actores pueden tener del Programa PAE.

Conocimiento y Amabilidad del actor cooperante, refiere a los conocimientos que tienen los distintos actores cooperantes del PAE para realizar sus actividades de manera segura, y a su vez, realizarlo de manera cortes, complaciente y afectuosamente, porque es la imagen y el nombre del Programa PAE, lo que crea estas sensaciones en los estudiantes beneficiados y resto de los actores del programa.

Atención individualizada, es una forma de aplicación de la actividad que realiza un actor cooperante dentro del servicio del PAE, la cual busca prestar un servicio de calidad con base a una técnica específica para comprender las necesidades de los estudiantes beneficiados y resto de los actores del programa.

Comprensión, es entender como naturales las acciones para alcanzar un entendimiento de las cosas de manera empática en el servicio del Programa PAE, y adaptarla a sus realidades concretas. Según Lara (2002) la comprensión es parte de la empatía y por ello, se busca que los actores tengan la habilidad de ponerse en el lugar de otra.

Materiales y Recursos

En este apartado se describen el enfoque y diseño de la metodología que se utilizó en el desarrollo de la presente investigación, así como las técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos dentro del contexto de la Unidad Educativa Nuestra Señora de las Mercedes, para evaluar la calidad en la prestación del servicio del PAE en dicha institución educativa y su relación con el cumplimiento de los objetivos del programa, seguidos del procedimiento

de recopilación de información, el procesamiento y análisis de la misma.

Enfoque de investigación

La presente investigación, se enmarca en un estudio mixto concurrente para entender la dinámica del contexto vinculado a la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes sobre la calidad en la prestación del servicio del PAE. Para Hernández et al. (2016) las etapas de una investigación mixta recurrente “...suelen integrarse los enfoques cuantitativo y cualitativo” (p.540). Los autores precitados argumentan que con el enfoque mixto se alcanza una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, porque este enfoque capitaliza la naturaleza complementaria de las aproximaciones cuantitativa y cualitativa, donde se exploran distintos niveles del problema de estudio. Incluso, agregan que se puede evaluar más extensamente las dificultades en nuestras indagaciones, ubicados en todo el proceso de investigación y en cada una de sus etapas. Bajo una orientación basada en un análisis mixto (cuali-cuantitativo) la obtención de conocimiento es permitido con la práctica de estudios a través de la combinación, la triangulación o la complementación desde los métodos (Blanco y Pirela, 2016).

Tipo de investigación

El tipo de investigación se conceptualiza como descriptiva, misma que Hernández et al. (2016) detallan que trata de “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92), con el que el fin de contextualizar y establecer las percepciones de los padres, representantes, docentes y manipuladores de alimentos y el rector de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes, Sardinata- Norte Santander, en cuanto a la calidad de servicio del PAE y su relación con el cumplimiento de los objetivos del programa.

Diseño de la investigación

Hurtado (2010) señala que el diseño de la investigación “se refiere a dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud a recopilar, de manera que dé respuesta a la pregunta de la investigación de la forma más idónea posible” (p. 199). En los estudios mixtos recurrentes, se aplican métodos cuantitativos y cualitativos de manera simultánea (los datos se recolectan y analizan más o menos en el mismo tiempo). Asimismo, Hernández et al.; (2016) citando a Creswell (2013) añade que en “los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias”. De igual manera, el estudio se adapta al diseño de investigación no experimental transeccional pues se realizará en un solo momento y no habrá manipulación de las variables, puesto que estas serán observadas y estudiadas directamente de la realidad.

Procedimientos

Desde el punto de vista cualitativo, se pretenderá contextualizar, desde los actores cooperantes (158 padres de familia y representantes, así como cuatro informantes claves: un docente, dos manipuladores de alimentos y el rector) de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes, Sardinata- Norte Santander, respuestas a preguntas pertinentes a la calidad en la prestación del servicio del PAE y su relación con el cumplimiento de los objetivos del programa, más exactamente, en cuanto a las dimensiones de la calidad de servicio como fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos intangibles, partiendo de su propia realidad, examinándole a ella misma, relacionando, interpretando y comprendiendo a partir de los datos o información obtenida para encontrar las respuestas, a través de un guion de preguntas, que llevarán a tener una visión más acertada para poder actuar consecuentemente.

