



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicio del  
Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis  
Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Ángela Josefa Elespuru Saavedra

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas publicas

**LIMA - PERÚ**

**2019**



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ELESPURU SAAVEDRA, ANGELA JOSEFA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN QALI WARMA EN LA I.E.E LUIS FABIO XAMMAR JURADO HUACHO, 2018**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 10:00 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Jesús Enrique Nuñez Untiveros

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Felipe Guizado Oscoco

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR MAYORIA* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejorar estilo de redacción APA* .....

..... *Mejorar redacción y presentación de resultados* .....

.....  
**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A Dios por haberme dado fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mi familia, especialmente a mi Hermana Blanca, mis hijos por brindarme el gran apoyo incondicional y hacer posible la culminación de la maestría con mucho éxito.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento sincero y de corazón a mi Asesor Dr. Felipe Guizado Oscoco por su incansable apoyo en el desarrollo de mi estudio asimismo al Dr. Carlos Fabián Falcón, compartiendo sus conocimientos de manera amable y desinteresada, a las I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado de Huacho y a la Unidad Territorial de Lima provincias que muy atentos me brindaron la información requerida para hacer posible el desarrollo de mi Tesis y lograr el grado de Maestro.

### Declaración de autoría

Yo, Ángela Josefa Eléspuru Saavedra, con documento de identidad DNI N° 02822170, en mi calidad de estudiante de la Escuela de Postgrado – Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima/filial Lima norte; declaro que la investigación académica titulado "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018", para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, siendo el autor del mismo. Por tanto, declaro lo siguiente:

1. Las fuentes bibliográficas empleadas en el presente trabajo de investigación, identifican correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. Estamos considerando fuentes señaladas expresamente en este trabajo.
3. El presente trabajo de investigación es inédito, original, lo cual servirá plenamente para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad.
4. Considero que la revisión electrónica en búsqueda de plagios, es relevante
5. De comprobar el uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 enero de 2019



---

Ángela Josefa Eléspuru Saavedra

DNI: 02822170

## Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.” Cuyo objetivo fue Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho ,2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

En el presente trabajo, se estudia bajo el método deductivo, nivel descriptivo explicativo de enfoque cuantitativo. el estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo III se refiere a los resultados, el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones y por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su respectiva aprobación.

**La autora**

**Índice**

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	<b>ii</b>
Dedicatoria	<b>iii</b>
Agradecimiento	<b>iv</b>
Declaratoria de autenticidad	<b>v</b>
Presentación	<b>vi</b>
Índice	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract</b>	<b>xiii</b>
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	<b>15</b>
1.2. Trabajos previos	<b>18</b>
1.3. Teorías relacionadas al tema	<b>23</b>
1.4. Formulación del problema	<b>38</b>
1.5. Justificación del estudio	<b>39</b>
1.6. Objetivos	<b>41</b>
<b>II. Método</b>	
2.1. Diseño de investigación	<b>43</b>
2.2. Variables, operacionalización	<b>45</b>
2.3. Población y muestra	<b>47</b>
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	<b>49</b>

2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	52
<b>III. Resultados</b>	<b>53</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>66</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>73</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>76</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>79</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1. Encuesta	82
Anexo 2. Validación de Instrumentos	86
Anexo 3. Matriz de Instrumentos	103
Anexo 4. Base de Datos	105
Anexo 5. Constancia de Encuestas	107
Anexo 6. Dictamen Final	108
Anexo 7. Acta de Aprobación	109
Anexo 8. Turnitin	110
Anexo 9. Formulario de Autorización publicación Electrónica	111
Anexo 10. Autorización de la Versión Final	112



## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b>	Operacionalización de la variable 1: Gestión Administrativa	<b>46</b>
<b>Tabla 2.</b>	Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio	<b>47</b>
<b>Tabla 3.</b>	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión Administrativa	<b>50</b>
<b>Tabla 4.</b>	Validez de contenido por juicio de expertos de Calidad de servicio	<b>50</b>
<b>Tabla 5.</b>	La Escala De Valoración Para La Gestión Administrativa	<b>50</b>
<b>Tabla 6.</b>	Niveles de gestión de las variables	<b>51</b>
<b>Tabla 7.</b>	Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de gestión administrativa del programa Qali Warma.	<b>53</b>
<b>Tabla 8.</b>	Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de calidad de servicio del programa Qali Warma.	<b>54</b>
<b>Tabla 9.</b>	Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de la dimensión de planificación del programa Qali Warma	<b>55</b>
<b>Tabla 10.</b>	Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de la organización del programa Qali Warma.	<b>56</b>
<b>Tabla 11.</b>	Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de gestión administrativa del programa Qali Warma	<b>57</b>
<b>Tabla 12.</b>	Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de control del programa Qali Warma.	<b>58</b>

<b>Tabla 13.</b>	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables gestión administrativa y la calidad de servicio	<b>59</b>
<b>Tabla 14.</b>	Coeficiente de correlación de Spearman de Planificación y la calidad de servicio	<b>60</b>
<b>Tabla 15.</b>	Coeficiente de correlación de Spearman de Organización y la calidad del servicio	<b>61</b>
<b>Tabla 16.</b>	Coeficiente de correlación de Spearman de Dirección y la calidad de servicio	<b>62</b>
<b>Tabla 17.</b>	Coeficiente de correlación de Spearman de Control y la calidad de servicio	<b>63</b>

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Los 14 principios de Fayol	<b>28</b>
<b>Figura 2.</b> Esquema del Diseño de Investigación	<b>44</b>
<b>Figura 3.</b> Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de gestión administrativa del programa Qali Warma.	<b>54</b>
<b>Figura 4.</b> Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de calidad de servicio del programa Qali Warma.	<b>55</b>
<b>Figura 5.</b> Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de la planificación del programa Qali Warma.	<b>56</b>
<b>Figura 6.</b> Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de la organización del programa Qali Warma	<b>57</b>
<b>Figura 7.</b> Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de dirección del programa Qali Warma.	<b>58</b>
<b>Figura 8.</b> Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de control del programa Qali Warma.	<b>59</b>

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la “Gestión Administrativa Y La Calidad de Servicio Del Programa de alimentación Qali Warma de La I.E.E.Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018”.

Investigación fue un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con una no experimental, transversal, diseño de nivel descriptivo correlacional, con dos variables de estudio fueron la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la alimentación de programa, Conto con una población de 52 beneficiarios del programa de alimentos, con una muestra de 52 beneficiarios. El método de investigación era hipotético - deductivo, la técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recogida de datos fueron cuestionarios aplicados a los beneficiarios del programa de alimentación Qali Warma de la institución educativa los mismos que fueron debidamente. Validados a través de dictámenes de juicios de expertos.

Los resultados que se obtuvieron de la investigación evidenciaron que el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionó de forma significativa ( $\text{sig.}=0.001$ ) y positiva ( $r= 0,711$ ). Verificándose la afirmación de la hipótesis formulada: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018”

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de servicio, Programa de alimentación.

## Abstract

This research aims to determine the relationship of the "administrative management and quality of service of power Qali Warma of Luis Fabio Xammar I.E.E.. program jury, Huacho, 2018".

Research was a quantitative approach, basic type, with a non-experimental, cross, correlational descriptive level design, with two study variables that were the Gestation Administrative and the quality of service of the program feed, is Conto with a population of 52 beneficiaries of the program of food, with a sample of 52 beneficiaries. The method of research was hypothetical - deductive, the technique employed to collect information was the survey and data collection instruments were questionnaires applied to the beneficiaries of the program of feeding Qali Warma of the educational institution, the same ones that were duly .validated through expert opinions

The results obtained from the research showed that the level of the management administrative and the quality of service relate significantly ( $\text{sig} = 0.001$ ) and positive ( $r = 0,711$ ). Verifying the claim of the formulated hypothesis: there is relationship between the management Administrative and the quality of service of the program of feeding Qali Warma of the I.E.E. Luis Fabio Xammar, jury Huacho, 2018

Key words: administrative management, quality of service, food program.

## **I. Introducción**

## 1.1 . Realidad problemática

En el mundo actual según Pérez (2010), dice que realizar una la gestión administrativa es una de las necesidades permanentes, por los continuos cambios que nos rodean, así mismo de las exigencias de los avances tecnológicos dan lugar a que las organizaciones busquen un desempeño óptimo para poder lograr hacerlas más concurrentes y alcanzar un lugar en el mercado, los niveles en la preparación profesional cada vez están más exigentes las organizaciones se encuentran buscando la perfección, continuando en la mejora de sus procesos administrativos, los niveles en la que se encuentra su preparación profesional son más exigentes, sobre todo en las empresas del estado donde se pone mucho énfasis en el cliente, usuario en la que el estado se encuentra a su servicio asimismo son los administrativos y gerentes de las organizaciones quienes están a cargo de los recursos y con la ayuda de normas se lograra que la gestión administrativa sea más eficiente y eficaz con ayuda de la simplificación de sus procesos administrativos .

A nivel internacional tenemos los casos de Colombia, se presentan las formaciones cada mes para que los trabajadores del estado logren altos ocupaciones laborales, en México, se crean delegaciones para que el servicio logre ser excelente, cuyo propósito es de conseguir que alcancen altos patrones en su desarrollo , de igual manera tenemos el contexto de Puerto Rico, los cuales se encuentran en la búsqueda de fortalecer su servicio como empleado público ya que trabajan a favor de la comunidad , con el propósito de llegar a cumplir sus logros, ocupaciones demás necesidades a favor de la ciudadanía .Como se ha podido apreciar en estos países la gestión administrativa es muy importante, debido a que esta consiste en mejorar, para lograr muchos beneficios y corregir las deficiencias que puedan encontrar.

La gestión administrativa de las Instituciones Publicas según Hurtado, (2008), funcionan utilizando de forma oportuna la racionalización de sus recursos económicos y a su vez con un correcto funcionamiento de los procesos administrativos siendo estos eficaces y eficientes, brindando al usuario una excelente calidad de servicio, requiriendo de un análisis y evaluación de los

contenidos en los documentos de gestión con propósito de mejoramiento y perfeccionamiento, asimismo busca formar técnicos con perspectiva del mundo, que tengan destrezas que los motive hacer creativos ,emprendedores lideres para llegar a conducir Organismos competentes desde criterios moralistas favoreciendo a la formación de una ciudadanía con muchos valores y virtudes.

La gestión administrativa está orientada a la realización de sus objetivos organizacionales, asimismo les permite una correcta gestión, ya sea de bienes o servicios mediante la utilización de correcta y oportuna de los recursos de estado, parte de estos recursos son destinados a la ejecución de los programas sociales especialmente a los que corresponden a la alimentación de los escolares. Estos programas a nivel mundial se encuentran en la búsqueda de mejorar la Calidad de servicio a los beneficiarios tal es el caso de Chile, Jamaica, Perú y Puerto Rico que cuenta con gran número de programas sociales (PSAN2015).

A nivel nacional tenemos el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), se creó el 30 de mayo del 2012, mediante el D.S N° 008-2012, el mismo que atiende con un servicio alimentario de Calidad con un complemento educativo y alimenticios a niños y niñas matriculados I.E públicas de los niveles de Inicial desde los 3 años , primaria y secundaria de la Región Amazónicas ente Rector es el MIDIS, a cargo de su Dirección General de Seguimiento y Evaluación de y de manera descentralizada cuenta con 27 Unidades Territoriales en Lima Metropolitana ,Callao y Lima Provincias.

A nivel local tenemos la región Provincia de Huara que recibe el servicio del programa que atiende a la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado del distrito de Huacho a cargo de la Unidad Territorial de Lima Provincias, al parecer carece de una adecuada gestión administrativa y por consiguiente de una calidad de servicio puesto que se ve reflejada en la capacitación sobre la Organización y funcionamiento del Comité de Alimentación Escolar ,la supervisión y monitoreo del programa es muy débil la falta de coordinación y articulación de las autoridades, como son la UGEL, Unidades territoriales y la Institución Educativa



trabajan de forma aislada no toman en cuenta modelo de congestión en el que la comunidad , participa de manera articulada y organizada en la prestación del servicio alimentario involucrando a diversas autoridades y sociedad civil como son autoridades Regionales ,Jefe de la Unidad Territorial ,Directores ,Profesores y Padres de Familia, para la implementación en lo que respecta a los de kit de cocina de cocina como son las ollas, cucharones, cubiertos platos entre otros puesto que es la misma institución educativa no se abastece de ollas y cucharones para la elaboración de alimentos y son los niños los que llevan sus utensilios, de igual manera son los padres de familia los que tienen que realizar un aporte económico para la persona encargada de la preparación de los alimentos y el combustible para el funcionamiento de las cocinas, en lo que respecta a la infraestructura el alcalde se comprometió con la construcción de los ambientes para el programa , llegaron a la institución , los materiales de construcción pero quedo ahí porque no había presupuesto para la terminar el proyecto al no contar con un ambiente adecuado son los mismos niños los que llevan sus alimentos a sus aulas, no se cuenta con las normas de higiene básica puesto también presentan problemas con la falta de agua y tienen que cargar el agua y depositarla en baldes para poder preparar los alimentos influyendo en la efectividad del programa esto contribuye a que los niños enfermen y no desean consumir los alimentos por temor a enfermarse afectando de esta manera su salud.

Se percibe la existencia de deficiencias en las funciones del Comité de Alimentación distintos procesos, por lo que la gestión administrativa de Qali Warma, no logra ser efectiva, lo que ocasiona un insatisfacción de los Padres de familia hacia el programa y que incluso, no se ha evidenciado cual es la eficiencia, eficacia y efectividad que se ha logrado .De acuerdo a lo dicho anteriormente el objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. Por lo planteado anteriormente hay interrogantes que son motivo de investigaciones para formular alternativas de solución en las que se mejoren las variables que son objeto de estudio.

## 1.2 Trabajos previos

### **Internacionales.**

Torres, (2016) en su estudio realizado en la relación a la Gestión administrativa y su impacto en el perfeccionamiento continuo hacia la calidad, proyecto como finalidad principal de la tesis establecer la correlación entre las variables gestión administrativa y el mejoramiento de la calidad de la organización. El estudio fue de tipo no probabilístico, pero a pesar de ese detalle, Torres no estableció una muestra. Para la obtención de la base de datos e información recopilada, se usó y aplicó dos instrumentos: una guía de observación y un cuestionario. El autor finaliza que los resultados expusieron que el total de los individuos encuestados señalaban que no existía planeamiento institucional, políticas y normativas internas, procedimientos de trabajo establecidos y valoraciones de resultados de las actividades.

