

Nivel de satisfacción del servicio alimentario de los padres usuarios y madres cuidadoras en los “Wawa Wasis” del distrito de San Juan de Miraflores. Febrero-Marzo 2008.

Vanesa Maguiña¹ Miriam Valerio¹

¹Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Nutrición. U.N.M.S.M.
Email: miriamcv910@hotmail.com/ vanecruzvida@hotmail.com

Capacidades adquiridas: Al finalizar este artículo, los lectores podrán:

- a. Conocer la realidad de la calidad de atención que brinda el Programa Nacional Wawa Wasi en Perú.
- b. Describir y entender el funcionamiento del servicio de los Wawa Wasis en Perú.

Palabras claves: Nivel de Satisfacción Alimentaria (NSA), Wawa Wasi (WW), Padres Usuarios, Madres Cuidadoras.

Resumen

Objetivo Conocer el nivel de satisfacción del servicio alimentario (SA) de padres usuarios y madres cuidadoras en los Wawa Wasis del distrito de San Juan de Miraflores

Materiales y métodos El estudio fue tipo descriptivo, transversal, observacional. Se aplicó un cuestionario con 11 y 19 ítems a 69 padres usuarios de niños y niñas mayores de un año y a 30 madres cuidadoras que estuvieron trabajando por lo menos un mes en los Wawa Wasis del distrito de San Juan de Miraflores, respectivamente. Los datos fueron analizados utilizando los programas SPSS 11.0 y Microsoft Office Excel 2003.

Resultados El 99% de los padres usuarios están muy satisfechos con la calidad del servicio de los Wawa Wasis. No hay diferencia significativa ($p > 0.05$) entre la media de los puntajes del nivel de SA de los padres usuarios según CGC. El 100% de las madres cuidadoras estuvieron muy satisfechas con la calidad de servicio de los Wawa Wasis. No se encontró diferencia significativa ($p > 0.05$) entre la media de los puntajes del nivel de SA de madres cuidadoras según CGC.

Conclusiones: El nivel de satisfacción de servicio alimentario de los padres y madres cuidadoras Wawa Wasis, es alto, independientemente al CGC al cual pertenecen.

Introducción

En América Latina han existido desde el siglo pasado una gran variedad de programas que han buscado mejorar el estado nutricional de la población (1, 2). En nuestro país contamos con varios de ellos, entre los que podemos citar: a) el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA) con los siguientes sub-programas: Comedores Populares, Desayunos Escolares, Alimentación y Nutrición al paciente ambulatorio con tuberculosis y familia, Alimentación complementaria para grupos de mayor riesgo; b) el Programa Nacional del Vaso de Leche que es administrado por gobiernos locales y donde se han identificado los mayores problemas de focalización (entrega del alimento a quién no lo necesita); c) el Fondo Nacional de Compensación y Desarrollo Social (FONCODES) con los siguientes sub-programas: A TRABAJAR RURAL, programa de empleo temporal y obras de infraestructura local; A PRODUCIR, programa que financia proyectos productivos, MEJORANDO TÚ VIDA, proyecto que financia proyectos de infraestructura social y económica; así como también el Programa Nacional Wawa Wasi (3).

El Programa Nacional Wawa Wasi (PNWW), forma parte de los programas sociales del estado para la atención de la población infantil en el Perú. El PNWW fue creado en 1993 a cargo del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH), lo que actualmente es el Ministerio de la Mujer y Desarrollo social (MIMDES). El PNWW atiende a más de 53 000 niños y niñas en todo el país, por medio de unos 6300 "Wawa Wasis" (WW) - cuna guardería donde el niño es dejado a cargo de una "madre cuidadora"-, los cuales son supervisados por 33 sedes descentralizadas a nivel nacional. El PNWW tiene como objetivo general promover en todo el país acciones orientadas a generar condiciones favorables para el desarrollo integral de niños y niñas mayores de 6 meses a 3 años y 11 meses, particularmente, aquellos en situación de riesgo y en condición de pobreza o extrema pobreza. El PNWW brinda, a través de las madres cuidadoras, una atención integral que comprende: aprendizaje infantil temprano, atención alimentaria y promoción nutricional,