A su vez, se tendrá en cuenta etnografía porque se caracteriza por describir y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupo, culturas y comunidades. Donde los actores cooperantes del programa PAE y por tanto las dimensiones en la prestación del servicio, representan ámbitos muy importantes para evaluar la calidad de este. Además, es importante tener en cuenta, la realidad de los docentes, manipuladores de alimentos y el rector desde la realidad de los hechos en estos tiempos de pandemia.

Desde el punto de vista cuantitativo, se pretenderá establecer información acerca de la percepción de la calidad en la prestación del servicio del PAE, pero desde el punto de vista de los actores cooperante/afectados (158 padres de familia y representantes, así como cuatro informantes claves: un docente, dos manipuladores de alimentos y el rector) de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes, Sardinata- Norte Santander. Asumiendo la metodología cuantitativa, donde se recolecta información o datos estructurados y manejados estadísticamente; al mismo tiempo, descriptivamente, asociando y relacionando variables que representan cantidades para hallar el tipo de relación entre dichas variables e inferir generalizaciones. Los datos cuantitativos se pueden verificar y usar en procesos estadísticos para demostrar patrones de comportamiento y así hacer inferencias o afirmaciones que permiten posteriormente probar teorías.

La investigación oscila entre los esquemas de pensamiento inductivo y deductivo, se necesitarán realizar lo siguiente en estos diseños: a) Se recolectarán datos cuantitativos y cualitativos de manera simultánea, b) Se realizarán análisis cuantitativos y cualitativos sobre los datos de ambos tipos durante todo el proceso. Se comparan variables y categorías cuantitativas con temas y categorías cualitativas y se establecen múltiples contrastes, c) Los resultados se podrán generalizar y es factible al mismo tiempo probar hipótesis, d) Durante la interpretación y la discusión se terminaran de

explicar las dos clases de resultados, y generalmente se efectuaran comparaciones de las bases de datos, y, e) Se comentan los resultados de lado a lado, es decir, se incluyen los resultados estadísticos de cada variable o hipótesis cuantitativa, seguidos por categorías y segmentos (citas) cualitativos, así como teoría fundamentada que confirme o no los descubrimientos cuantitativos.

Población y Muestra

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. Arias (2012, p. 82) menciona que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales son extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. La población a la cual se orientó el proyecto está conformada por los padres y representantes de los 800 estudiantes focalizados en el Programa PAE. Es decir; 780 padres de familia y/o representantes.

Tamayo y Tamayo (2007) consideran que la muestra descansa en el principio de que las partes representan un todo y por tal refleja las características que definen la población de la cual fue extraída. Por ende, la presente investigación determinó que la muestra está dada por 158 padres de familia y representantes, así como cuatro informantes claves: un docente, dos manipuladores de alimentos y el rector, con una margen de error del 7% y confianza de 95%, una heterogeneidad de 50%.

Instrumentos

Para Hernández et al. (2016) “la recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. En el caso de seres humanos, en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera” (p. 409). Según Arias (2016), “Un instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel

o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 67). Entonces, recoger datos no es sino deducir de modo intencionado y sistemático mediante un instrumento o de los sentidos sobre la estrategia aplicada. Considerando lo anterior, los enfoques metodológicos, tanto el cualitativo como el cuantitativo al usarse individualmente tienen de acuerdo a sus propias características, unas ventajas y desventajas al desarrollar el proceso investigativo. Por todas las razones expuestas en párrafos anteriores, se asumirá esta investigación, Una herramienta o instrumento cualitativo, como lo es la entrevista semiestructurada y una herramienta de tipo cuantitativo como lo es la encuesta de tipo Likert, de cinco alternativas para que estas se complementen. De ahí que, el cuestionario estará dirigido a padres, representantes y comunidad y las alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1).

Técnica de Análisis de Datos

Para el análisis de datos se aplicará herramientas estadísticas. En este sentido Tamayo y Tamayo (2007) señalan que a través de la “estadística se procesan los datos obtenidos para describir, organizar, analizar e interpretar en forma apropiada los resultados” (p. 27). Por ello, una vez recolectada la información, esta será representada en tablas, el análisis de la misma se realizará a través de la estadística descriptiva y hoja de cálculo de Excel. Igualmente, para este análisis se manipulará la frecuencia y la media como medida de tendencia central. De manera que, para el análisis de la variable, dimensiones e indicadores, se construirá una tabla de interpretación o baremo contentivo de rango, intervalo y categoría para cada uno de los estadísticos descriptivos utilizados. (Ver Tabla VI).