Recari, (2015), en su publicación referente a la Gestión administrativa. Se trazó como finalidad entender y analizar de qué manera se efectúa la gestión administrativa en el departamento de compras, para el estudio analizo y considero una muestra de un global de 74 individuos que laboran directamente en el área administrativa, su metodología aplicada fue; descriptiva, finalizando que el proceso administrativo observado en esta área, exhibe ciertas carencias, deficiencias, debido a que es tardío el cumplimiento de los procedimientos en las actividades, no se efectúa el cumplimiento del plan de compra establecido, esto a que se originan compras no programadas, también que la institución posee una estructura para cada procedimiento de la compra, pero a pesar de ello no se da de forma eficiente, debido que el personal presenta fallas por falta de capacitación y compromiso, conjuntamente el personal encargado como jefes, gerentes, supervisores carecen de liderazgo, dirección, motivación a su personal a cargo, para que de esta manera pueda cumplirse con los objetivos generales de la área, esto conduciría a que el personal pueda ser eficaz y eficiente dando como resultado la productividad en sus funciones, demostrando habilidades y destrezas para el desarrollo del control y seguimiento. Por último, el autor remarca que de no efectuarse de manera adecuada esto tendría impactos

negativos a los intereses de la empresa, pérdida de tiempo, de recursos y poca confiabilidad en obtener los resultados deseados.

Tierra, (2014) en su tesis en relación a la Calidad del servicio y la eficiencia, proyecto como finalidad principal en su tesis demostrar la calidad del servicio y su relación con la eficiencia. La muestra seleccionada fue de tipo probabilístico, la cual fue estructurada por 1220 individuos, la metodología usada fue experimental, correlacional. Para la obtención de la data de estudio, Tierra diseño un instrumento para poder medir el nivel de la calidad de servicio de este organismo. El autor finaliza e interpreta los resultados dados y confirma que el servicio ofrecido (SOAT), dentro de sus departamentos era de un nivel de baja calidad, en lo que se observó que el periodo de atención se daba de manera lenta, se dilataba mucho el tiempo de espera, lo cual no era favorable para los cobros del SOAT y los contribuyentes no se sentían contentos y ni satisfechos con las políticas de atención dentro de la organización de la unidad Regional, ya que se evidenciaba un funcionamiento deficiente percibido por los usuarios.

Chiliquinga, (2013) en su tesis referente a la gestión administrativa y la optimización de recursos institucionales, definió como finalidad principal determinar la falta de gestión administrativa de la industria y su incidencia en la optimización de los recursos. La metodología aplicada al estudio fue explicativa y descriptiva. Tomando una muestra de la población de 13 MYPES de este sector. El autor analizando los resultados, finaliza que no se lograron afiliar a asociaciones o estructurando grupos para obtener ventajas corporativas en unión, dejando de lado por botar contar con alternativas y propuestas de mejora para una implementación de un estándar de gestión administrativa, que comience a dar un cambio institucional en lo que se refiere a eficacia y eficiencia en todas las etapas de la gestión.

Arias, (2014), en su tesis concerniente a la Gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera. Planeo como finalidad trascendental analizar lo señalado en el enunciado anterior. Para el estudio Arias no calculo ninguna muestra, aplico un estudio descriptivo, exploratorio, con un diseño de correlación de variables. Mientras que para la obtención de la data de la unidad

de estudio uso la documentación e información interna de la institución como: Las políticas y procedimientos establecidos en las áreas, el manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo, de seguridad y salud industrial, el organigrama y el juego de estados financieros del periodo 2010-2013. El autor finaliza de que las compañías no llegaron a obtener una rentabilidad financiera óptima, indicaron según el análisis financiero que por cada dólar que los socios tienen puesto en inversión en la organización, no se ha generado en los periodos 2012-2013 la rentabilidad deseada, siendo esta resultada del 0% de rendimiento.

### **Nacionales**

Floresmilo (2017), indico en su estudio referente a la Gestión Administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa, donde finaliza que si existe evidencias para afirmar que la gestión administrativa influye significativamente en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar, cuyos resultados se puede afirmar que la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del Programa, con un coeficiente de correlación de ( $r=0,659$ ) representando una correlación positiva entre las dos variables.

Sara (2017) su tema de investigación cuyo objetivo fue la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a usuarios de la Dirección General De Protección De Datos Personales Del Ministerio De Justicia Y Derechos Humanos, 2016. Su metodología básica, no experimental, transversal, su método hipotético deductivo, utilizo la técnica de la encuesta y su instrumento, dos escalas de opinión, sus resultados obtenidos concluyeron en que existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio General De Protección De Datos Personales Del Ministerio De Justicia Y Derechos Humanos, 2016.

O'Brien (2015), cuyo tema de tesis es Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio según los trabajadores de Instituto Metropolitano de Planificación, su tipo de investigación fue básica no experimental, descriptiva, correlacional, su técnica usada fue la Encuesta y el Instrumento el Cuestionario para la recolectar

su información, concluyendo que la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio directa y significativamente, siendo su Coeficiente de correlación ( $r=0,771$ ) entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los trabajadores de Instituto Metropolitano de Planificación, 2015.

Acosta y Ramírez (2015) en su investigación científica denominada Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2014, utilizando un tipo de investigación básica, no experimental de corte transversal, correlacional, uso como técnica la encuesta e instrumento cuestionario luego se concluyó que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, tuvo un Coeficiente de Correlación ( $r=0,877$ ) se puede afirmar que si existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2014.

Rachead, (2015), en su artículo referente a la Calidad de servicio y satisfacción del usuario. En la metodología, con respecto a la población estuvo formada por 19417 personas. La técnica usada en la obtención de la data a analizar se realizó mediante la encuesta a cada usuario. El instrumento fue 2 cuestionarios diseñados para cada una de las variables, se aplicó la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach para determinar el nivel de coeficiente de fiabilidad. Finalizo que los resultados hallados y evidenciados en el estudio fueron primero que concierne a la calidad de servicio es de nivel regular y sobre la satisfacción del usuario externo es también de nivel regular según los datos de los individuos que se atendieron en el centro de salud Miguel Grau.

## **1.2 Teorías relacionadas al tema**

### **Variable 1**

#### **Gestión Administrativa**

Según Chiavenato, (2014). Indico que es un proceso de planificar, estructurar, direccionar y controlar el manejo de los recursos de la institución para cumplir con las metas institucionales. Es una tendencia y una realidad en la globalización del mundo moderno empresarial, que cada empresa logre sus objetivos trazados en un entorno competitivo, donde la toma de decisiones viene hacer la clave en

su mayoría del éxito de la empresa debe, articular las acciones y estrategias de trabajo y comunicar a todas las áreas vinculadas con el objetivo general, en base a ello analizar y evaluar el desempeño general para tomar medidas correctivas.

Es por ello que se entiende que toda organización precisa en su actividad diaria, ya sea por requerimientos de la norma legal o por políticas internas de la institución, lo cual implica seguir con una serie de procedimientos que es reflejada en conjunto con un manual de obligaciones y funciones en la gestión. La administración de la institución es responsable del cumplimiento del proceso señalado y de que se efectúe de forma eficaz y eficiente, logrando la productividad para el cumplimiento de los objetivos planteados por la dirección.

El procedimiento establecido debe ser pertinente, esto significa que se de manera adecuada en el tiempo y espacio correcto, para evitar dilaciones en las diferentes áreas de la institución, en efecto la inadecuada y mala gestión provocara un incremento en los costos y gastos, para evitar dicha situación se aplicara la simplificación de la información para su razonable análisis. Este procedimiento debe ser impecable y seguro, reduciendo los riesgos a la hora de tomar de decisiones y por la divulgación de información. Las diferentes áreas funcionales de la organización ejecutarán varios procedimientos administrativos establecidos, siendo este un estándar, una guía de la actividad diaria de operaciones de la empresa, cuanto más asociada y articulada este a la gestión, el procedimiento diario estandarizado se producirá una reducción en el costo total en términos de dinero y tiempo.

Esta afirmación anterior puede interpretarse como el procedimiento que se repite constantemente a diario en las instituciones, debido a que diseñan e implementan modelos para cada proceso documentario que genera mayor agilidad en el trámite, de la misma forma una eficiente gestión en la dirección regulara los niveles de procesos establecidos siempre teniendo presente las exigencias administrativas, legales.

Por otra parte, Hitt, (2006), afirma que, en el transcurso de organizar y usar un total de recursos financieros y talento humano dirigidos hacia el

cumplimiento de objetivos específicos, para poder cumplir con las metas diarias en un ambiente institucional. Se entiende a la administración, no como una improvisación, sino como un proceso que necesita planificarse, establecer tiempos, procedimientos, objetivos y todo ello para lograr el cumplimiento de la visión, sueño de la empresa, es aquí donde la dirección juega su papel más importante

Así mismo Chiavenato, (2013) señala que, la gestión administrativa, es un de etapas fundamentales que se deben cumplir en todo organismo, este se refiere a que cada una de estas es parte de la administración de cada uno de las diligencias, prontitudes o acciones sean efectuadas según la política institucional establecida por todos miembros, igualmente es importante la administración logística, estas etapas pueden ser enumeradas de la siguiente manera planificación, organización, ejecución y control; toda etapa con el mismo nivel de importancia, lo cual un cumplimiento eficiente será de vital importancia para alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es decir, la gestión es un procedimiento fundamental y de mucha relevancia en la organización, que se trata del papel que desempeñan cada uno de los trabajadores, así mismo en los recursos materiales de la empresa que tienen en cuenta las diferentes funciones realizando el desarrollo de los objetivos y metas.

Por otra parte, Hurtado, (2008) manifiesta que la ciencia administrativa que se realiza en base al pensamiento del ser humano y se sitúa en cualquier acción, que se realice ya sea desde la planificación de la actividad a realizar durante el transcurso del día, por consiguiente, este tendrá en efecto cumplir con los establecido ya sean metas, logros, objetivos de la institución.

El pensamiento de Da Silva, (2006), refuerza lo planteado anteriormente, señalando que son las acciones encargadas aprovechar las riquezas de forma óptima con la finalidad de alcanzar lo que la empresa se propone. Conjuntamente a ello Hurtado, (2008), reafirma lo expuesto indicando que es de fundamental importancia el papel desarrollado por la administración. Acotando que toda

persona, profesión u organización que aplique las ciencias administrativas a través de una buena gestión y de una efectiva toma de decisiones, tiene mayor posibilidad de ser exitosa. La función que cumple la administración es de suma importancia muy en específico de las demás disciplinas puesto que en la vida diaria el ser humano hace uso empíricamente de una forma de gestión administrativa, es una de las disciplinas más utilizadas es decir que todas las personas sin distinción de razas, sexo puede convertirse en administrador y con una buena aplicación de esta disciplina se convierte en una persona con mucho éxito en la vida.

Monchón (2014) señala que la planeación es la etapa donde se establecen los objetivos, las estrategias y planifican los acuerdos que permitirán la coordinación conjunta de la organización desarrollando actividades que permitirán el logro de los objetivos.

Según Ramírez y Ramírez (2013), indican que la palabra administrar etimológicamente procede del latín *administrare*, el cual significa servir. Que significa servir. Esto se refiere a que la administración consiste en servir a otras personas y encomendar los bienes del otro, así como también encargarse de los bienes de uno mismo atendiendo sus propios recursos, de la misma manera se dirige las compañías u instituciones, con el fin de lograr las metas para su progreso.

Por otro lado, Montén (2013), menciona que administrar es toda tarea direccionada a transformar un sueño en realidad a través de acciones estratégicas en marcadas a una realidad objetiva, entendiéndose como el orden metódico de acciones y el uso automatizado de los recursos utilizados en la ejecución de un propósito. Precizando que es toda actividad dirigida con un propósito definido, así mismo es la sistematización de acciones y uso de los recursos con un fin para su progreso, de igual manera, de tal modo que se dirige y se supervisa el trabajo y la utilización correcta de los materiales y recursos minimizando costos, energía, período y dinero.



Consecuentemente Münch (2014), explica que la gestión administrativa como un conjunto de acciones corporativas, general integradora de los recursos de una institución proveniente del inglés Management, se emplea en lugar de la palabra administración y que significan según el diccionario de la RAE como el conjunto de acciones para realizar unos procesos o logro de un fin determinado, a su vez significa acción y efecto de administrar. Es una función de la organización como unión que integradora de los recursos de las empresas, así mismo se habla de gestión como un conjunto de programas o actividades con el propósito de efectuar sus metas institucionales de igual forma es el trabajo de administrar.

### **La administración como ciencia**

La teoría clásica sustentada por sus autores se da por el estudio científico, al permanecer el conocimiento y la espontaneidad por técnicas científicas así se intentaba dar origen a una ciencia llamada administración Asimismo Fayol certificaba la necesidad de ofrecer enseñanza universal, estructurada y metodológica de la administración para instituir administradores. En esos tiempos el pensamiento era novedoso.

### **Teoría de la organización**

Nace la organización como una ordenación, lo cual muestra el predominio de las nociones desusadas de organización, habituales, estrictas y jerarquizadas. En este sentido, la teoría clásica no se liberó de lo histórico y aporó que la estructuración industrial resurgiera de la desorganización anterior, resultado de la revolución industrial para, en ese punto Fayol puntualizaba que esta teoría comprendía y abarcaba la forma y la estructura, por lo que se definía como limitada y estática.

### **La división del trabajo y la especialización**

La distribución se especifica por una repartición de la responsabilidad bien determinada, la división del trabajo es el sustento de la organización, de hecho, es la misión de ser de la organización, conduce a la especialización y la diferenciación de las labores, es decir, a la complejidad. La idea básica es que las instituciones con mayor partición de labor serían más eficaces que las que

mostraban menos segmentación, la administración efectiva se preocupa por la división del trabajo a nivel de operario, subdividiendo las tareas de este, la teoría clásica investigaba la división de los órganos que componen la organización: las áreas, jurisdicciones, división, elementos.

### **Coordinación**

Fayol encierra a la coordinación como parte fundamental y como uno de los componentes de la administración, por otro lado, otros autores lo consideraban como uno de sus principios, reflexionaba que la coordinación era la sinergia, combinación y articulación de toda diligencia y voluntad.

Por otra parte, Mooney, (1999), nos indica que la coordinación es el dividendo apropiado del esfuerzo del equipo para alcanzar la unidad de trabajo en resultado de objetivo en particular. Esta debe fundamentarse en una afinidad objetiva de logros, fundamentalmente, se conjeturaba que cuanto más grande fuera la estructuración y la división de la responsabilidad, tanto más grande sería la necesidad de coordinación para certificar la eficacia de la institución como un fin común.