salud infantil preventivo-promocional, cuidado y protección. Las madres cuidadoras atienden entre 6 y 8 niños; son propuestas por la comunidad y seleccionadas luego de su evaluación y capacitación por los coordinadores de cada sede descentralizada. Los recursos necesarios para el funcionamiento de cada WW son transferidos del Programa a los Comités de Gestión Comunal (CGC), los cuales están integrados por miembros de la comunidad que se encargan de la administración de los mismos, los cuales incluyen la planificación de los menús para los niños y la adquisición de insumos (4).

Dentro de los programas alimentarios, la satisfacción de la población atendida es una variable importante que detecta la calidad percibida y la aceptabilidad del servicio; además, es un indicador que sirve para medir el éxito en la gestión. En países industrializados, numerosos estudios han medido la satisfacción del beneficiario por el servicio de alimentación recibido (5); sin embargo, en países menos industrializados o en vías de desarrollo, no es frecuente el uso de instrumentos para la evaluación de la satisfacción del beneficiario, debido a la ausencia de instrumentos válidos. Más aún, son pocos los programas estudiados en la práctica de atención al usuario que han documentado procesos de cambio como resultados de la intervención. Un estudio realizado en la comunidad de Antímano (Venezuela), durante los meses de marzo de 1998 a mayo de 1999, midió el Nivel de Satisfacción Alimentaria Nutricional de las madres cuidadoras y los representantes de los niños atendidos en los Multihogares de Cuidado Diario (MCD). Los resultados mostraron que el 74% y 94% de los representantes y madres cuidadoras respectivamente, se consideraban muy satisfechas por el servicio brindado por los MCD, lo cual demostraba que desde el punto de vista de los beneficiarios y las madres cuidadoras, el programa respondía a las necesidades alimentario-nutricionales de la comunidad de dicha ciudad (5).

A pesar de la importancia de evaluar el componente "satisfacción del usuario", no hemos podido encontrar investigaciones

publicadas sobre niveles de satisfacción de los programas sociales, ni a nivel local, ni nacional. Por tal motivo el objetivo del estudio fue conocer el nivel de Satisfacción Alimentaria (SA) o del Servicio Alimentario de los padres usuarios y madres cuidadoras en los Wawa Wasis del distrito de San Juan de Miraflores.

Materiales y métodos

El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los padres, madres o apoderados, de los niños y niñas mayores de 6 meses y menores de 3 años y 11 meses, beneficiarios de los Wawa Wasis, a los que se les denominó "padres usuarios"; y a las señoras que brindaban el cuidado de los niños a quienes se les denominó "madres cuidadoras" todas pertenecientes a la jurisdicción del distrito de San Juan de Miraflores.

El distrito de SJM cuenta con 3 C.G.C: "Las Américas", "Madres Unidas" y "Santa Rosa de Villa San Luis", los cuales tienen a su cargo 14, 14 y 12 wawa wasis, respectivamente. La población de madres cuidadoras fue de 40 (una madre por WW), mientras que la población infantil estuvo integrada por 320 niños y niñas. La muestra final del estudio estuvo conformada por 69 padres usuarios (seleccionados al azar) y 30 madres cuidadoras con por lo menos un mes de trabajo (seleccionadas de modo no probabilístico), a los cuales se les aplicó un cuestionario en forma de entrevista.

El proceso de recolección de datos consistió en tres fases:

La primera fase fue de reconocimiento, ubicación de la zona y coordinación de las fechas de trabajo, en las que se irían a entrevistar a las "madres cuidadoras" y a los "padres usuarios", con el coordinador de cada Comité de Gestión y la "madre guía", la cual estaba encargada de supervisar los WW de su CGC.