Tabla VI. Baremo

Rango	Intervalo	Categoría
5	Entre 4,86 y 5,00	Excelente
4	Entre 4,00 y 4,85	Muy bueno
3	Entre 3,00 y 3,99	Bueno
2	Entre 2,00 y 2,99	Regular
1	Entre 1,00 y 1,99	Insuficiente

Fuente: Velásquez (2021).

Acciones para el mejoramiento en la prestación del servicio del Programa de Alimentación Escolar (PAE)

El Programa de Alimentación Escolar PAE, tiene como objetivo fundamental la protección de los derechos alimentarios de los niños, niñas y adolescentes que habitan en el territorio; por lo que su implementación debe propender en todas sus etapas el compromiso del Estado con el bienestar de la niñez, bajo los principios de equidad, solidaridad, corresponsabilidad, participación y complementariedad, que permitan al Estado y la sociedad colaborar en la protección del derecho a

la alimentación escolar, para las poblaciones más vulnerables, logrando de este modo el ejercicio pleno de los derechos de la niñez.

Acciones estratégicas para optimizar el PAE en la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes-Sardinata (Norte de Santander)

Con base en el análisis de las categorías estudiadas en la presente investigación se ha llegado a obtener los resultados para responder el tercer objetivo específico planteado que cuestiona sobre las alternativas para la optimización de la prestación del servicio en los comedores de la Institución Educativa

Nuestra Señora de las Mercedes-Sardinata (Norte de Santander). De este modo, las acciones a las que se ha llegado a partir del proceso investigativo buscan responder a las falencias que fueron identificadas en la implementación del Programa en la Institución Educativa en cuestión, ofreciendo mecanismos tanto para el mejoramiento de los procesos administrativos como formativos que se dan a lo largo de la ejecución del PAE.

Por ende, el reconocimiento de la diversidad por el PAE tiene la intención de prestar un servicio equitativo en todo el territorio nacional que ayude a mejorar la calidad de vida de los estudiantes, focalizando a los más vulnerables para reducir la desigualdad del país. Junto con el principio de solidaridad, las acciones del programa están encaminadas hacia desarrollo humano integral de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, desde una perspectiva diferencial y territorial que requieren de la corresponsabilidad y complementariedad de los diversos actores que para optimizar recursos y articular competencias, en función de las necesidades nutricionales de los estudiantes beneficiados.

Propósitos orientadores de las acciones

En virtud de la realidad encontrada en el estudio, las acciones a presentar tienen como propósito general aportar mecanismos fortalecedores del PAE en la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes-Sardinata. Asimismo, las estrategias propuestas sirven a objetivos adicionales tales como la promoción de las metas del PAE a través de un diagnóstico estratégico. De igual modo, buscan el fortalecimiento de los procesos gerenciales a través del establecimiento de principios de control, evaluación, seguimiento y monitoreo, que permitan al personal involucrado dentro del programa, consultar información del mismo relacionada con los aspectos administrativos.

Por otro lado, la propuesta requiere de la participación activa de la Alcaldía de Sardinata dentro de los comités de seguimiento operativo

departamental o municipal, en donde deberá asumir la responsabilidad de proponer mejores y coordinar medidas que faciliten la participación de los diversos actores e instituciones implicadas en el desarrollo del Programa de Alimentación Escolar; además de cumplir con otras funciones establecidas en el numeral 6.3.2. Funciones del Comité de Seguimiento Departamental o Municipal de la Resolución 29452 de 2017:

- Evaluar el desarrollo y ejecución del Programa en las Entidades Territoriales.
- Analizar las coberturas en los diferentes municipios y vigilar el cumplimiento y aplicación de los criterios de focalización por parte de las instituciones educativas.
- Articular las acciones para la promoción de los estilos de vida saludable.
- Establecer la forma para realizar la socialización de las generalidades del PAE a la comunidad educativa. Se podrán usar medios de comunicación masiva, elementos impresos o los que las Entidades Territoriales crean convenientes.
- Las demás que se consideren pertinentes o necesarias.