### **Enfoques de la teoría Administrativa**

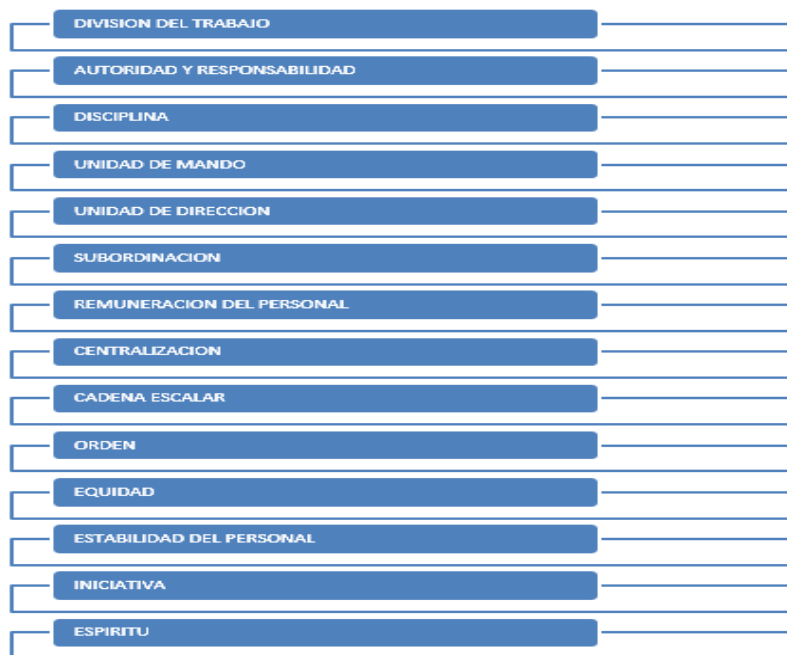
Según Taylor (1916) citado por Chiavenato (2014) Indicaba a la administración científica en el año 1916, sobre la teoría clásica, donde explicaba que circuló con mucha celeridad por todo el continente europeo. Era sabido ya que esta ciencia se identificaba en las labores que efectuaban el peón, y el énfasis puesto en esta teoría fue la organización que debe poseer una institución para obtener su productividad, pero al mismo tiempo señalaba que ambas teorías tenían la misma finalidad de ser eficientes en sus instituciones.

Henri Fayol Manifestaba en sus conocidos epítomes célebres en relación a la teoría de administración, administración industrial, diseño su teoría basándose en cinco puntos claves, presento las seis funciones esenciales de la organización, explico las tareas administrativas, resguardando la definición de la administración, expuso la proporción de las tareas administrativas los niveles y rangos se distribuyen en la institución, siendo estas exclusivas de la gerencia,

destaco los conocimientos entre la organización y administración, implantó los principios de esta.,

### Principios de la gestión administrativa según Fayol

Según Fayol los Principios universales de la administración, han sido basados científicamente y conjuntamente a ello fueron establecidas en sustento de principios y leyes. Fundamento estos principios sistematizándolos con poca particularidad, se apoyó en diversos autores de ese tiempo. Acoge el vocablo principio para alejarse de cualquier pensamiento de inflexibilidad, ya que nada es estático, todo es cambiante en la temática administrativa. En administración, todo es cuestión de sentido común, criterio En resultado, fueron 14 los principios generales establecidos por Fayol.



**Figura 1.** Los 14 principios de Fayol

Fuente: Fayol

### Importancia de la Gestión Administrativa

Drucker (2008), señaló que la administración realizada a través del proceso administrativa, se puede investigar como un método sustancial y mundial cimentada en el perfeccionamiento de los procesos que almacena conocimientos que contiene muchas teorías, principios científicos, nociones entre otros disciplinas que dependen de la destreza y capacidad de personal competitivo en

todo el proceso para ejecutarlos en las instituciones, esto manifestado comprende tareas y acciones que los administradores deben cumplir al pie de la letra para cumplir con los objetivos institucionales.

Por otra parte, Hurtado, (2008), indicó que es uno de los métodos más significativos y universales que se desarrolla en base a procesos a su vez acumula muchos conocimientos que están formados por teorías, principios que dependen mucho de las personas muy capacitadas en administración para que estos conocimientos puedan ser aplicados en las organizaciones.

(Hurtado 2008, p .32). “No hay países pobres, ni países ricos lo que existe son países pobremente administrados y países ricamente administrados”.

## **Dimensiones de la gestión administrativa**

### **Planificación**

Chiavenato (2014), dice que el proceso que comienza con la visión y misión de la organización, donde se plasma la fijación de objetivos, las Estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el Mapa estratégico. Este análisis, es una hoja de ruta para la organización y la guía de los pasos que ésta debe seguir para la consecución y logro de sus metas y objetivos. La planificación es, sin lugar a dudas, el faro que guiará a la empresa hacia destinos deseados y no la dejará desalinearse de su razón de ser. Las empresas no improvisan, casi todo lo planean con anticipación, determinan por anticipado sus objetivos que deberán alcanzar y se realiza las acciones con el fin de obtener el propósito de la empresa. Este último tipo de planificación mucho más frecuentes, tiene como consecuencia el establecimiento de los medios para llegar a cumplir sus fines. Todo se realiza con el fin de obtener propósito para llegar a cumplir los objetivos de la empresa.

### **Organización**

Al respecto, Chiavenato hace alusión a las respuestas de los cuestionamientos relacionados con ¿Quién lo hará? ¿De qué forma? ¿Basado en cuáles planes de acción? ¿Cuáles serán los procedimientos? En todo lo que tiene que ver con las tareas y labores primordiales para que la empresa alcance las metas y visiones que se ha impuesto. A través de la organización se lleva a cabo los objetivos mediante la coordinación de los recursos disponibles para lograr los objetivos y la simplificación de los objetivos.

La organización consiste en diseñar, determinar las estructuras procesos funciones responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, así como la utilización de técnicas para la simplificación del trabajo. El propósito de la organización es simplificar el trabajo coordinar y optimizar funciones. Es decir que todas las actividades y recursos coordinen y utilicen de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo para quienes trabajan en la empresa para la satisfacción de los clientes, la simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad, el diseño de los procesos adecuados, fomenta la eficiencia y e iniciativa del personal la rapidez en la consecución de los objetivos creados en la fase de la planeación.

## **Dirección**

Robbins y Coulter (2005), complementaron su exposición y su teoría al respecto de la dirección y la expusieron de la siguiente manera: “Función que comprende motivar a los empleados, guiar a los demás, elegir los mejores canales de comunicación, relacionando conceptos como seguimiento, asesoría y retroalimentación, junto con trabajo en equipo y resolución de conflictos.

De este modo, la dirección pasa de ser concebida únicamente como una función burocrática y con influencia de poder, para pasar a convertirse en un trabajo donde el liderazgo y el trabajo sinérgico de equipo se hace vital y necesario para los avances y alcances de la organización. Es curioso ver la similitud que tiene esta etimología con la de la palabra administración, una posición preeminente lo cual no es extraño puesto que la dirección es el corazón o esencia de la administración. Todas las etapas del proceso administrativo

tienen la misma importancia para lograr eficazmente los objetivos de una organización, sin embargo, es en la dirección donde se ejecutan todas las etapas del proceso administrativo, en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir en la dirección se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier empresa se deriva de manera aceptada de la dirección.

#### **Dimensión 04: Control**

Castro, García, Jiménez, Periañez, (2001), explicaron que la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados. Allí, se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo, realizando así una revisión y mirada detallada de toda la organización. En este aspecto, el control se complementa con tareas periódicas de toda comunicación, retroalimentación, planeación y formulación de metas, objetivos y seguimiento del alcance de cada una de éstas en los puestos de trabajo que se hallen involucrados.

#### **Variable 2**

##### **Calidad de servicio**

Los estudiosos de la escuela norteamericana formada por Parasuman, Zeithaml y Berry (1988), hicieron experimentos para encontrar las relaciones entre las dimensiones que se usan para medir la calidad de servicio, encontrando relación entre ellas que en un principio fueron diez y luego disminuyeron a cinco para ello utilizaron el modelo Servqual el cual da como resultado un dictamen que sirve de mucho para las organizaciones, en el caso de presentarse dificultades en la calidad de servicio, es una preocupación de la sociedad el no alcanzar una calidad de servicios.

Fernández, (2014) nos dice que la calidad siempre se ha indagado como optimizar el medio en cual estamos inmersos, asimismo nos dice que ha surgido a través del tiempo, es fundamental en los negocios y a la vez es el que

determina el éxito de las organizaciones, puesto que si la empresa ofrece una calidad de servicio tendrá una cartera de clientes satisfechos con una buena imagen de la misma permaneciendo en el tiempo, así fue el caso del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (Pronaa) ,no tuvo mucho éxito debido a un sin número de problemas relacionados con la calidad de servicio que desapareció y fue reemplazada por el programa Qali Warma de la misma forma si este programa no llega a tener un impacto en la sociedad correrá la misma suerte.

Según Hoffman y Bateson, (2011) Deducen que es la forma del comportamiento de las personas formada por la percepción, durante mucho tiempo de los empleados o de los recursos que tiende a mantener la empresa, está comprendiendo servir de manera adecuada pensando siempre en el aspecto físico que sirven de apoyo al servicio la empatía tiene que ver mucho de la persona que ofrece el servicio.

Parasuman, (1988) nos dice que la calidad de servicio es percibida y subjetiva por la opinión de los usuarios a su vez se encuentra relacionada con la medición que se puede dar de supremacía.

Kotler, (1997) según el autor es el bien que una persona ofrece a otra de forma inmaterial o superficial pueden o no estar relacionadas con un bien que una parte ofrece a otra; son esencialmente inmateriales no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Y su producción puede estar relacionada o no con una utilidad. En la medición de la calidad de servicio se han originado discrepancias de juicios se da a conocer lo que verdaderamente se está evaluando se encuentran tres disposiciones que son las se utilizan para calificar como son la calidad, la satisfacción como factor determinante y el valor siendo este el que tiene un bajo nivel de estudio en la actualidad.

Devoto, (2012) el autor nos dice al resto que la calidad de servicio se relaciona con la evolución que realizan los mismos usuarios quienes lo hacen de acuerdo a su grado de satisfacción de servicio que desean recibir y al que están

recibiendo por son siguiente se da una idea de la calidad de servicio del usuario que está recibiendo y si cumple con sus perspectivas.

### **Importancia de la Calidad de Servicio**

En el mundo de la globalización de hoy en día, la calidad de servicio es relevante, puesto que la competitividad genera que las diferencias entre las empresas que cumplen con brindar un mismo servicio el usuario será quien decidirá el que ofrezca un mejor servicio y pueda así satisfacer sus necesidades ,es que es así que se debe tener muy en claro los conceptos de servicio y calidad de servicio para poder tener una idea clara de los modelos de percepción para medir la calidad de servicios que unen en dos escuelas la norteamericana cuyos representantes son Parasuman ,Zeithaml y Berry, la Nórdica liderada por Gronroos sirviendo como ejemplo para la realización de un monitoreo de la calidad y calidad servicio.

### **Dimensiones dela Variable Calidad de Servicio**

La investigación ha considerado para medir la calidad de servicio a través del modelo SERVQUAL que realiza la evaluación con cinco dimensiones de servicio:

#### **Dimensión 01: Elementos Tangibles**

En lo que se refiere a la dimensión relacionada con los elementos tangibles señala Camisón. (2006) que los elementos tangibles son los que siempre apoyaran al servicio, aclara que está formado por los ambientes e instalaciones incluyendo al capital humano e instrumentos para el usuario la primera impresión es la cuenta sobre cómo se percibe el lugar donde será atendido. Las instalaciones, personas, equipos y materiales de comunicación.

Peña, (2014, p.121). Los indicadores a evaluar son los equipos, tecnología, adecuación de las instalaciones, presentación e identificación del personal, organización y conservación.



Pérez, (2006) citado por Velásquez, (2011) quien nos dice que los recursos materiales son aquellos que causan una buena impresión por parte de los usuarios son relevantes para la percepción su percepción deben estar en buenas condiciones y correctamente instalados relacionados con los espacios que cuente la empresa, ya sea el caso de los ambientes, equipamiento que son los que satisfacen a los usuarios.

#### **Dimensión 02: Confiabilidad:**

Para Druker, (1990) desde su punto de vista la confiabilidad es la habilidad para realizar el servicio de forma fiable y segura donde se vean resueltas las inquietudes de los usuarios y sin ninguna duda brindándole la atención que se merece desde el primer momento al pagar por un servicio satisfaciendo sus necesidades .

#### **Dimensión 03: Capacidad de respuesta:**

Para Velásquez (2011) nos dice que: la capacidad de respuesta es la dimensión en la ofrece la ayuda necesaria al usuario en el momento adecuado la buena voluntad de ayudar al usuario cuando lo requiera es la que marca la diferencia de las demás empresas sintiéndose comfortable recibiendo una atención personalizada del personal atendido..

#### **Dimensión 04: Seguridad:**

Velásquez, (2011) según el autor la seguridad es aquella con el profesionalismo de los servidores la cual reflejara confianza, ante cualquier problema que se pueda presentar.

#### **Dimensión 05: Empatía:**

Para Druker, (1990) nos habla del interés por parte de las organizaciones a los usuarios al brindar un servicio de forma personalizada refleja la amabilidad de los servidores para con sus usuarios.

## **Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma fundo el 30 de mayo de 2012, mediante D.S N° 008-MIDIS-2012, fue creado para atender a una parte de la población objetivo que son los niños y niñas del nivel inicial a partir de los 3 años y primaria ,secundaria de la amazonia y de Jornada Completa para mejorar su alimentación y por consiguiente su aprendizaje se crea en reemplazo del Programa nacional de asistencia alimentaria PRONAA que luego de cinco evaluaciones de para el correcto funcionamiento teniendo en cuenta sus objetivos y metas no llega a tener un impacto a la ciudadanía y es reemplazo por programa Qali Warma orientado a fortalecer la participación de la sociedad local favoreciendo su derecho a una alimentación y educación que el estado tienen que asegurar y reconocer Su ente rector es el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social la cual indica que el programa que preside tiene debilidades a nivel administrativo y de gestión esto se debe a los hechos ocurridos ahora último en Cañete donde 463 niños de una I.E resultaron intoxicados esto obligo a la Ministra a tomar medidas correctivas de reorganización para que pueda lograr una impacto a la sociedad y se pueda implementar como política pública

### **Objetivos del Programa**

-Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del programa teniendo en cuenta sus características y el lugar donde vive.

-Fortalecimiento de la atención a los usuarios en clases contribuyendo a su asistencia y permanencia.

-Promover mejores hábitos alimenticios a los usuarios del programa.

### **Misión**

Facilitar un servicio alimenticio con complemento educativo para los niños y niñas matriculados en I.E públicas del nivel inicial (3-5) primaria y secundaria de

la amazonia peruana, Jornada completa para asegurar su asistencia a clases y hábitos alimenticios, los aprendizajes, con la participación de la población.

### **Visión**

Pretende ser un programa eficiente, eficaz y articulado, promoviendo el desarrollo sostenible a través del servicio alimentario de cogestión es decir la participación de la comunidad educativa.

### **Funciones del Programa Qali Warma**

Ofrecer un servicio alimentario de calidad a través de distintos actores como la comunidad educativa organizada, el sector privado, gobiernos locales utilizando modelos de gestión acordes con el entorno y características de los usuarios.

Fortalecer el incremento de las capacitaciones de manipulación de alimentos, así como la noción y la revaloración de los productos de la zona ya sea regional o local contribuyendo a la práctica de hábitos de consumo.

Suscitar la practica articulada de los distintos sectores de la población, niveles de gobierno asimismo organismos que compartan los objetivos del programa.

Promover la participación de la comunidad educativa, así como también las organizaciones sociales, el servicio privado para la implementación de la modalidad de gestión y atención.