En la segunda fase se aplicaron los instrumentos, se optó primero por ejecutar el cuestionario a las "madres cuidadoras", por conveniencia (aprovechando las fechas de

reuniones); y luego se aplicó, a los "padres usuarios" según iban llegando, previa convocatoria de la madre cuidadora, coincidiendo en los horarios de entrada (7:00 a.m.) o salida (4:00 a 5 p.m.) de los Wawa Wasis.

Los cuestionarios utilizados (alfa de Cronbach: 0,77) se tomaron del estudio de Multihogares realizado en Venezuela (6), los cuales fueron sometidos a un proceso de validación mediante una prueba piloto desarrollada en el Comité de Gestión "Praderas de Villa" donde participaron una madre cuidadora, una madre guía y 5 padres usuarios. Fruto de esta validación se hicieron ciertas modificaciones a los cuestionarios para adecuarlos a nuestra realidad como cambiar el término "Multihogar" por "Wawa Wasi", o "aliño" por "aderezo". Los cuestionarios fueron aplicados en forma de una entrevista guiada, es decir, se le explicaba cada ítem a los "padres usuarios" y "madres cuidadoras".

El cuestionario para padres usuarios constaba de 11 ítems, cada uno con calificación de 0 a 4 puntos (Escala de Lickert) dependiendo de la respuesta del "padre usuario": Siempre, casi siempre, a veces o nunca. Los ítems se agruparon en tres categorías que reflejaban las dimensiones de la variable "Satisfacción Alimentaria". La primera categoría se denominaba: "Factores que causan satisfacción a los padres usuarios" y abarcaba 6 ítems (1-6); la segunda categoría se denominaba "aspectos físicos de los niños beneficiarios", abarcaba 2 ítems (7-8); y la tercera categoría se denominaba "gerencia del componente alimentario", y comprendía 3 ítems (9-11)

El cuestionario para "madres cuidadoras" consistió de 19 ítems, cuya calificación también estuvo expresada en término de: Siempre, casi siempre, a veces o nunca. Los ítems se agrupaban en cinco categorías. La primera se denominaba "Aspectos de la planificación en la alimentación del niño beneficiario" y comprendía 5 ítems (1-5); la segunda categoría se denominaba "Suficiencia de alimentos" y abarcaba 4 ítems (6-9); la tercera categoría se denominaba "Manifestaciones de las destrezas de las

madres cuidadoras en aspectos relacionados con la alimentación del niño” y comprendía 3 ítems (10-12); la cuarta categoría se refería a las “causas y manifestaciones de la satisfacción de los niños por la alimentación” y comprendía 3 ítems (13-15); y la quinta categoría se denominaba “prácticas en los Wawa Wasis que determina el acceso alimentario” e incluía 4 ítems (16-19).

La puntuación final para determinar el nivel de satisfacción alimentaria en “padres usuarios” fue la siguiente: aquellos cuestionarios que obtuvieron un puntaje final de 22 a 33 puntos se les calificó como muy satisfechos, de 13 a 21 puntos como satisfechos, de 4 a 12 puntos se les calificó como insatisfechos y puntajes menores o iguales a 3 como muy insatisfechos. La puntuación final del cuestionario para madres cuidadoras, fue la siguiente: de 38 a 57 puntos se les calificó como muy satisfechos; de 21 a 37 puntos como satisfechos; de 4 a 20 puntos como insatisfechos, y puntajes menores o igual a 3 como muy insatisfechos (7).

Solo se consideraron en el estudio los cuestionarios de padres usuarios y madres cuidadoras que respondieron el total de las preguntas. Se utilizó el programa SPSS 11.0 para analizar los datos y determinar la confiabilidad del instrumento (cuestionario), a través del Alfa de Cronbach.

Resultados

El 99% de los padres usuarios fueron madres. La edad promedio de los niños beneficiarios

fue de 1 año y 2 meses y la media de tiempo de permanencia en el programa, hasta el día de la realización de las entrevistas, fue de 18 meses.