En tal sentido, las acciones establecidas subrayan la indagación diagnóstica de contexto, la proyección institucional, la gestión administrativa y la formación permanente, que son estrategias integrales y complementarias entre sí, a pesar de que cada una de ellas cuente con procedimientos particulares, tal como se aprecia a continuación:

a) Indagación diagnóstica de contexto: Este proceso consiste en la realización de un análisis FODA, en el que es posible apreciar tanto los aspectos positivos como negativos y los riesgos (tanto amenazas como oportunidades), a los que se encuentra propensa la organización.

b) Proyección Institucional: Este proceso involucra directamente a los directivos de las instituciones educativas, pues depende de su capacidad para adelantar acciones frente a los problemas que puedan presentarse durante la implementación del programa PAE, lo cual solo puede lograrse por medio de la realización de planes de acción y análisis permanentes a lo largo de diversos encuentros en donde puedan sostenerse diálogos informados sobre el avance del programa.

c) Gestión de control administrativo: Se trata del seguimiento que debe realizarse al proceso desde un punto de vista administrativo, poniendo especial atención en aspectos como la revisión y control de las matrículas atendidas, el acopio y distribución de los insumos y el rendimiento del personal asignado al programa. Para lograr esto se deben realizar jornadas de sensibilización a través de asambleas

comunitarias, que permitan a los implicados participar activamente de las acciones propuestas.

d) Formación permanente: Se considera como una de las acciones más importantes y comprende la formación constante de todos los actores implicados en el proceso alrededor del programa, para que cada uno de ellos pueda convertirse en un veedor del mismo, siendo estos tanto beneficiarios como facilitadores y financiadores.

Las medidas propuestas en la presente investigación cuenta con un origen teórico, pero gozan de una enorme pertinencia operacional para el programa en cuestión; especialmente en lo que se relaciona con el impulso de la gestión que es implementada desde los mismos directivos de la institución educativa beneficiaria, los cuales son descritos a continuación. (Ver Tabla VII)

Tabla VII. Acciones de mejora para el PAE en la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes-Sardinata

Acciones	Estrategias	Base teórica	Tácticas para su aplicación	Actividades
Conocer el contexto educativo actual	Diagnosticar la realidad interna de la institución	El diagnóstico estratégico	Definición de acuerdos	Análisis FODA
Proyectar acciones en la institución	Diseño de planes de acción	Direccionamiento estratégico	Espacios para el intercambio de ideas	Mesas de trabajo
Administrar de forma integral	Controlar las acciones a llevar a cabo	Elementos administrativos	Motivar a los involucrados	Asambleas comunitarias
Capacitaciones continuas	Conocer necesidades de capacitación	Componentes de capacitación	Diseño de mecanismos de capacitación	Cursos de Talleres Grupos

Algunas medidas adicionales que pueden tener un impacto positivo en la prestación del servicio, se relacionan con la inconformidad manifestada por los padres de familia en cuanto a los criterios de selección de los beneficiarios. En este sentido, se hacen las siguientes recomendaciones:

- La Secretaría de Educación deberá informar adecuadamente a la comunidad estudiantil en general, sobre los estándares y criterios que se emplean para

la selección de los beneficiarios del programa PAE, exponiendo de manera clara los requisitos que deben ser cumplidos y los procesos que deben atravesar los niños y las familias para ser seleccionados.

- Registrar evidencias que permitan apreciar el proceso de prestación del servicio a la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes de Sardinata.

- Realizar verificación de los productos específicos que son entregados a los beneficiarios de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes de Sardinata, como parte de la cobertura del Programa.

- Contar con la presencia de un representante del Comité de Alimentación Escolar, durante cada una de las entregas de los paquetes alimentarios que garantiza el programa, para que de este modo el mismo pueda fungir como testigo de la adecuada ejecución de las actividades y su legitimidad.

- Programar y ejecutar procesos de auditoría regular a las actividades del Programa de Alimentación Escolar PAE, para contar con un registro de seguimiento de los criterios de cumplimiento y poder identificar de manera oportuna cualquier inconsistencia dentro de su ejecución.

- Conformación de un equipo de veeduría conocido como PAE institucional.

- Selección de la población beneficiaria del programa, en cumplimiento de los criterios que se han hecho públicos a la población.

- Realización del reporte correspondiente al SIMAT.

- Disposición de mecanismos que permitan garantizar la preparación adecuada e higiénica de los alimentos, así como su acopio y distribución.

- Disposición de un registro de los estudiantes.

- Disposición de un sistema de seguimiento y control del proceso de cumplimiento del programa que permita a cada uno de los involucrados reportar de manera oportuna el surgimiento de problemas, para que las instancias competentes logren responder a los mismos y mitigar el impacto sobre la población beneficiaria.