### **Marco Legal**

1. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
2. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social (MIDIS).
3. Ley No. 29951, Ley de Presupuesto del Sector Pública para el año fiscal 2013, que autoriza al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a través del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, realizar transferencias de recursos financieros a los comités u organizaciones que se constituyan para proveer bienes y servicios del programa.
4. Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, norma que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5. Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS, norma que establece las disposiciones para la transferencia de recursos financieros a los comités u organizaciones que se constituyan para proveer bienes y servicios del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

6. Resolución Ministerial N° 108-2012-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 002-2002-MIDIS “Lineamientos para la elaboración del manual de operaciones de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. MIDIS”

7. Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, que aprueba el “Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”

8. Resolución Ministerial N° 006-2013-MIDIS, que aprueba el “Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2013 – 2016” y el “Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013 – 2016”.

9. Resolución de Superintendencia N° 017-2013-SUNAT, establece los “Requisitos específicos para el Registro Único de Contribuyentes de los Comités de Compra del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

10. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 105-2013-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el “Manual de Compras del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

### **Prestación del Servicio Alimentario del Programa**

Se brinda por medio del modelo de cogestión, la que forma un mecanismo que implica la colaboración de manera que participa diferentes actores como la sociedad civil, sectores públicos, privados con el propósito de ofrecer una calidad de servicio a los usuarios del programa, cuenta con la el desarrollo de capacitaciones en los actores de la comunidad y la participación de la población en la realización del servicio alimentario en la que forman parte los comités de compras (C.C) y los Comités de Alimentación Escolar (C.A.E) como instancias que integran el programa está formado por tres etapas : planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio alimentario.

Los Comités de Compra están formados por autoridades locales (alcaldes), Red de Salud, Prefectura y padres de familia que tienen que realizar el proceso de compra de los productos y raciones del programa.

Los Comités de Alimentación Escolar (C.A.E) están formados por la Directora, Docentes, y padres de familia de la Institución. Educativa son los se encargan de gestión administrativa y el monitoreo de la prestación del servicio alimentario en la Institución Educativa.

El Programa de alimentación Qali Warma está formado por dos elementos para la prestación del servicio el alimentario y educativo.

### **Componente alimentario.**

Es el que se relaciona directamente con el servicio donde participan los Comité de Alimentación Escolar teniendo en cuenta los hábitos de consumo local y tiene los hábitos nutricionales adecuados a los grupos de edad, se tiene en cuenta los quintiles de pobreza poblaciones vulnerables, para los quintiles I y II se distribuye 2 raciones (desayuno y almuerzo) y en los distritos de quintiles III, IV, V se distribuye una sola ración (desayuno). Y a su vez tiene dos modos:

Modalidad de raciones son los proveedores los encargados de la distribución de los desayunos todos los días para consumirlos en las I.E de las zonas urbanas, donde los Comité de Alimentación Escolar se encargan de recibir y distribuir los desayunos a los escolares.

Modalidad de Productos son los proveedores los que entregan de forma periódica las canastas de productos no perecibles principalmente en las I.E de las zonas rurales también en algunas I.E de las zonas urbanas también se entregan productos, siendo los Comité de Alimentación Escolar los que se encargan de la preparación, distribución a los escolares .Los lineamientos para la Planificación del menú escolar 2018 cuentan con la validación del Centro Nacional de Alimentación y Nutrición CENAN y en colaboración con el colegio de Nutricionistas del Perú, Programa Mundial de Alimentos (PMA) y Promoción de la Salud del MINSA , consideradas con la Dirección General de Políticas y Estrategias del MIDIS Ley Marco de “Alimentación Saludable” (azúcar, grasa y sodio). Incluido nuevos alimentos pan enriquecido con harina de sangre, conserva de mollejita, yogurt, néctar y compota de frutas, barra de cereales, harinas regionales.

### **Componente Educativo**

Es el que planifica y organiza los procesos de los aprendizajes de los actores involucrados en el servicio usando la estrategia de Cascada y aprendizaje de adultos, sobre las etapas del programa poniendo mucho énfasis en las buenas practicas saludables complementándolas con herramientas educativas en la se Planifica, Organiza, Dirige, y controlan los procesos de las capacitaciones relacionadas con el servicio de alimentación certificando un correcto servicio de alimentación.

#### **1.4. Formulación del Problema**

##### **Problema General:**

¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018?

##### **Problemas Específicos 01**

¿De qué manera la Planificación se relaciona con la Calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018?

##### **Problemas Específicos 02**

¿De qué manera la Organización se relaciona con la Calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I. E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018?

##### **Problemas Específicos 03**

¿De qué manera la Dirección se relaciona con la Calidad del servicio del Programa Nacional Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018?

##### **Problemas Específicos 04**

¿De qué manera el Control se relaciona con la Calidad del servicio del Programa Nacional Qali Warma de la I. E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018?

## **1.5 Justificación de estudio**

### **Justificación teórica.**

La presente investigación se justifica a través de un sin número de teorías donde se autores describen las variables de estudio relacionadas a la Gestión Administrativa y a la Calidad de Servicio que ha permitido tener conocimiento de las variables y sus respectivas dimensiones, para la variable Gestión Administrativa según Chiavenato (2014) nos dice que el programa se encarga de la Planificación, Organización, Dirección y Control de los procesos de servicio de alimentación que brinda a los usuarios en los respecta a las capacita citasiones dirigidas, asistencia técnica, Contrataciones con los proveedores, transferencia de los recursos a los operadores, Supervisión y evaluación de la gestión operativa.

Para la variable Calidad de Servicio según Los estudiosos de la escuela norteamericana formada por Parasuman, Zeithaml y Berry (1988) hicieron experimentos para encontrar las relaciones entre las dimensiones que se usan para medir la calidad de servicio mediante la percepción de los usuarios, encontrando relación entre ellas cinco dimensiones usaron del modelo Servqual el cual da como resultado un dictamen que sirve para las organizaciones que presenten dificultades en la calidad de servicio como es el caso del programa de alimentación Qali Warma al no lograr la satisfacción de los usuarios.

### **Justificación práctica.**

La investigación será muy importante porque permitirá dar sugerencias o aportes para que dé alguna forma se de alternativas de solución al problema presentado, esta investigación se convirtió en viable debido a la participación y apoyo de representantes del Programa de Alimentación así como también de directivos, docentes y padres de familia por otro lado respecto a la gestión administrativa depende que la organización disponga con sus bases necesarias para impulsar

su gestión y brindar un calidad de servicio que logre la satisfacción de los usuarios .

### **Justificación metodológica.**

El presente estudio es de mucha importancia puesto que la relevancia en la medida que los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearon en la investigación demostraron la validez a través del juicio de tres expertos, pudiendo ser utilizados en otros trabajos de investigación similares sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa alimenticio en beneficio a los usuarios del Programa.

### **1.6 Hipótesis**

#### **Hipótesis General:**

Existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

#### **Hipótesis Específicas 01**

Existe una relación entre la Planificación y la Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

#### **Hipótesis Específicas 02**

Existe una relación entre la Organización y la Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

#### **Hipótesis Específicas 03**

Existe una relación entre la Dirección y la Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

#### **Hipótesis Específicas 04**



Existe una relación entre el Control y la Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del Programa de Alimentación de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018.

### **Objetivos Específicos 01**

Determinar la relación que existe entre la Planificación y la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E .Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018.

### **Objetivos Específicos 02**

Determinar la relación que existe entre la Organización y la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018.

### **Objetivos Específicos 03**

Determinar la relación que existe entre la Dirección y la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E .Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018

### **Objetivos Específicos 04**

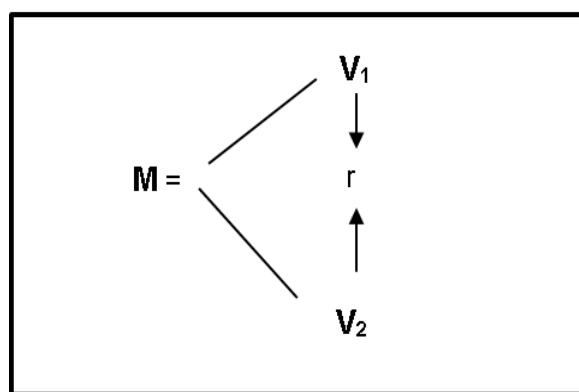
Determinar la relación que existe el Control y la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I E.E .Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

Para Mertens, (2010) nos dice que el tipo de investigación no experimental es adecuada cuando no se puede o debe manipular las variables de estudio. O es difícil hacerlo. La investigación fue de tipo no experimental puesto que no se manipularon las variables a investigar y transaccional o transversal porque se dio en solo tiempo. Liu, (2008) y Tucker, (2004).

El esquema que se utilizo es el siguiente:



**Figura 2.**Esquema del Diseño de Investigación

### Donde:

M= Usuarios del Programa

V1 = Gestión Administrativa

V2= Calidad de Servicio

R = relación

### Método

Según Novoa y Villagómez, (2014) nos sustenta que el método hipotético - deductivo es partir de aseveraciones mediante las hipótesis y luego se determinan los sucesos llegando a la deducción de la verdad.

En la investigación se empleó el método hipotético - deductivo, puesto se encontró en una realidad problemática y se realizó la búsqueda de la solución al

problema de estudio, se planteará a través de las hipótesis correspondientes y con la recolección de los datos se verifico si eran verdaderos o falsos.

### **Enfoque**

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p.4) “Los fenómenos sociales requieren ser científicos, por lo que la corriente positivista establece que las cosas o fenómenos que estudian las ciencias son medibles”

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque se recolecto información, los cuales sirvieron para probar las hipótesis, teniendo como base la medición numérica en la se utilizó el software Excel para los resultados, para el análisis de los datos estadísticos (variables) se utilizó la Distribución de Frecuencias y Porcentajes, para los datos Inferenciales (Hipótesis) el Coeficiente de Correlación de Spearman SPSS V.24, para cuya finalidad fue probar las teorías.

### **Tipo**

Para Valderrama (2016) el tipo de estudio es básico, porque se investiga las variables de estudio, sin cambiar su estructura.

### **Nivel Descriptivo Correlacional**

Según Valderrama, (2016) nos dice que una investigación es de tipo descriptiva correlacional cuando se responde a cada uno de los objetivos de la investigación. Para Cerda, (1998) dice lo siguiente: es en la que se describen los aspectos más importantes de las personas, situaciones o cosas que sean muy conocidas ante los demás.

La presente investigación fue Descriptiva Correlacional puesto que se procedió a describir sus definiciones, Teorías, enfoques, principios , importancia ,características , dimensiones de las variables de estudio para más adelante determinar la relación de las variables, siendo el objetivo de la investigación.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **Gestión Administrativa**

#### **Definición conceptual**

Para Chiavenato, (2014) Indico que es un proceso de planificar, estructurar, direccionar y controlar el manejo de los recursos de la institución para cumplir con las metas establecidas o fijadas. Es una tendencia y una realidad en la globalización del mundo empresarial, que cada empresa logre sus objetivos trazados en un entorno competitivo, donde la toma de decisiones donde la toma de decisiones es la clave del éxito la empresa debe articular las acciones y estrategias de trabajo y comunicar a todas las áreas vinculadas con el objetivo general, en base a ello analizar y evaluar el desempeño general para tomar medidas correctivas.

#### **Definición operacional:**

Las Dimensiones en las que se medirán la variables son 4: Planear con indicadores: planeación y alimentación saludable, Organización indicadores: información de Compras, Adquisición de Alimentos; Dirección con indicadores: Calidad de alimentos, Información del Comité de Alimentación CAE, Infraestructura del Servicio, Apoyo para el servicio Educativo, Control con indicadores: Control de Calidad de los productos, Variedad de la Ración, Aspecto Familiar.

### **Calidad de Servicio**

#### **Definición conceptual**

Hotfman Y Batenson, (2011) sustenta que la calidad de servicio es la manera de ser de los trabajadores de la empresa, esta comprende brindar un adecuado servicio teniendo en cuenta el momento en el cual se ofrece este, puesto que serán calificados a través de la percepción de los usuarios.

#### **Definición operacional:**

Las Dimensiones con las cuales se medirán son 5: Elementos Tangibles con indicadores: Higiene, Material Visual, Personal Identificado ;Confiableidad con

indicadores: como Cumplimiento y Fiabilidad ; Capacidad de Respuesta con indicadores : Tiempos y Horarios ,Disponibilidad ;Seguridad con indicadores: Entendimiento ,Confianza y Amabilidad ,profesionalismo; Empatía con indicador : Conocimiento de Necesidad.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1: Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
<b>Planificación</b>	Planificación			
	Alimentación Saludable	Del 1-4		
<b>Organización</b>	Información de Compras	Del 5-10		
	Adquisición de Alimentos			
<b>Dirección</b>	Calidad Alimentaria	Del 11-21		Bueno
	Información del Comité de Compras (CAE)		5= Definitivamente Si	(25-58)
	Infraestructura del Servicio Educativo		4= Probablemente Si	Regular
			3= Indeciso	(59-92)
			2= Probablemente No	Malo
			1= Definitivamente No	(93-125)
<b>Control</b>	Control de Calidad de los productos	Del 22-25		
	Variedad de Ración Aspecto Familiar			

Nota: Adaptado de las Dimensiones definidas por Chiavenato (2014)

**Tabla 2***Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Elemento Tangibles	Higiene	Del 1 -7		
	Material Visual			
Confiabilidad	Personal	Del 8-11	5= Definitivamente Si	Bueno (25-58)
	identificado			
Capacidad de Respuesta	Cumplimiento y Fiabilidad	Del 12-15	4= Probablemente Si	Regular (59-92)
	Tiempos			
Seguridad	Horarios	Del 16-23	3= Indeciso	
	Disponibilidad			
Empatía	Entendimiento	Del 24-25	2= Probablemente No	Malo (93-125)
	Confianza y Amabilidad			
	Profesionalismo			
	Conocimiento de Necesidad		1= Definitivamente No	

Nota: Adaptado Parasuman Zeithaml y Berry (1985-1988)

### 2.3 Población, muestra

#### Población

Por lo cual Hernández, (2014) Mencionó: que es la agrupación de todos los objetos de estudio que tienen similitud en sus características. Pero Fracica (1988) señala que es la agrupación de todos los elementos de estudio relacionados a la investigación.

Para la presente investigación se contó con la siguiente población de 64 usuarios del Programa De Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

## **Muestra**

Para Hernández, (2014) la muestra está representado por un subgrupo de objetos de estudio. Mientras que para Bernal (2010) señala que es la parte seleccionada de la población de cual se obtiene información requerida para el desarrollo de la investigación y en la que se efectuara la medición de las variables de estudio. En la investigación se contó con la muestra de 64 usuarios del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Según Muñoz et.al, (2010) afirma que en la investigación cualitativa y cuantitativa hacen uso de las técnicas e instrumentos para recolectar información

### **Encuesta**

Para Bernal, (2010) la encuesta es una de las técnicas de mayor uso en las investigaciones científicas y sirven para la recolección de información se fundamenta en un sin número de preguntas que son desarrollas con el fin de obtener información de la investigación a través de las personas encuestadas. En esta investigación se aplicó la encuesta que estaba formada por 25 ítems para recolectar información de los usuarios de forma grupal en un tiempo de 20 minutos con su respectivo instrumento para las variables de estudio.

### **Cuestionario**

Bernal, (2010) señalo que es un instrumento que mide las variables muy utilizado por el investigador para poder registrar información de la investigación científica.