En cuanto a las madres cuidadoras, el 90% tenían por lo menos un hijo menor de 3 años 11 meses que formaba parte del programa. El tiempo de permanencia en el programa, hasta el día de la entrevista, fue de 6 meses.

El 99% de los padres usuarios se mostró satisfecho con la calidad del servicio (ver tabla No 1), mientras que el GDC “Las Américas” fue donde mayor satisfacción mostraron los padres usuarios (30.7%) (ver gráfico No 1). Como los datos no tienen una distribución normal, se determinó el nivel de significancia con la prueba de Kruskal Wallis ($p = 0.1$). Se observó que no hay diferencia significativa ($p > 0.05$) entre la media de los puntajes del nivel de SA de los padres usuarios según Comités de Gestión Comunal (CGC).

El 100% de las madres cuidadoras se mostraron satisfechas con la calidad del servicio en los WW (ver tabla No 2); mientras que en el CGC “Santa Rosa” fue donde mayor satisfacción se encontró (ver gráfico No 2) Como los datos tienen una distribución normal, se calculó el nivel de significancia con ANOVA ($p=0.06$), no se encontró diferencia significativa ($p>0.05$) entre la media de los puntajes del nivel de SA de madres cuidadoras según Comités de Gestión Comunal (CGC).

Tabla N° 1.
Porcentajes de padres usuarios según el nivel de SA los Wawa Wasis de S.J.M (Febrero-Marzo 2008).

Niveles de satisfacción*	Padres usuarios	
	n = 69	%
Muy satisfecho	68	99
Satisfecho	1	1
Insatisfecho	0	0
Muy Insatisfecho	0	0

*Muy satisfecho: 22-33 puntos, Satisfecho: 13-21 puntos, Insatisfecho: 4 -12 puntos, Muy Insatisfecho: menor o igual a 3 puntos.

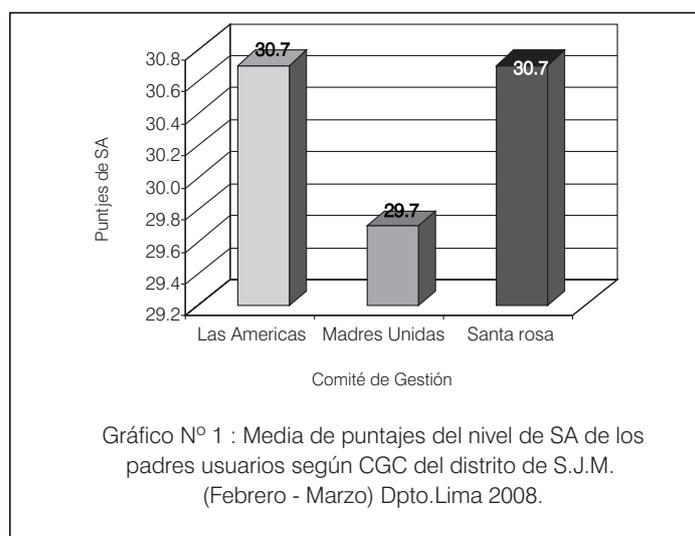
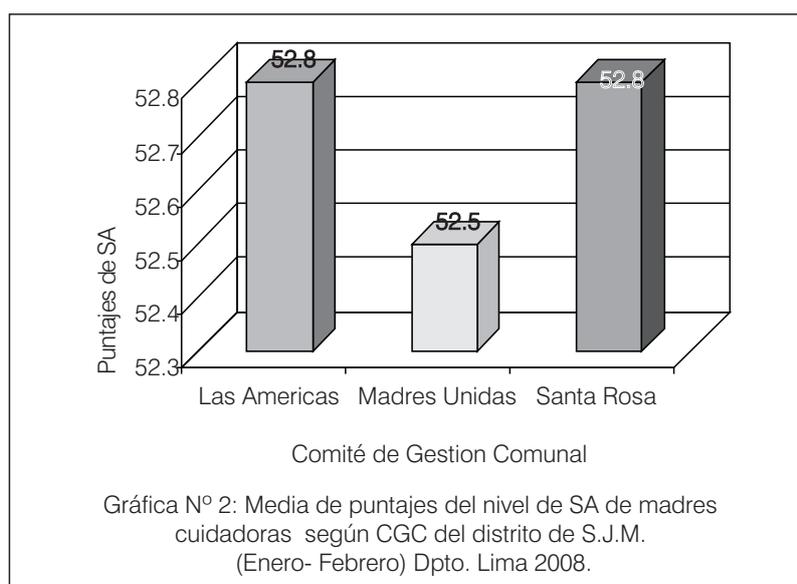