Acciones de mejora desde el interior de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Ver Tabla VIII).

Tabla VIII. Acciones de mejora desde el interior de la Institución

Planta física	Facilitación de la producción alimenticia
	Maximación del espacio físico
	Acceso a la limpieza
	Área de recibo de alimentos debe ser amplia
	Cocinas óptimas
	Suficiente ventilación de toda el área
Proceso y preparación de alimentos	Utilizar minuta de patrón
	Contenidos saludables sin preservativos
	Aplicación de buenas prácticas de manufactura
	Verificación de los alimentos
	Capacitación del personal
Suministro de complemento alimenticio	Desayuno
	Suministro de complemento
	Almuerzo
Condiciones de higiene y sanidad	Alimentos que cumplan con las condiciones fisicoquímicas y microbiológicas
	Alimentos no alterados ni contaminados
	Cubiertos para consumos de alimentos en buen estado
	Personal con certificado en manipulación de alimentos
	Personal con sus implementos de protección
Almacenamiento	Alimentos perecederos bien refrigerados
	Temperaturas de refrigeración adecuada
	Temperaturas de congelación adecuada
Transporte	Transporte de refrigeración adecuada
	Transporte de traslado con uso de canastillas
	Vehículos adaptados para transporte de alimentos
Plan de saneamiento	Institución con plan de saneamiento
	Manejo de desechos sólidos
	Programa de control de plagas
	Programa de seguridad
Aspecto organizacional	Coordinación institucional del PAE
	Plan financiado
	Garantía del servicio en días de paro y no clases
	Promoción de temas sobre alimentación y nutrición
	Inclusión de avisos de observancia sobre buenas prácticas de manufactura
	Tiempo suficiente para el consumo del complemento
	Consumo oportuno para la situación de los niños

Al implementar estas acciones de mejora en el PAE de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes-Sardinata (Norte de Santander), se espera obtener mejoras en procesos como los de planeación, organización, dirección, coordinación y evaluación que permitan una ejecución y gestión

mucho más efectivas y transparentes para el programa, mejorando de este modo a su vez la experiencia de los beneficiarios.

Conclusiones

De acuerdo con los datos obtenidos gracias a las respuestas ofrecidas por los padres de familia fue posible apreciar que los estudiantes beneficiarios se encuentran en el nivel de escolaridad básica aunque no fue posible contar con suficiente representación de los estudiantes del grado segundo; sin embargo, no se considera que estas cifras reflejen las condiciones de cupo en la Institución, sino apenas una particularidad en el proceso de muestreo que no permitió contar con suficientes estudiantes de este segmento escolar.

En cuanto a el impacto que esta particularidad pueda tener en los resultados, la carencia de casos correspondientes al grado segundo, no se considera como una limitación al desarrollo de la investigación, pues se cuenta con suficiente representación de la mayoría de los cursos intermedios del ciclo básico de escolaridad, para alcanzar resultados consistentes sobre la naturaleza del servicio ofrecido por el PAE, incluso si no se cuenta con la suficiente representación de este segmento de la población, ya que el mismo programa no emplea el ciclo escolar de cada estudiante como un criterio para la diferenciación en la prestación del servicio.

Ahora bien, otras características sociodemográficas de importancia que pudieron ser identificadas es el nivel socioeconómico de los estudiantes, los cuales provienen principalmente del estrato 1, con una población mucho más reducida de beneficiarios del estrato 2 y representaciones incluso más bajas de los estratos 3 y 6. Por lo que en este sentido se puede afirmar que el Programa se encuentra presentado el servicio de manera adecuada a los segmentos de la población con son más vulnerables, son apenas algunas mínimas excepciones.

En cuanto a la prestación del servicio, el mismo consiste de acuerdo a los padres de dos formas de alimento, siendo el de mayor incidencia el preparado en la misma institución, aunque también se distribuyen productos prefabricados y empaquetados como galletas, yogurt, leche, entre otras posibles opciones, pensadas para que los niños las consuman entre las comidas principales que son ofrecidas en la institución; siendo estas dos modalidades de prestación del servicio dispensadas en las instalaciones del comedor de la institución.