### **Ficha técnica del instrumento 1**

#### **Variable Gestión Administrativa**

---

Nombre del Instrumento: Encuesta

Autor(a): Ángela Josefa Elespuru Saavedra

Adaptado de Br. Beatriz Amanda Manrique la Rosa

Lugar: Lima-Perú 2019

Objetivo: Realizar un diagnóstico de las Dimensiones: Planear, Organizar, Dirección y Control

Tiempo: 20 min

### **Ficha técnica del instrumento 2**

#### **Variable Calidad de Servicio**

---

Nombre del Instrumento: Encuesta

Autor(a): Ángela Josefa Elespuru Saavedra

Adaptado de Br. Beatriz Amanda Manrique La Rosa

Lugar: Lima –Perú 2019

Objetivo: Realizar un diagnóstico de Calidad de Servicio en sus Dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía

Tiempo: 20 min

#### **Validez del instrumento.**

Para Hernández, (2014) señala que la validez es la confiabilidad que nos el instrumento que mide las variables. Para la validación de los instrumentos se hizo a través de una consulta de profesionales, llamado juicio de expertos.

**Tabla 3***Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión Administrativa*

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.	Felipe Guizado Oscoco	Aplicable
Dr.	Carlos Sixto Vega Vilca	Aplicable
Dr.	Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable

**Tabla 4***Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio*

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.	Felipe Guizado Oscoco	Aplicable
Dr.	Carlos Sixto Vega Vilca	Aplicable
Dr.	Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable

## 2.5 Métodos de análisis de datos

En el desarrollo del análisis luego de recolectar la información de los instrumentos se hizo el registro en el programa Excel obteniendo la suma de las dimensiones y de las variables. Asimismo, se utilizó, el Software SPSS versión 22, según las escalas de medición y Valores, Niveles y rangos, se utilizó la escala de Likert brindando los informes respectivos. Para se usó la Escala de Valor a través de las puntuaciones.

**Tabla 5***La Escala De Valoración Para La Gestión Administrativa*

Código	categoria	
ds	Definitivamente si	5
ps	Probablemente si	4
i	indeciso	3
pn	probablemente no	2
dn	definitivamente no	1

**Tabla 6***Niveles de gestión de las variables*

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
Bueno	25-58
Regular	59-92
Malo	93-125

## **2.6 Aspectos Éticos**

La presente Investigación se desarrolló cumpliendo con las Normas establecidas por el modelo del Instrumento Cuantitativo de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales me guiaron a través de su formato se continuando a con las etapas a seguir en la investigación de tal manera que se respetó la autoría de la referencia de los autores con sus respectivos datos. La información que se registró en este estudio fue recogida del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado.

La investigación contó con la autorización correspondiente (jefe y director de la institución). Asimismo, se mantuvo el anonimato a los usuarios que fueron encuestados con respeto y consideración asimismo no hubo prejuzgamiento.

### **III. Resultados**

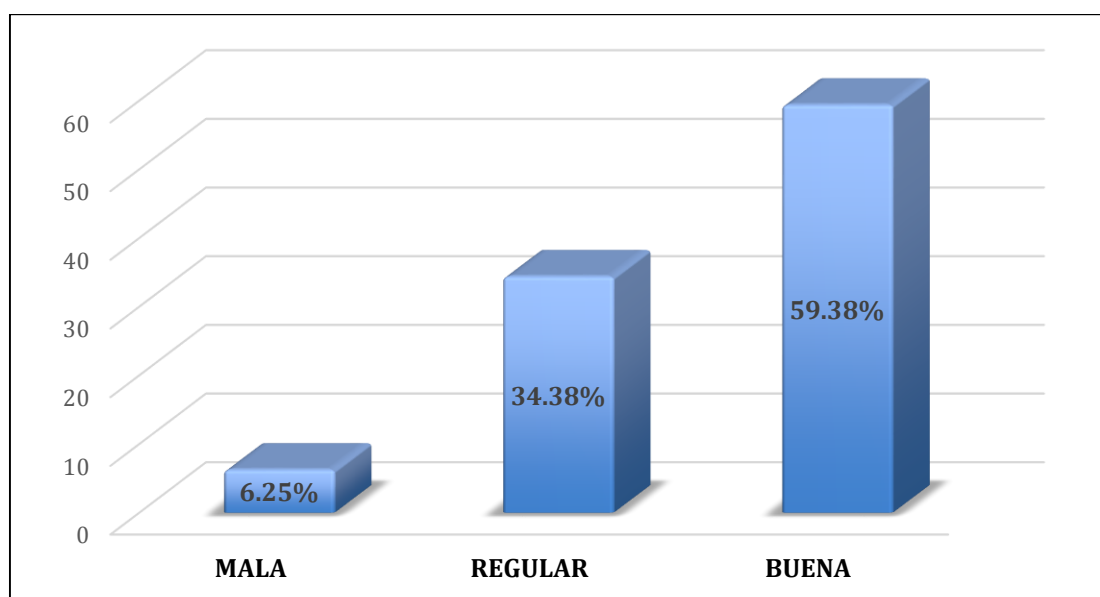
### 3.1 Describir el nivel de gestión administrativa del programa Qali Warma según el personal en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

**Tabla 7**

*Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de gestión administrativa del programa Qali Warma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Mala</b>	4	6,3	6,3	6,3
	<b>Regular</b>	22	34,4	34,4	40,6
	<b>Buena</b>	38	59,4	59,4	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3.** Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de Gestión Administrativa del Programa de alimentación Qali Warma.

#### **Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 3; se observan los resultados del análisis estadístico en relación a la variable gestión administrativa, donde las personas encuestadas señalaron que el nivel de la gestión administrativa del programa de alimentación Qali Warma, es de nivel mala 6.25%, de nivel regular 34.38% y de nivel buena en un 59.38%, como se visualiza en detalle a continuación.

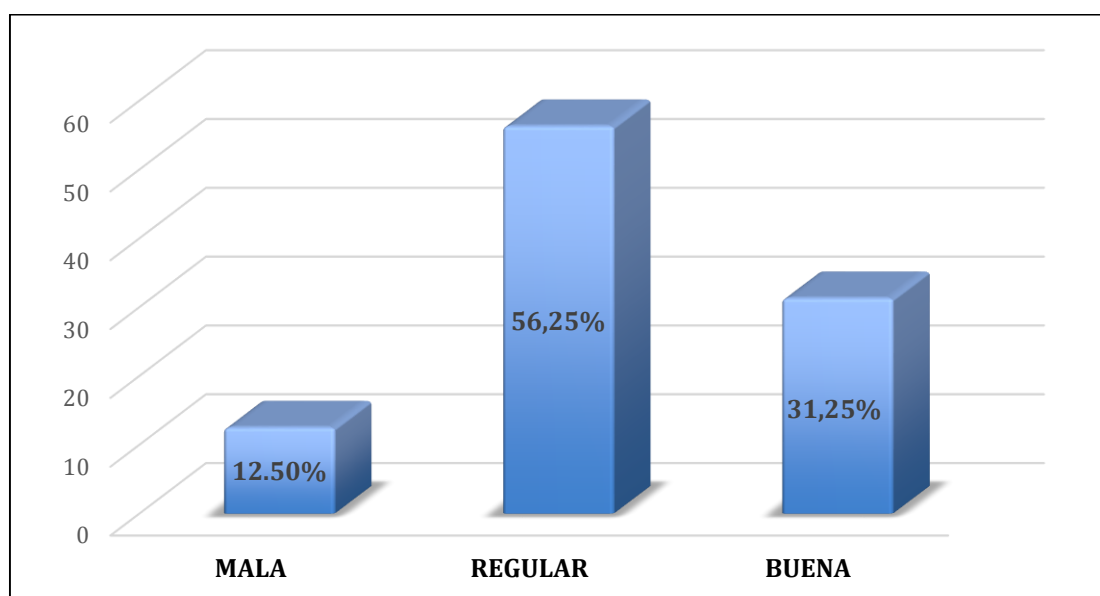
### 3.2 Describir el nivel de calidad de servicio del programa Qali Warma según el personal en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

**Tabla 8**

*Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de calidad de servicio del programa Qali Warma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	12,5	12,5	12,5
	Regular	36	56,3	56,3	68,8
	Buena	20	31,3	31,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4.** Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de calidad de servicio del programa Qali Warma.

#### **Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 4; se observan los resultados del análisis estadístico en relación a la variable calidad de servicio, donde las personas encuestadas señalaron que el nivel de la calidad de servicio del programa Qali Warma, es de nivel mala 12.50%, de nivel regular 56.25% y de nivel buena en un 31.25%, como se visualiza en detalle a continuación.

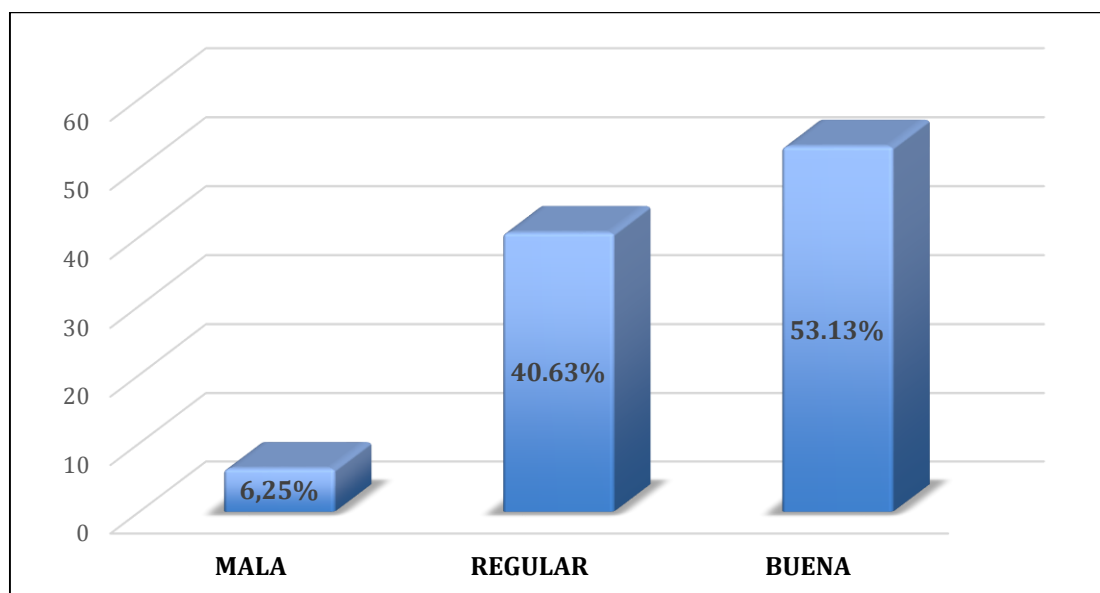
### 3.3 Describir el nivel de la planificación del programa Qali Warma según el personal de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

**Tabla 9**

*Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de la dimensión de planificación del programa Qali Warma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Mala</b>	4	6,3	6,3	6,3
	<b>Regular</b>	26	40,6	40,6	46,9
	<b>Buena</b>	34	53,1	53,1	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5.** Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de la planificación del programa Qali Warma.

#### **Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 5; se observan los resultados del análisis estadístico en relación a la dimensión planificación, donde las personas encuestadas señalaron que el nivel de planificación del programa Qali Warma, es de nivel mala 6.25%, de nivel regular 40.63% y de nivel buena en un 53.13%, como se visualiza en detalle a continuación.

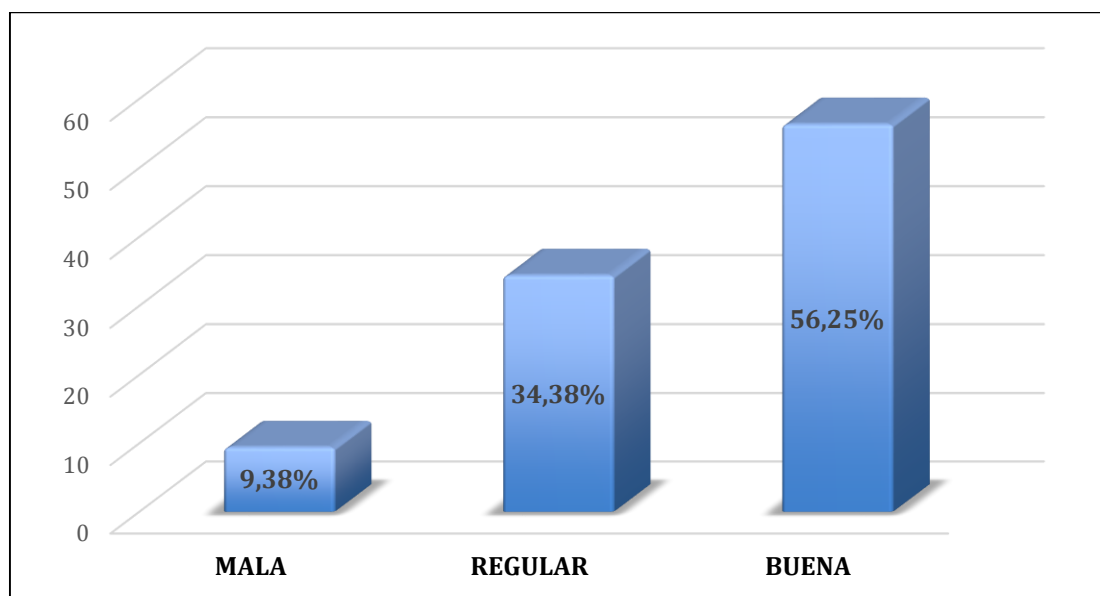
### 3.4 Describir el nivel de la organización del programa Qali Warma según el personal de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

**Tabla 10**

*Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de la organización del programa Qali Warma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Mala</b>	6	9,4	9,4	9,4
	<b>Regular</b>	22	34,4	34,4	43,8
	<b>Buena</b>	36	56,3	56,3	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6.** Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de la organización del programa Qali Warma.

**Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 6; se observan los resultados estadísticos en relación a la dimensión organización, donde las personas encuestadas señalaron que el nivel de organización del programa Qali Warma, es de nivel mala 9.38%, de nivel regular 34.38% y de nivel buena en un 56.25%, como se visualiza en detalle a continuación.