Tabla N° 2.
Porcentajes de madres cuidadoras según nivel de satisfacción alimentaria en los Wawa Wasis del distrito de S.J.M (Enero-Febrero 2008).

Nivel de satisfacción	Madres Cuidadoras	
	n=30	%
Muy Satisfecho	30	100
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Muy Insatisfecho	0	0

*Muy satisfecho: 38-57 puntos, Satisfecho: 21-37 puntos, Insatisfecho: 4 -20 puntos, Muy Insatisfecho: menor o igual a 3 puntos.



Discusión

El elevado nivel de satisfacción alimentaria o satisfacción del servicio alimentario que se encontró en el presente estudio, tanto en padres usuarios como en madres cuidadoras, nos permite concluir que el componente alimentario que se brinda en los Wawa Wasis fue ampliamente aceptado.

Los padres usuarios manifestaron estar muy satisfechos con los Wawa Wasis, debido a los siguientes motivos: a) el apoyo en el cuidado de sus hijos, ya que tienen que salir a trabajar desde las 8 a 4 p.m. o incluso hasta las 8 p.m.; b) el no contar con una canasta básica familiar suficiente para cubrir las necesidades primarias de sus niños; c) las diferencias que los padres manifestaban que se podían apreciar entre los niños asistentes a los WW y aquellos que no, siendo estos últimos menos activos y con mayor propensión a enfermarse.

El comité de CGC "Santa Rosa de Villa San Luis" obtuvo un mayor puntaje de satisfacción, entre las madres cuidadoras, respecto a los otros CGC probablemente porque cuenta con todos los servicios básicos (luz, agua, desagüe); mientras que el CGC "Las Américas" sólo cuenta con servicio de luz y algunos con desagüe y el CGC "Madres Unidas" solo dos Wawa Wasis tienen todos los servicios.

Una de las principales razones para el alto nivel de satisfacción que se obtuvo entre las madres cuidadoras lo constituye la capacitación constante impartida en cada CGC a través de sus coordinadores. Estas labores docentes incluyen temas de salud preventivo promocional, aprendizaje infantil, atención alimentaria y cuidado de los niños; semanalmente se realizan reuniones en donde las madres cuidadoras informan al coordinador sobre la salud, alimentación y preferencias de los niños por las comidas (8,9). Además de las capacitaciones, las "madres cuidadoras" perciben un ingreso, por parte del MIMDES, de acuerdo a la categoría en la que se encuentran. Las "madres cuidadoras" con categoría A, son aquellas madres que más destacan en su labor

y que generalmente son las que tienen mayor antigüedad en el Wawa Wasi, estas reciben un sueldo mensual de S/.180.00 nuevos soles, las "madres cuidadoras" con categoría B, perciben un sueldo de S/.150.00 nuevos soles y por último las que están en la categoría C, que generalmente son nuevas, reciben un sueldo de S/.120 nuevos soles mensuales. Además cuentan con un ingreso adicional diario que pagan los padres usuarios. El pago es de S/1.00 diario por cada niño.