Con respecto a las condiciones del servicio prestado a los estudiantes beneficiarios durante la coyuntura de la pandemia, la mayoría de los padres señalan que sus hijos continuaron recibiendo el servicio de alimentación escolar de manera domiciliaria en sus hogares, mientras que un segmento muy reducido señaló haber recibido el servicio con algunas interrupciones y otro segmento un poco más grande que el anterior señaló que no recibió el servicio nunca o casi nunca, por lo que puede interpretarse que si bien la Institución continuaba comprometida con la prestación del servicio al continuar prestándolo de una forma casi completa, pudieron surgir problemas de logística u de alguna otra naturaleza que hubiesen impedido lograr una cobertura total del servicio.

Así mismo, en cuanto a las capacidades de la institución para garantizar la integridad de los productos destinados a la prestación del servicio, la gran mayoría de la población señaló reconocer que la institución contaba con la debida capacidad para almacenar los insumos, con apenas algunos pocos de los padres señalando no conocer sobre el tema o encontrarse en desacuerdo con la mayoría, aunque estos pocos casos no se consideran representativos como para poder en duda la opinión mayoritaria.

Así mismo sucedió con la opinión de los padres con respecto a la disposición de un comedor debidamente adecuado para la prestación del servicio y los equipos, la indumentaria y el personal, haciendo énfasis tanto en la higiene como en las medidas de

protección para evitar que el personal pueda llegar a sufrir de accidentes. Además, los padres señalaron que el comedor cuenta con un ambiente agradable y estético, en donde los niños pueden recibir sus alimentos, mientras disfrutan del espacio.

En cuanto a la participación de los actores cooperantes en el proceso de prestación del servicio, los padres señalaron que estos desempeñan un papel óptimo en la prestación del servicio y cuando los padres cuentan con alguna observación para presentar o tienen una queja, estos actores ofrecen la debida atención a cada caso; además de que cuando se presentan problemas para la prestación del servicio, estos presentan una notificación a los beneficiarios, explicando de manera oportuna la ocurrencia del problema y las razones justificadas de por qué el cumplimiento del programa se verá interrumpido.

Lo mismo sucede con la prestación regular del servicio, en el que los actores cooperantes notifican sobre la entrega de los alimentos y se preocupan por el cumplimiento de los horarios establecidos para de ese modo salvaguardar en lo más posible el derecho a la alimentación de los menores. El papel de los actores cooperantes ha sido tan adecuado que se prestan a la solución de problemas que puedan llegar a experimentar los estudiantes o sus padres y ofrecen atención personalizada a los mismos, procurando el bienestar y el bien mayor de cada uno de los menores.

En este sentido puede apreciarse que los padres cuentan con una opinión bastante favorable sobre la labor de todos los actores cooperantes, desde los docentes hasta las personas que manipulan y preparan los alimentos; además de señalar que la Institución también se preocupa por ofrecer apoyo a estos actores para que puedan desempeñar sus labores de la forma más efectiva posible tanto en condiciones normales como durante la coyuntura de la pandemia, que ha hecho más difícil el cumplimiento de las responsabilidades del programa, peor no imposibles para el personal que se ha mantenido comprometido en su misión.

Además, cuando el servicio es ofrecido dentro de las instalaciones de la institución, los padres de familia señalan que se maneja una logística muy efectiva para la prestación del servicio, informando sobre el menú de cada día a los estudiantes, el cual es ubicado en zonas visibles, estableciendo normas de comportamiento en el comedor para que todos puedan disfrutar de un servicio ameno y garantizando raciones, así como los nutrientes necesarios en cada comida de manera balanceada.

Referencias

- Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Obtenido de www.resumido.com/es/libro.php/243
- Ángel, A. (2012). *Aspectos nutricionales en la Alimentación Escolar en Colombia*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/as230s/as230s.pdf>
- Archbold, A., Guerrero, L., & Martínez, J. (2017). *El Programa de Alimentación Escolar como política pública y su aplicación en el municipio de Manizales vigencia 2016*. Pereira, Colombia: Universidad Libre. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16818/EL%20PROGRAMA%20DE%20ALIMENTACI%c3%93N%20ESCOLAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERVQUALING, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4498/449852109003>
- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horiz. Pedagóg.*, 8(1), 9-22. Obtenido de <https://horizontespedagogicos.iberro.edu.co/article/view/08101>

- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arnheim, R. (1986). *Arte y percepción visual*. Madrid: Alianza.
- Blanco, N., & Pirela, J. (2016). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Revista Espacios Públicos*, 19(45), 97-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67646966005>
- Bondarenko, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Educere: Revista Venezolana de Educación*(39), 613-621. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3149322>
- Chacón, M. (2020). *La convivencia escolar desde las prácticas sociales*. Bogotá, Colombia: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/25511/ChaconSanchezMarioFernando2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill : Interamericana Editores, S.A.
- Congreso de la República de Colombia. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30036488#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%202018%2D2022%20%E2%80%9CPacto%20por%20Colombia,concordancia%20con%20un%20proyecto%20de>
- Contraloría General de la República. (2021). *Alerta la Contraloría: 74 entidades territoriales ejecutoras del PAE no están entregando alimentación a los estudiantes beneficiarios*. Obtenido de https://www.contraloria.gov.co/contraloria/sala-de-prensa/boletines-de-prensa/boletines-de-prensa-2021/-/asset_publisher/9IOzepbPkrRW/content/alerta-la-contraloria-74-entidades-territoriales-ejecutoras-del-pae-no-estan-entregando-alimentacion-a-los-estudi
- Contraloría General de la República. (2021). *tras haber iniciado el calendario académico en todo el país, 11 entidades territoriales aún no reportan inicio del PAE en el 2021*. Obtenido de https://www.contraloria.gov.co/contraloria/sala-de-prensa/boletines-de-prensa/boletines-de-prensa-2021/-/asset_publisher/9IOzepbPkrRW/content/tras-haber-iniciado-el-calendario-academico-en-todo-el-pais-11-entidades-territoriales-aun-no-reportan-inicio-del
- Deming, E. (1982). *Out of crisis*. Cambridge: Massachusetts institute of Tecnology Press.
- Díaz, T., Ficapa, P., & Aguilar, A. (2016). Hábitos de desayuno en estudiantes de primaria y secundaria: Posibilidades para la educación nutricional en la escuela. *Nutrición Hospitalaria*, 33(4), 909-914. doi:<https://doi.org/10.20960/nh.391>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la uptcduitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. doi:<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2012v10n16.1168>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2019). *Estado mundial de la infancia 2019. Niños, alimentos y nutrición. Crecer bien en un mundo en transformación*. Obtenido de <https://www.unicef.org/media/62486/file/>

- Estado-mundial-de-la-infancia-2019.pdf
- Gobernación del Norte Santander. (2020). *Programa de Alimentación Escolar (PAE) 2019-2020 en las Instituciones Etnoeducativas de Norte de Santander*. Obtenido de <https://www.datos.gov.co/Educaci-n/Programa-de-Alimentaci-n-Escolar-PAE-2019-2020-en-/kxdg-e9zy>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación : guía para una comprensión holística de la ciencia*. Bogotá: Quirón S. A. Obtenido de http://emarketingandresearch.com/wp-content/uploads/2020/09/kupdf.com_j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacioacuten-completo-1.pdf
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (2010). *Lineamientos Técnico Administrativos y Estándares del Programa de Alimentación Escolar (PAE)*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/lineamiento_tecnico_resolucion_06054_de_2010_1.pdf
- Kujar, N., López, A., & Meneses, A. (2016). *Percepciones del programa de alimentación escolar por parte de los actores en el corregimiento de san Cristóbal y de las comunas 13, 15 y 16 del Municipio de Medellín*. Medellín, Colombia: Corporación Universitaria Lasallista. Obtenido de http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1766/1/PROYECTO_PERCEPCIONES_ALIMENTACION_ESCOLAR_COMUNAS_MEDELLIN.pdf
- Lara, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*(19), 1-6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2015). *Decreto 1852*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=63514>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008>
- Niño, L., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Salud UIS*, 51(3), 240-250. Obtenido de <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/SERVQUAL%3A-A-multiple-item-scale-for-measuring-of-Parasuraman-Zeithaml/d26a2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Bogotá: Prentice Hall Hispanoamérica, S.A.
- Velasco, O., Romero, F., & Guio, F. (2019). El Programa de Alimentación Escolar mas alla de educar y nutrir.: Caso Sogamoso, Boyaca. Colombia. *Educere: Revista Venezolana de Educación*(76), 779-810. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35660459009/html/index.html>
- Velásquez, R. (2020). *Análisis externo del programa de alimentación escolar en tiempos de pandemia bajo el enfoque de pest: mayo-junio 2020*. Congreso Universidad de Pamplona. Pamplona, Colombia: Universidad de Pamplona.