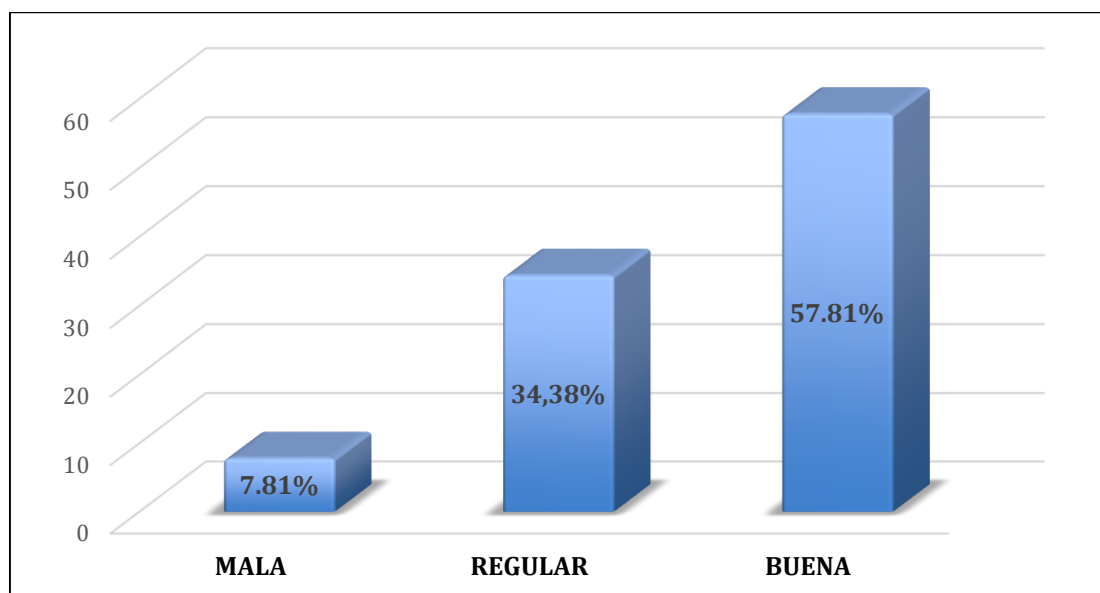
### 3.5 Describir el nivel de la dirección del programa Qali Warma según el personal de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

**Tabla 11**

*Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según la dimensión dirección del programa Qali Warma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Mala</b>	5	7,8	7,8	7,8
	<b>Regular</b>	22	34,4	34,4	42,2
	<b>Buena</b>	37	57,8	57,8	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7.** Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de dirección del programa Qali Warma.

**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 7; se observan los resultados del análisis estadístico en relación a la dimensión dirección, donde las personas encuestadas señalaron que el nivel de dirección del programa Qali Warma, es de nivel mala 7.81%, de nivel regular 34.38% y de nivel buena en un 57.81%, como se visualiza en detalle a continuación.

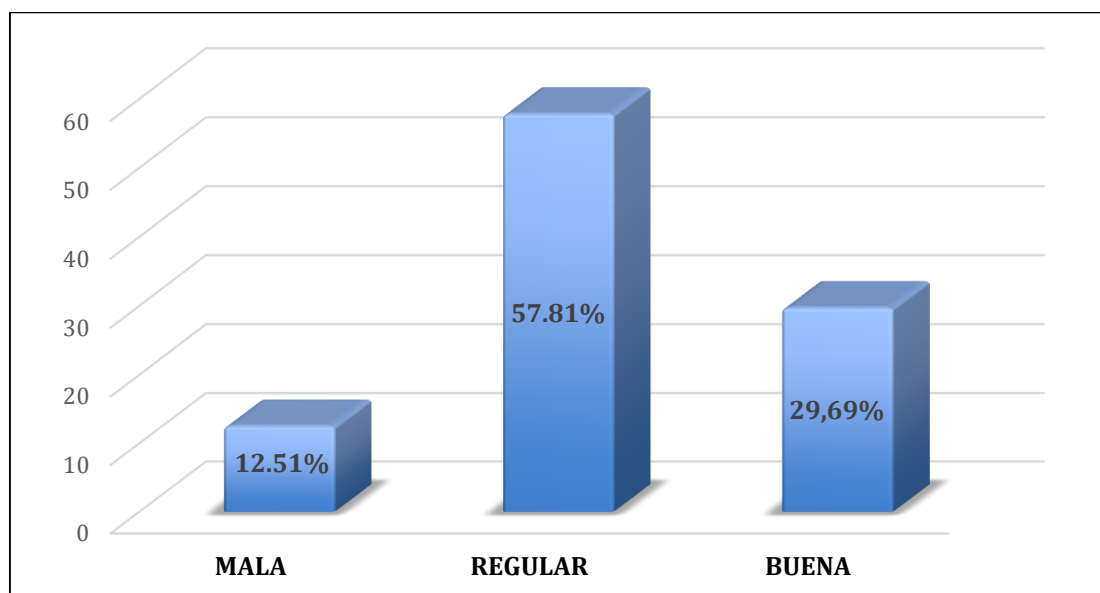
### 3.6 Describir el nivel de control del programa Qali Warma según el personal de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

**Tabla 12**

*Distribución de las frecuencias y porcentajes del personal según el nivel de control del programa Qali Warma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Mala</b>	8	12,5	12,5	12,5
	<b>Regular</b>	37	57,8	57,8	70,3
	<b>Buena</b>	19	29,7	29,7	100,0
	<b>Total</b>	64	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8.** Distribución de las frecuencias y porcentajes según el nivel de control del programa Qali Warma.

**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 8; se observan los resultados estadísticos en relación a la dimensión control, donde las personas encuestadas señalaron que el nivel de control del programa Qali Warma, es de nivel mala 12.51%, de nivel regular 57.81% y de nivel buena en un 29.69%, como se visualiza en detalle a continuación.

### 3.7. Prueba de hipótesis, Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

H<sub>0</sub>: No existe relación entre en la gestión administrativa y la calidad del Servicio del Programa de Programa de Alimentación de Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018

H<sub>1</sub>: Existe relación en la gestión administrativa y la calidad del servicio del Programa de Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

Nivel de confianza: 99%;  $\alpha = 0.01$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>; si  $p < \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub> Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 13**

*Coeficiente de correlación de Spearman de las variables gestión administrativa y la calidad de servicio*

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,711
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	64	64
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	,711	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	64	64

#### Interpretación

En la Tabla 13, se observa que los resultados estadísticos, muestran una relación  $r = 0.711$  entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio, siendo esta relación positiva y alta. Así mismo, el valor  $p = 0.001$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación en la gestión administrativa y la calidad del servicio del Programa Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

### 3.8 Prueba de hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación entre la planificación y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018

$H_1$ : Existe relación entre la Planificación y la calidad del servicio del Programa de alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

Nivel de confianza: 99%;  $\alpha = 0.01$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$  Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 14**

*Coeficiente de correlación de Spearman de la Planificación y la calidad de servicio*

			Planificación	Calidad de Servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Planificación</b>	Coeficiente de correlación	,604	1,000
		Sig. (bilateral)	, 001.	
		N	64	64
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,604
		Sig. (bilateral)		,001
		N	64	64

#### Interpretación

En la Tabla 14, se observan los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la relación  $r = 0.604$  entre la Planificación y la calidad del servicio de Programa de alimentación Qali Warma, siendo esta relación positiva y moderada.

Así mismo, el valor  $p = 0.001$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre la Planificación y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

### 3.9 Prueba de hipótesis especificada 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre en la Organización y calidad de servicio del Programa de alimentación Qali warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Organización y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

Nivel de confianza: 99%;  $\alpha = 0.01$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>; si  $p < \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub> Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 15**

*Coeficiente de correlación de Spearman de Organización y la calidad del servicio*

			Organización	Calidad de Servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Organización</b>	Coeficiente de correlación	,441	1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	64	64
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,441
		Sig. (bilateral)		, 000.
		N	64	64

### Interpretación

En la Tabla 15, se observan los resultados del análisis estadístico que dan cuenta que la relación  $r = 0.441$  entre la Organización y la calidad de servicio, siendo esta relación positiva y moderada. Así mismo, el valor  $p = 0.000$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre la Organización y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018

### 3.10 Prueba de hipótesis especificado 3

$H_0$ : No existe relación entre la Dirección y la calidad del servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho ,2018.

$H_1$ : Existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

Nivel de confianza: 99%;  $\alpha = 0.01$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 16**

*Coeficiente de correlación de Spearman de Dirección y la calidad de servicio*

		Calidad de		
		Dirección		Servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dirección</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,721
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	,721	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

### Interpretación

En la Tabla 16, se observan los resultados del análisis estadístico que dan cuenta que la relación  $r = 0.721$  entre la Dirección y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma, siendo esta relación positiva y alta. Así mismo, el valor  $p = 0.000$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio del programa Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

### 3.10 Prueba de hipótesis especificada 4

$H_0$ : No existe relación entre el Control y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

$H_1$ : Existe relación entre el Control y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

Nivel de confianza: 99%;  $\alpha = 0.01$

Regla de decisión: Sig. = p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$  Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 17**

*Coeficiente de correlación de Spearman de Control y la calidad de servicio*

			Control	Calidad de Servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Control</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,403
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	,403	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

### Interpretación

En la Tabla 17, se observan que los resultados del análisis estadístico muestran una relación  $r = 0.403$  entre el Control y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma, siendo esta relación positiva y moderada. Así mismo, el valor  $p = 0.000$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre el Control y la calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

## **IV. Discusión**



En relación a la presente investigación se tiene como hipótesis General si existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Jurado Huacho, 2018. Por este motivo se ha tenido en cuenta la relación de las variables de estudio del Programa para la recolección, procesamiento e interpretación de la información de los resultados se realizó a través del Coeficiente de correlación de Spearman V.24 utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Por lo que refiere a la hipótesis general se puede señalar que los resultados del análisis estadístico afirman que existe una relación de  $r=(0,711)$  entre la Gestión administrativa y Calidad de Servicio del Programa Qali Warma, así pues esta relación es positiva y alta. Se puede indicar que esta relación es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, si existe relación entre la gestión administrativa y la Calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018. Habiendo afirmado que existe relación con los resultados que tengo de mi hipótesis estos resultados obtenidos, son similares, se asemejan a los obtenidos por el autor Floresmilo (2017), de la Ciudad de Lima Metropolitana y Callao en la tesis titulada: Influencia de la Gestión Administrativa Eficaz en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa, cuya conclusión fue que existen evidencias para afirmar que la Gestión Administrativa Eficaz influye en la Prestación del Servicio alimentario del programa de alimentación y según los trabajadores del programa de alimentación escolar de Lima metropolitana y Callao, siendo su coeficiente de Correlación de Spearman de  $r= (0,659)$  representando una correlación positiva entre las variables de estudio. Similar a la investigación de O'Brian quien también asegura que las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio se relacionan de forma significativa directa, siendo su Coeficiente de correlación ( $r= 0,771$ ) entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los trabajadores de Instituto Metropolitano de Planificación, 2015.

Los resultados obtenidos en mi estudio y las similitudes encontradas en los estudios de Floresmilo (2017) y O'Brian (2015) se alinean a la teoría formulada por Según Chiavenato, (2014). Indico que es un proceso de planificar, estructurar, direccionar y controlar el manejo de los recursos de la institución para cumplir con las metas institucionales. Es una tendencia y una realidad en la globalización del

mundo moderno empresarial, que cada empresa logre sus objetivos trazados en un entorno competitivo, donde la toma de decisiones viene hacer la clave del éxito de la empresa debe, articular las acciones y estrategias de trabajo y comunicar a todas las áreas vinculadas con el objetivo general, en base a ello analizar y evaluar el desempeño general para tomar medidas correctivas. De igual forma Da Silva, (2006), refuerza lo planteado señalando y aduciendo que la gestión administrativa es la acción encargada de aprovechar las riquezas de forma óptima con la finalidad de alcanzar lo que la empresa se propone. Por consiguiente, Chiavenato, (2013) señala que la gestión administrativa, es un de etapas fundamentales que se deben cumplir en todo organización , este se refiere a que cada una de estos procesos forman es parte de la administración de cada uno de las diligencias, prontitudes o acciones sean efectuadas según la política institucional establecida por todos miembros, igualmente es importante la administración logística, estas etapas pueden ser enumeradas de la siguiente manera planificación, organización, ejecución y control; toda etapa con el mismo nivel de importancia, lo cual un cumplimiento eficiente será de vital importancia para alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En relación a la hipótesis específica 1: con respecto a la relación de los resultados de análisis estadístico afirman que existe relación de  $r = (0,604)$  entre la Planificación y la Calidad de servicio siendo esta relación positiva y moderada. Esto se debe a que el programa de Alimentación trata de lograr dar un servicio de calidad a los usuarios pero todavía tiene dificultad para hacerlo puesto sus planes estratégicos no los cumple en su debido tiempo, por consiguiente con los resultados obtenidos se puede concluir que existe una relación entre la Planificación y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma, indica que esta relación es significativa rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna . En conclusión, se puede afirmar que existe relación entre las planificaciones y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. Con respecto a la dimensión de planificación tiene una tendencia de regular a buena.

De igual manera habiendo afirmado que existe relación con los resultados de mi investigación con respecto a mi hipótesis estos resultados obtenidos son similares, se asemejan a los obtenidos por la investigación de Redhead (2015) de la ciudad de Chaclacayo en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, evidenciando los resultados de nivel regular en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud , en el caso del programa de alimentación en la planificación de los desayunos y almuerzos ofrecida por el programa de alimentación no se da en el horario que establecido por el MINEDU , se percibe que es forma improvisada la preparación de los alimentos esto quiere decir que no está planificando sus actividades y no cumplen con el horario, no se observó la participación de los padres de familia en la preparación de los alimentos, no existe modelo de gestión, usuarios del programa ya no deseen consumir los alimentos provocando la insatisfacción de los usuarios en conclusión no se podrá lograr con sus objetivos.

Los resultados obtenidos en mi estudio y las similitudes encontradas en los estudios los de Redhead (2015) se alinean a la teoría formulada Monchón (2014) señala que la planeación es la etapa donde se establecen los objetivos, las estrategias y planifican los acuerdos que permitirán la coordinación conjunta de la organización desarrollar actividades que permitirán el logro de los objetivos. Por Christopher, (2009) al respecto nos dice que la calidad de servicio es lo mismo que haber logrado un buen desempeño, al hablar de satisfacción estamos a la vez hablando de calidad de servicio en la cual los clientes se sentirán satisfechos.

En relación a la hipótesis específica 2: con respecto a los resultados de análisis estadístico se puede decir que existe relación de  $r = 0,441$  entre la Organización y la Calidad de servicio siendo esta relación positiva y moderada. Por consiguiente, con los resultados obtenidos en el párrafo anterior se puede concluir que la percepción de los usuarios del programa de alimentación Qali Warma, tienen una relación positiva moderada a su vez se puede indicar que esta relación es significativa rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptándose la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En conclusión, se puede afirmar que existe relación entre las Organización y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. Concluyo que la percepción de los usuarios

del programa de alimentación en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018 con respecto a la dimensión de Organización de la calidad de servicio tiene tendencia de buena.

De igual manera habiendo afirmado que existe relación con los resultados de mi investigación con respecto a mi hipótesis estos resultados obtenidos son similares ,se asemejan a los obtenidos por la investigación de los resultados obtenidos de Acosta y Ramírez (2015) de la ciudad de Puente Piedra en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014”, concluyó principalmente, que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra siendo el coeficiente de correlación de Spearman de  $r= 0.877$  representando una alta asociación entre las variables; la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la dimensión satisfacción de la calidad de servicio, de los usuarios del área de estudio.