Aunque nuestros resultados son similares a los encontrados por Bernal y Jennifer (4), en donde los padres usuarios y madres cuidadoras obtuvieron un alto nivel de satisfacción alimentaria (74% y 94% respectivamente), es conveniente señalar que la satisfacción del usuario o el beneficiario, es solo uno de los componentes que tienen que ser considerados para medir el impacto dentro de los programas de asistencia alimentaria. Después de varios años de labor, el PNWW y todos los programas sociales peruanos deberían haber contribuido a una reducción sostenida de la desnutrición infantil, sin embargo, los resultados de la ENDES 2005 muestran que uno de cada 10 niños de las áreas más pobres presentan desnutrición global (10). En líneas generales, los programas sociales peruano y de América Latina han mostrado un impacto mínimo en el crecimiento infantil, debido entre otras cosas, a una mala focalización del grupo objetivo y ausencia de vigilancia del crecimiento. En este sentido se ha recomendado que los programas alimentarios estén enfocados en niños de 6 a 24 meses de edad (11).

En conclusión; el nivel de satisfacción de los padres usuarios y las madres cuidadoras en relación al servicio brindado por los wawa wasis es alto y no se encontró diferencia significativa entre las puntuaciones finales por cada Comité de Gestión.

Recomendaciones

Se decidió medir la confiabilidad del instrumento, con el alfa de Cronbach, se determinó que en el cuestionario para padres usuarios, los ítems 5 y 10 no aumentan la confiabilidad del instrumento, al contrario

disminuyen la confiabilidad, mientras que el ítem 11 no sirve para discriminar a la muestra, es decir no brinda información necesaria para nuestra investigación. En el cuestionario para madres cuidadoras se encontró que los ítems 6, 7, 8, 9 y 16 disminuyen la confiabilidad del Instrumento, y el ítem 12 no sirve para discriminar a la muestra. Por lo que se sugiere aplicar este cuestionario sin los ítems mencionados.

Agradecimientos

Agradecemos al Especialista en Nutrición de la Unidad Gerencial de atención integral, Lic. Nut.

Alex Rivera Cadillo, por la autorización para la realización del presente estudio, así también por su valiosa participación en el desarrollo de la investigación al Lic. Nut. Juan Muquillaza U., Lic. Nut. David Mamani A., Lic. Miriam Maguiña M., a los coordinadores de los Comités de Gestión Comunal del distrito de S.J.M. y por su insistencia en la realización del estudio y colaboración en la redacción del trabajo a nuestra Profesora Lic. Nut. Carmen Villarreal Verde.

Referencias Bibliográficas

1. Espinosa F, Ruiz C, Valiente S. Programas de intervención alimentario nutricional en América Latina y el Caribe entre 1970 y 1984. *Food Nutr Bull.* 1986; 8:17-23.
2. Organización Panamericana de Salud. Estudio sobre intervenciones alimentario-nutricionales para poblaciones de bajos ingresos en Latinoamérica y el Caribe. Washington D.C.: OPS; 1990.
3. Fuente: IPE. "Un Balance de los Programas Sociales" 2004
4. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MINDES). Programa Nacional Wawa Wasi. Folletos de Información General. Lima-Perú 2007.
5. Bernal, J. "Escalas de satisfacción alimentaria nutricional para representantes y madres cuidadoras de niños atendidos en Multihogares de Cuidado Diario". ALAN. Vol.52N°2. Caracas-Venezuela.2002.
6. Equipo Técnico .PDI. Plan de desarrollo integral de San Juan de Miraflores 2003-2012.Municipalidad de San Juan de Miraflores. Diciembre 2003.
7. MIMDES. Programa Nacional Wawa Wasi. Folletos de información Wawa Wasi Institucional General. Lima-Perú. 2007.
8. MIMDES. Programa Nacional Wawa Wasi. Folletos de atención alimentaria y promoción nutricional. Lima-Perú. 2007.
9. MIMDES. Programa Nacional Wawa Wasi. Folletos de Salud Infantil, preventivo promocional. Lima-Perú. 2007.
10. ENDES 2005. Transición alimentaria en el Perú.
11. Galván, Marcos Programas destinados a disminuir la desnutrición crónica. Una revisión en América Latina. ALAN. Vol.57N°4.México.2007.