Los resultados obtenidos en mi estudio y las similitudes encontradas con de Acosta y Ramírez (2015) en los estudios, se alinean a la teoría formulada por que nos dice Chiavenato, (2014). Indico que es un proceso de planificar, estructurar, direccionar y controlar el manejo de los recursos de la institución para cumplir con las metas institucionales. Es una tendencia y una realidad en la globalización del mundo moderno empresarial, que cada empresa logre sus objetivos trazados en un entorno competitivo, donde la toma de decisiones viene hacer la clave en su mayoría del éxito de la empresa debe, articular las acciones y estrategias de trabajo y comunicar a todas las áreas vinculadas con el objetivo general, en base a ello analizar y evaluar el desempeño general para tomar medidas correctivas.

En relación a la hipótesis específica 3: En relación a los resultados de análisis estadístico se puede decir que existe relación de  $r =0,721$  entre la Dirección y la Calidad de servicio siendo esta relación positiva y moderada. Por consiguiente, con los resultados obtenidos en el párrafo anterior se puede concluir que la percepción de los usuarios del programa de alimentación Qali Warma, tienen una relación es positiva moderada a su vez se puede indicar que esta relación es significativa rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptándose la hipótesis alterna

(H1). En conclusión, se puede afirmar que existe relación entre las Organización y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018. Concluir que la percepción de los usuarios del programa de alimentación en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.

Habiendo afirmado que existe relación con los resultados de mi investigación con respecto a mi hipótesis estos resultados obtenidos son similares ,se asemejan a los obtenidos por la investigación de los resultados obtenidos de Sara (2017) en su tesis titulada en la tesis titulada "Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a Usuarios de la Dirección General de Datos personales del MINEDU cuya conclusión es que existe una relación significativa y positiva en la calidad de servicio, se verificó la validez de la hipótesis formulada existiendo una relación significativa y positiva. Los resultados obtenidos en mi estudio y las similitudes encontradas en los estudios de Sara (2017) se alinean a la teoría formulada por que nos dice Robbins y Couter (2005) Algunos autores estudiosos de Chiavenato, complementaron su exposición y su teoría al respecto de la dirección y la expusieron de la siguiente manera: Cargo que comprende motivar a los empleados, guiar a los demás, elegir los mejores canales de comunicación, relacionando conceptos como seguimiento, asesoría y retroalimentación, junto con trabajo en equipo y resolución de conflictos. Así también Chiavenato (2014) la dirección pasa de ser concebida únicamente como una función burocrática y con influencia de poder, para pasar a convertirse en un trabajo donde el liderazgo y el trabajo sinérgico de equipo se hace vital y necesario para los avances y alcances de la organización.

En relación a la hipótesis específica 4: En relación a los resultados de análisis estadístico se puede decir que existe relación de  $r = 0,403$  entre el Control y la Calidad de servicio siendo esta relación positiva y moderada. Por consiguiente, con los resultados obtenidos en el párrafo anterior se puede concluir que la percepción de los usuarios del programa de alimentación Qali Warma, tienen una relación es positiva moderada a su vez se puede indicar que esta relación es significativa rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptándose la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En conclusión, se puede afirmar que existe relación entre las Organización y la calidad

de servicio del programa de alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018.

Habiendo afirmado que existe relación con los resultados de mi investigación con respecto a mi hipótesis estos resultados obtenidos son similares ,se asemejan a los obtenidos por la investigación de los resultados obtenidos de Tierra (2014) en su tesis titulada en la tesis titulada La Calidad en el Servicio y la Eficiencia en la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato" en conclusión, los resultados encontrados en la investigación fueron; que el servicio brindado el SOAT dentro de sus oficinas era de baja calidad, en el cual el tiempo de espera era muy largo para poder realizar los cobros del SOAT y los usuarios no se encontraban satisfechos con la estructura orgánica de la unidad Regional ya que su funcionamiento no era tan eficiente en la atención de los usuarios. Los resultados obtenidos en mi estudio y las similitudes encontradas en los estudios de se alinean a la teoría formulada por López (2013) que se debe plantear la necesidad de la evaluación y monitoreo de los programas sociales puesto que de esta forma se corrigen problemas que de cierta forma se puedan dar una alternativa de solución. La Defensoría del Pueblo (2013) formula que debe haber un reporte de supervisión en el funcionamiento del Programa de alimentación escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas ubicadas en las zonas rurales señalando que muchos de estos problemas que presentan son de Control y Logístico. Para Castro, García y Jiménez, Periañez (2001) estos autores definen el Control como la que mide el desempeño de trabajo que se llevó a cabo, compartiéndolo con los objetivos y metas designados.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** se estableció la relación que existe entre la variable de relación Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la que se muestra una relación  $r = 0.711$  las variables gestión administrativa y la calidad de servicio, siendo esta relación positiva y alta. Así mismo, el valor  $p = 0.001$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Segunda:** Se estableció la relación entre la dimensión de Planificación y la Calidad de Servicio en la muestra de relación  $r = 0.604$  entre la Planificación y la calidad del servicio de Programa de alimentación Qali Warma, siendo esta relación positiva y moderada. Así mismo, el valor  $p = 0.001$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tercero:** Se estableció la relación entre la dimensión de Organización y Calidad de Servicio en la muestra de relación  $r = 0.441$  entre la Organización y la calidad de servicio, siendo esta relación positiva y moderada. Así mismo, el valor  $p = 0.000$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Cuarto:** Se estableció la relación entre la dimensión de Dirección y Calidad de Servicio en la muestra de relación  $r = 0.721$  entre la Dirección y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma, siendo esta relación siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre la Dirección positiva y alta.



**Quinto:** Se estableció la relación entre la dimensión de Control y la Calidad de Servicio en la muestra de relación  $r = 0.403$  entre el Control y la calidad de servicio del programa de alimentación Qali Warma, siendo esta relación positiva y moderada. Así mismo, el valor  $p = 0.000$  y el valor de  $\alpha = 0.01$ ; siendo  $p < \alpha$ , se puede indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** De acuerdo al planteamiento de la Política del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) se recomienda realizar sus procesos administrativos en el Marco de la Modernización de la Gestión Pública mejorando sus servicios y alcanzando un desarrollo óptimo, eficiente, eficaz en fortalecimiento del Plan para poder brindar un servicio de Calidad a las Instituciones Educativas Públicas a nivel nacional.

**Segundo:** Se sugiere al MIDIS seguir con el Modelo de gestión mediante la articulación y colaboración de los Padres de familia en la realización de los mecanismos de participación comunitaria, fortaleciendo la Vigilancia Ciudadana en el accionar de las autoridades, funcionarios públicos en control de la Gestión Pública y Vigilancia Social en lo que respecta al Programa Nacional de alimentación Escolar Qali Warma para asegurar una buena prestación del servicio.

**Tercera:** A su se recomienda al MIDIS que planes estratégicos como son los programas, proyectos, políticas se elaboren, ejecuten de manera organizada y coordinada tomando en cuenta las necesidades de la población.

**Cuarto:** Se exhorta al programa de alimentación Qali Warma a tener siempre presente las líneas estratégicas, establecidas puesto que esto contribuye a mejorar la gestión administrativa del servicio alimentario facilitando la eficiencia, eficacia a través del logro de sus objetivos institucionales permitiendo una mejor calidad de Servicio alimentario de acuerdo a los objetivos, misión y visión del Programa de alimentación Qali Warma.

**Quinto:** Se recomienda al programa de alimentación Qali Warma que planifique y coordine las vigilancias sociales en coordinación con las I.E puesto que debe considerar que el ingreso a las I.E es difícil si no tienes el permiso correspondiente , monitoreo y control sede forma permanente siendo la que mide y controla los procesos evitando muchos problemas que se puedan presentar como fue el caso de las intoxicaciones en la que puso en riesgo la salud de los niños, las supervisión y control en la I.E.E Luis Fabio Xammar aún es muy débil presentándose en los resultados estadísticos con un calificativo de regular.

## **VII. Referencias**

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital De Puente Piedra, 2014.*
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (tercera edición) PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación S.A.: ISBN 10: 84-205-4262-8
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011.* Ibarra, Ecuador  
URI:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso Administrativo (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (Octava ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración proceso administrativo.* McGraw Hill: México.
- Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 2005, 15 (25). Universidad de la Pacífico: Lima.
- Erwin, S., Ruíz, M. y Álvarez, R. (2015). *Proceso De Abastecimiento Del Programa De Alimentación Escolar „Qali Warma“, Distrito De Acomayo – Cusco 2014.* Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública: Lima.

Flores, R. y Salirrosas, M. (2014). *Las Gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el centro de mejor atención al ciudadano de la Región Callao, 2014.* URI:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4372/Flores\\_TRM-Salirrosas\\_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4372/Flores_TRM-Salirrosas_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garzón, R. *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en américa latina.* Tesis para optar el título de Magíster en enfermería con énfasis en gerencia de servicios de salud. Universidad Nacional De Colombia: Bogotá.

Pilar, C. M. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral.*

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). "Metodología de la investigación". 6ta. Edición. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.

Hitt, M., Black S., y Porter, L., (2006). Administración, Novena Edición, Pearson Educación de México S.A de C.V.

Hurtado, P. (2018). *Informe Final de la Comision de Reorganizacion Admnistrativa del Programa de Alimentacion Escolar Qali Warma .* Estilo .

Hurtado, D. (2008). Principio de Administración (Primera edición). Medellín, Colombia: ITM - Instituto Tecnológico Metropolitano.

León, V. (2017). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Oficina desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017.* URI: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12749/leon\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Maldonado, C. (2010). Uso de Complejidad y admnistracion. Colombia.

Manual de Operaciones e Informe de Gestion del Programa de Nacional de Alimentacion Escolar Qali Warma. (2017)

- Mariño, M.; Rubio, Andrada y Rodríguez, A. (2010). *Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario andorrano.*
- Martin, P. y Atencio, C. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*. pp. 160-183.
- MIDIS (2017). *Síntesis de los estudios realizados por la Dirección General de Seguimiento y Evaluación del MIDIS en relación al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), 2013-2017.*
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por Competencias con casos latinoamericanos. (Primera ed.).* México D.F., México: Alfa omega Grupo Editor.
- Ocampos, G. y Valencia C. (2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Al Usuario, En La Red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016.* Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Nacional de Tumbes: Perú- Tumbes.
- Rosa, B. A. (2017). *Administración Escolar Qali Warma y la satisfacción de los Padres de los Usuarios en el asentamiento humano el Pino La Victoria 2015.*
- Sánchez, E. (2017). *Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Carabayllo, 2017.* URI:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12935/Sanchez\\_DE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12935/Sanchez_DE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D., (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.



## **ANEXOS**

# UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADAD

### ENCUESTA

Estimado colaborador (a):

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para ello se presenta la presente encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones. Estimado colaborador (a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación.

#### **INSTRUCCIONES:**

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

#### **ESCALA VALORATIVA**

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
DS	DEFINITIVAMENTE SI	5
PN	PROBABLEMENTE NO	4
I	INDECISO	3
PN	PROBABLEMENTE NO	2
DN	DEFINITIVAMENTE NO	1

<b>VARIABLE 1 .GESTION ADMINSTRATIVA</b>					
<b>Dimension:1 PLANIFICACION</b>	5	4	3	2	1
1. Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada.					
2. Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.E					
3. Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es buena para la alimentación de los niños.					
4. Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.					
<b>Dimension:2 ORGANIZACION</b>					
5. Considera usted, que el Programa Qali Warma brinda una Adecuada información respecto a la Compra Alimentos.					
6. Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.					
7. Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.					
8. Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente.					
9. Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario.					
10. Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos.					

<b>Dimensión:3 DIRECCION</b>					
11. Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad.					
12. Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige.					
13. Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos.					
14. Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma.					
15. Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.					
16. Considera usted, que las instalaciones de la II.EE. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de Infraestructura.					
17. Considera usted, que la II.EE. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen.					
18. Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar.					
19. Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma.					
20. Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.					
21. Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar.					
<b>Dimensión:4 CONTROL</b>					
22. Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la II.EE. pasan por un control de calidad.					
23. Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los Productos.					
24. Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un Desayuno variado.					
25. Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la Participación de los padres de familia.					

**MUCHAS GRACIAS...**

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### ESCUELA DE POSTGRADO

#### ENCUESTA

Estimado colaborador (a):

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para ello se presenta la presente encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones. Estimado colaborador (a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación.

#### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

#### ESCALA VALORATIVA

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
DS	DEFINITIVAMENTE SI	5
PN	PROBABLEMENTE NO	4
I	INDECISO	3
PN	PROBABLEMENTE NO	2
DN	DEFINITIVAMENTE NO	1

<b>VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>Dimension:1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar llevan un registro de los usuarios atendidos.					
2. El espacio disponible para el almacenamiento de los alimentos, esta acondicionado para evitar el contacto con el suelo.					
3. Las instalaciones de la institución educativa donde se recepcionan los alimentos se mantienen limpias.					
4. El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.					
5. El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.					
6. El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck Y/o uniforme del programa.					
7. los Integrantes del Comité de Alimentación Escolar vigilan el consumo de los alimentos por parte de los usuarios					
<b>Dimensión: 2 CONFIABILIDAD</b>					
8. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de alimentos preparados aprobándolos.					
9. Se realiza más de una vez al año la supervisión del servicio en la Institución Educativa					
10 .El personal de Qali Warma informa a los padres acerca del Programa de una manera clara y comprensible.					

11. El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones					
<b>Dimensión: 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
12. El personal de Qali Warma, responde oportunamente ante alguna duda.					
13. El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.					
14. El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.					
15. El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.					
16. En caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del programa.					
<b>Dimension:4 SEGURIDAD</b>					
17. El comportamiento del personal de Qali Warma me inspira Confianza.					
18. El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza.					
19. El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudar.					
20. El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.					
21. El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.					
22. El personal de Qali Warma se encuentra capacitado para las tareas que realiza.					
<b>Dimension:5 EMPATIA</b>					
23. El personal del programa Qali Warma, le brinda un trato Personalizado.					
24. El Comité de Alimentación Escolar brinda los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas.					
25. Los profesionales del programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.					

**MUCHAS GRACIAS...**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b> Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada.	✓		✓		✓		
2	Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.E.	✓		✓		✓		
3	Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo.	✓		✓		✓		
4	Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Considera usted, que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra Alimentos.	✓		✓		✓		
6	Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		
7	Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente.	✓		✓		✓		
9	Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario.	✓		✓		✓		
10	Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	SI	No	SI	No	SI	No	

11	Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Considera usted, que las instalaciones de la I.I.EE. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Considera usted, que la I.I.EE. debe tener un comedor adecuado Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar. donde los niños y niñas desayunen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

DIMENSIÓN / Control					
22	Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la II.EE. pasan por un control de calidad.	✓		✓	✓
23	Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los Productos.	✓		✓	✓
24	Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado.	✓		✓	✓
25	Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia	✓		✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

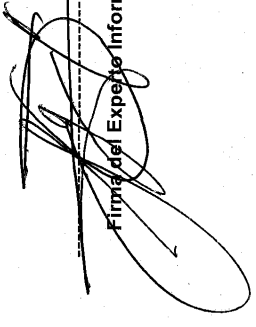
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Felipe Guizado Oscco    DNI.....31169557.....

Especialidad del validador: .....Parent. M. de la U. de la P......

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de Noviembre del 2018

  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>								
1	El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada	✓		✓		✓		
2	El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buena práctica de higiene.	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones de la institución educativa donde se receptionan los alimentos se mantienen limpias.	✓		✓		✓		
4	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
5	El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
6	El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck Y/o uniforme del programa.	✓		✓		✓		
7	El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>								
8	El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.	✓		✓		✓		



20	El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.	✓	✓	✓	✓	
21	El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	✓	✓	✓	✓	
22	El personal de Qali Warma se encuentra capacitado para las tareas que realiza.	✓	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
23	El personal del programa Qali Warma, le brinda un trato Personalizado.	✓	✓	✓	✓	
24	El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas.	✓	✓	✓	✓	
25	Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas.	✓	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Felipe Guisado Oscco DNI: 3.116.953

Especialidad del validador: Psicología

24 de Mayo del 2018

*[Firma manuscrita]*  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b> Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada.	✓		✓		✓		
2	Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.E.	✓		✓		✓		
3	Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo.	✓		✓		✓		
4	Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Considera usted, que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra Alimentos.	✓		✓		✓		
6	Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		
7	Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente.	✓		✓		✓		
9	Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario.	✓		✓		✓		
10	Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	SI	No	SI	No	SI	No	

11	Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Considera usted, que las instalaciones de la I.I.E.E. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Considera usted, que la I.I.E.E. debe tener un comedor adecuado Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar, donde los niños y niñas desayunen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

DIMENSIÓN 4: Control				
22	Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.I.EE. pasan por un control de calidad.	✓	✓	✓
23	Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los Productos.	✓	✓	✓
24	Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado.	✓	✓	✓
25	Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: UEGA UILCA CARLOS SIXTO   DNI..... 09826463 .....

Especialidad del validador: ..... Docente Metodólogo .....

10 de Diciembre del 2018



Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b> El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada	✓		✓		✓		
2	El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buena práctica de higiene.	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones de la institución educativa donde se receptionan los alimentos se mantienen limpias.	✓		✓		✓		
4	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
5	El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
6	El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.	✓		✓		✓		
7	El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado.	✓		✓		✓		
8	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b> El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.	✓		✓		✓		





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

N°	DIMENSIONES / ítems Elementos Tangibles	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada	✓		✓		✓	✓	
2	El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buena práctica de higiene.	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones de la institución educativa donde se receptionan los alimentos se mantienen limpias.	✓		✓		✓		
4	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
5	El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
6	El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.	✓		✓		✓		
7	El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado.	✓		✓		✓		
8	<b>DIMENSION 2: Confiabilidad</b> El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.	SI	No	SI	No	SI	No	



20	El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.	✓	✓	✓	✓		
21	El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	✓	✓	✓	✓		
22	El personal de Qali Warma se encuentra capacitado para las tareas que realiza.	✓	✓	✓	✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
23	El personal del programa Qali Warma, le brinda un trato personalizado.	✓	✓	✓	✓		
24	El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas.	✓	✓	✓	✓		
25	Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas.	✓	✓	✓	✓		

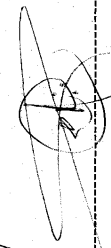
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mg. Carlota Humberto Fabián Falcón DNI: 4.358.008.4

Especialidad del validador: Empatía y en Gestión Pública.

15 de Diciembre del 2018



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b> Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada.	✓		✓		✓		
2	Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.E.	✓		✓		✓		
3	Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo.	✓		✓		✓		
4	Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Considera usted, que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra Alimentos.	✓		✓		✓		
6	Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		
7	Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		
8	Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente.	✓		✓		✓		
9	Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario.	✓		✓		✓		
10	Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	SI	No	SI	No	SI	No	

11	Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad	✓	✓	✓	✓			
12	Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige.	✓	✓	✓	✓			
13	Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos.	✓	✓	✓	✓			
14	Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Cali Warma.	✓	✓	✓	✓			
15	Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.	✓	✓	✓	✓			
16	Considera usted, que las instalaciones de la II.EE. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura.	✓	✓	✓	✓			
17	Considera usted, que la II.EE. debe tener un comedor adecuado Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar. donde los niños y niñas desayunen.	✓	✓	✓	✓			
18	Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar.	✓	✓	✓	✓			
19	Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Cali Warma.	✓	✓	✓	✓			
20	Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.	✓	✓	✓	✓			
21	Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar.	✓	✓	✓	✓			





PROBLEMAS		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES E INDICADORES																																							
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de servicio del PNAEQW de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera la Planificación se relaciona con la Calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018?</p> <p>¿De qué manera la Organización se relaciona con la Calidad de servicio de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018?</p> <p>¿De qué manera la Dirección se relaciona con la Calidad de servicio del Programa de alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018?</p> <p>¿De qué manera el Control se relaciona con la Calidad de servicio del Programa de alimentación</p>		<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la Planificación de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p>Determinar la Organización de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p>Determinar la Dirección de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p>Determinar el Control de la calidad del Programa de alimentación</p>		<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación en la Gestión Administrativa y la calidad del Servicio del Programa de PNAEQW de la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación en la Planificación de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p>Existe una relación en la Organización de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p>Existe una relación en la Dirección de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p> <p>Existe una relación en el Control de la calidad del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p>		<p><b>Variable 1: Gestión Administrativa</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación</td> <td>Planificación Alimentación Saludable</td> <td>1-4</td> <td>5. Definitivamente Sí 4. Probablemente Sí 3. Indeciso 2. Probablemente No 1. Definitivamente No</td> <td>Bueno (25-58) Regular (59-92) Malo (93-125)</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>Información de Compras Adquisición de Alimentos</td> <td>5-10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Calidad Alimentaria Información del Comité de Alimentación (CAE) Infraestructura de Servicio Apoyo para el servicio Educativo</td> <td>11-21</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>Control de calidad de los Productos Variedad de Ración Aspecto Familiar</td> <td>22-25</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable 2: Calidad de Servicio</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Higiene Material Visual</td> <td>1-7</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Planificación	Planificación Alimentación Saludable	1-4	5. Definitivamente Sí 4. Probablemente Sí 3. Indeciso 2. Probablemente No 1. Definitivamente No	Bueno (25-58) Regular (59-92) Malo (93-125)	Organización	Información de Compras Adquisición de Alimentos	5-10			Dirección	Calidad Alimentaria Información del Comité de Alimentación (CAE) Infraestructura de Servicio Apoyo para el servicio Educativo	11-21			Control	Control de calidad de los Productos Variedad de Ración Aspecto Familiar	22-25			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Elementos tangibles	Higiene Material Visual	1-7		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																									
Planificación	Planificación Alimentación Saludable	1-4	5. Definitivamente Sí 4. Probablemente Sí 3. Indeciso 2. Probablemente No 1. Definitivamente No	Bueno (25-58) Regular (59-92) Malo (93-125)																																									
Organización	Información de Compras Adquisición de Alimentos	5-10																																											
Dirección	Calidad Alimentaria Información del Comité de Alimentación (CAE) Infraestructura de Servicio Apoyo para el servicio Educativo	11-21																																											
Control	Control de calidad de los Productos Variedad de Ración Aspecto Familiar	22-25																																											
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																									
Elementos tangibles	Higiene Material Visual	1-7																																											

**TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA DE ALIMENTACION QALI WARMA DE LA I.E.E LUIS FABIO XAMMAR JURADO HUACHO – 2018**

**AUTORA : ANGELA JOSEFA ELESPURU SAAVEDRA**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**



<p>Qail Warma de la I.E.E. Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018?</p>	<p>de Alimentación Qail Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho - 2018</p>	<p>2018</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuestas</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Personal Identificado</p> <p>Cumplimiento y Fiabilidad</p> <p>Tiempos Horarios Disponibilidad</p> <p>Entendimiento Confianza y Amabilidad Profesionalismo</p> <p>Conocimiento de Necesidad</p>	<p>8-11</p> <p>12-15</p> <p>16-23</p> <p>24-25</p>	<p>5. Definitivamente Si (25-58)</p> <p>4. Probablemente Si (59-92)</p> <p>3. Indeciso 2. Probablemente No</p> <p>1. Definitivamente No (93-125)</p>
<p><b>Estadística a utilizar</b></p>						
<p>Nivel - diseño de Investigación</p> <p>Nivel del Diseño: Descriptivo</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Método: Inductivo Deductivo</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población compuesta por 64 Beneficiarios del Programa Alimentación Qail Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018</p> <p>Tamaño de muestra: 64</p> <p>Estuvo compuesta de Beneficiarios del programa Alimentación Qail Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018</p>	<p>Técnicas e Instrumentos</p> <p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ángela Espejuru adaptado de Br. Beatriz La Rosa</p> <p>Año: 2018</p> <p>Lugar: Lima-Perú 2018</p> <p>Objetivo: Realizar un diagnóstico de las Dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control</p> <p>Margen de error: 80%</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ángela Espejuru adaptado de Br. Beatriz La Rosa</p> <p>Año: 2018</p> <p>Lugar: Lima-Perú 2018</p> <p>Objetivo: Realizar un diagnóstico de las Dimensiones de: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, Empatía.</p>	<p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA : Distribución de Frecuencia y Porcentajes por cada variable %</p>	<p>INFERENCIAL; Coeficiente de Correlación de Spearman SPSS V.21</p>		



Tema:	Gestion Administrativa
Responsable:	Angela Elespuru
# de encuestas:	64

Preguntas	PLANIFICACION				ORGANIZACION				DIRECCION								CONTROL											
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25													
1	5	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1	3	4	5			
2	5	2	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2	3	4			
3	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4			
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	4	5	
5	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5		
6	5	1	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	1	4	5	
7	5	2	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	3	2	
8	5	2	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
9	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5		
10	5	1	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5		
11	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	2	5	3	4	4	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5		
13	4	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
14	4	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
15	4	1	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
16	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	
18	3	4	4	2	1	1	3	2	2	5	5	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	1	4	4	4	4		
19	5	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	1	4	1		
20	5	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	
21	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
22	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2		
23	5	2	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	3	4
24	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
25	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
26	5	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	5	
27	5	2	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	1	4	3	4		
28	5	2	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
29	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	2	5		
30	4	1	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
31	5	1	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	
32	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	1	4	5		
33	5	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	1	
34	5	2	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	3	4	5		
35	5	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	1	
36	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	
38	3	4	4	2	1	1	3	2	2	5	5	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	1	4	4	4	4		
39	5	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	1	
40	5	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	3	4	5	
41	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	
43	5	2	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
44	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
45	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
46	5	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	1	4	5
47	5	2	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	3	4	
48	5	2	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
49	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	5	
50	4	1	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
51	5	1	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5		
52	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	1	4	5	
53	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
54	5	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	5	
55	5	2	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	3	4	
56	5	2	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
57	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	5	
58	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
59	5	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	
60	5	2	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	3	4	
61	5	2	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
62	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	5	
63	4	1	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
64	5	1	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	

Temas:	Calidad de Servicio
Responsable:	Angela Elespuru
# de encuestas:	64

Preguntas	ELEMENTOS TANGIBLES							CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	4	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
3	5	4	4	1	1	1	4	5	4	1	5	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	1	1	1	4	4	4	1	5	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3
6	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3
7	5	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	3
8	5	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	5	3	3	3	3	3
9	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
12	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
13	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
14	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
15	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
16	5	5	5	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3
17	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
18	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3
19	5	5	4	1	1	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5
20	5	5	4	1	1	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
21	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3
22	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3
23	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3
24	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3
25	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3
26	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3
27	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
28	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
29	5	5	5	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4
30	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
31	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
32	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
33	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3
34	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3
35	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
36	5	4	5	1	1	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
37	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4
38	5	4	5	1	1	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
39	5	4	5	1	1	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
40	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3
41	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5
42	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3
43	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
44	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
45	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
46	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3
47	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	3
48	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3
49	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
50	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3
51	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
52	5	4	5	5	2	5	3	4	4	1	5	4	5	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	5	4
53	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3
54	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3
55	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
56	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
57	5	5	5	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4
58	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
59	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
60	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
61	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3
62	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
63	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
64	5	4	5	1	1	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



1947 - 2018

### CONSTANCIA DE ENCUESTA

La Directora de la Institución Educativa Emblemática Luis Fabio Xammar  
Jurado – Huacho

#### **HACE CONSTAR:**

Que la bachiller: **ELESPURU SAAVEDRA Ángela Josefa** realizo una encuesta dirigida a los **Beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**, la Tesis: **"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018"** realizado en el mes de **Diciembre para optar el grado de MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.**

Se expide la presente constancia a solicitud verbal de la interesada, para los fines que estime pertinente.

Huacho, 19 de Diciembre del 2018

Atentamente



**ANA ROSA TALAVERA VALDIVIA**

Directora



## Dictamen Final

Vista la Tesis:

### **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**ELESPURU SAAVEDRA, ANGELA JOSEFA**

Considerando:

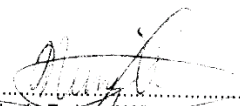
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 14 de enero del 2019

  
.....  
Dr. Felipe Guizado Oscco  
Asesor de la tesis

  
.....  
Mg. Jesús Enrique Núñez Univeros  
Revisor de la tesis



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**", del (de la) estudiante **Elespuru Saavedra, Ángela Josefa**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de enero del 2019



---

Dr. Felipe Guizado Oscco

DNI: 31169557

https://www.lucy.com.pe/temas/tesis/10519639596ca18f4angresor=1064911092  
 feedback studio

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018

**ESCUELA DE POSGRADO**  
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E. Luis Fabio Xammar Jurado Huacho, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
 Maestría en Gestión Pública

**AUTOR:**  
 Dr. Ángela Josefina Elezpurán Saavedra

**ASESOR:**  
 Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**  
 Derecho

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 Gestión de Políticas Públicas  
 LIMA - PERÚ

Página 1 de 77 | Número de expediente: 16456

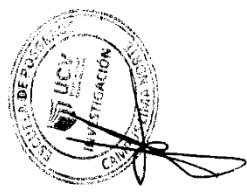
Se están viendo fuentes similares

22 22 %

Concordancias

1	Tratado Integral una edu	2 %
2	Impulsando una edu	1 %
3	Impulsando una edu	1 %
4	Impulsando una edu	1 %
5	Academia: rees	1 %
6	Tratado a Universidad	1 %
7	Impulsando una edu	1 %
8	Una edu	1 %
9	Impulsando una edu	1 %
10	Impulsando una edu	1 %
11	Impulsando una edu	1 %

Text only Report High Resolution Activado





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Eléspuru Saavedra, Angela Josefa  
D.N.I. : 82822120  
Domicilio : Av. Virrey Conde de Lema 605 Villa Bonita 3 - Callao  
Teléfono : Fijo : Móvil : 972251230  
E-mail : eléspuru\_30@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : .....

Mención : .....

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Eléspuru Saavedra, Angela Josefa

Título de la tesis:

Sistema Administrativo y Calidad de Servicio del  
Programa de Alimentación, Cali, Norma en la I. E. E.  
Los Tabo Xammar Sumas - Huacho, 2018.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 08/03/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Angela Josefa Cleifura Saavedra

INFORME TITULADO:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio  
del Programa de Alimentación Qali Norma  
en la I. E. E. Luis Fabín Kantamán Turado Huacho 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN