



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio al
usuario de una institución educativa de Piura, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Fiestas Morales, Mirian Elizabeth (orcid.org/0000-0003-1050-6948)

ASESORES:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-6565-5348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por ser mi fuerza, mi fortaleza y mi inspiración por haber bendecido mi vida y guiado cada uno de mis pasos.

A mi madre que siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos

para hacer de mí una mejor persona, a

a mis hermanos y sobrinitas por sus muestras de cariño, afecto y comprensión.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada para seguir creciendo en el ámbito académico.

A mis asesores de tesis, por orientación y ayuda en la realización de este trabajo, mi eterna gratitud.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA QALI WARMA EN EL SERVICIO AL USUARIO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE PIURA, 2023"

cuyo autor es FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 09-08-2023 10:32:44
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO DNI: 40991682 ORCID: 0000-0001-6565-5348	Firmado electrónicamente por: CHANTONCA el 09-08-2023 18:20:38



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA QALI WARMA EN EL SERVICIO AL USUARIO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE PIURA, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH DNI: 48611257 ORCID: 0000-0003-1050-6948	Firmado electrónicamente por: MFIESTASMO9 el 05-08-2023 21:28:13

Código documento Trilce: INV - 1274814



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operación.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	21

IV	RESULTADOS.....	22
V	DISCUSIÓN.....	34
VI	CONCLUSIONES.....	40
VII	RECOMENDACIONES.....	41
	REFERENCIAS.....	42
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calificación de la dimensión planificación	22
Tabla 2: Calificación de la dimensión organización	23
Tabla 3: Calificación de la dimensión dirección.....	24
Tabla 4: Calificación de dimensión control	25
Tabla 5 Calificación de la dimensión elementos tangibles	26
Tabla 6:Calificación de la dimensión empatía	27
Tabla 7:Calificación de la dimensión seguridad	28
Tabla 8:Calificación de la dimensión capacidad de respuesta.....	29
Tabla 9: Calificación de la dimensión confiabilidad	30
Tabla 10: Nivel de la gestión administrativa	31
Tabla 11: Nivel del servicio al usuario	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la gestión administrativa	31
Figura 2. Nivel del servicio al usuario.....	33

RESUMEN

El objetivo central de la investigación fue determinar la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023 y, asimismo, determinar el servicio al usuario del programa Qali Warma en Piura, 2023. Se utilizó una metodología básica, cuantitativa, no experimental, transversal y descriptiva. La población fue de 300 padres de familia y la muestra de 169 personas, en cuanto al instrumento de recolección se empleó el cuestionario. Los resultados demostraron que el 50.3% de los padres de familia investigados considera que la gestión administrativa del programa Qali Warma de una institución educativa de Piura es buena, mientras que solo el 50.9% de los mismos padres de familia consideran que el programa de nivel alto. Se concluyó evidenciando evidenció que hay muchas oportunidades de mejora en el servicio que el Programa Qali Warma brinda a los usuarios, principalmente en lo que se refiere a los canales de comunicación internos y externos, así como la empatía y capacidad de respuesta institucionales.

Palabras clave: Gestión administrativa, servicio al usuario, Qali Warma, padres de familia.

ABSTRACT

The central objective of the research was to determine the administrative management of the Qali Warma program in Piura, 2023 and, likewise, to determine the user service of the Qali Warma program in Piura, 2023. A basic, quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive methodology was used. The population was 300 parents and the sample of 169 people, regarding the collection instrument, the questionnaire was used. The results showed that 50.3% of the parents investigated consider that the administrative management of the Qali Warma program of an educational institution in Piura is good, while only 50.9% of the same parents consider that the program is of a high level. . It was concluded by evidencing that there are many opportunities for improvement in the service that the Qali Warma Program provides to users, mainly in regard to internal and external communication channels, as well as empathy and institutional response capacity.

Keywords: Administrative management, user service, Qali Warma, parents.

I. INTRODUCCIÓN

Según Bachenheimer (2016), la gestión administrativa es el conjunto de actividades las cuales son relacionadas por un órgano director, el que se constituye como responsable de planificar las acciones y ejecutar el control institucional, al amparo de las bases legales y normativas pertinentes.

Según el Programa Mundial de Alimentos (WFP, 2021) más de setenta millones de infantes en estado de vulnerabilidad no gozan del beneficio de comidas escolares que requieren para generar un máximo rendimiento escolar; de otra parte, hay países entre ellos Ghana y Pakistán que vienen sufriendo graves perjuicios debido al cambio climático, por lo que porcentajes mayores al 70% de habitantes mantienen dietas muy pobres en material nutricional.

De otra parte, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) ha venido aplicando estrategias para luchar contra el hambre en Latinoamérica, incluyendo como países beneficiarios a Argentina, Perú y Bolivia, y estima en más de doscientos mil los casos de alumnos repitentes de grado escolar en el año 2019, cuya tercera parte se asocia al factor nutricional.

En cuanto a la gestión administrativa, de acuerdo con Mendoza (2017) esta viene a ser la principal vía conductora de acciones destinadas a lograr los objetivos institucionales por medio de una efectiva planificación, organización, dirección y control, en general destinados a emplear óptimamente los limitados recursos que dispone la organización. Por ello, se requiere poner en práctica métodos y técnicas que orienten la eficiente inversión de los distintos recursos disponibles.

En lo que respecta a la calidad del servicio según Hernández et al. (2017), es necesario que los empleados públicos alcancen el principal objetivo del Estado que es lograr el bienestar social, sin embargo, una de las variables que viene afectando gravemente este reto es la corrupción, requiriendo para enfrentarla de trabajadores no solo capaces y conocedores de sus labores, sino que tengan una formación en valores, con lo cual generen seguridad y fiabilidad en los usuarios y complementariamente legitimidad social en la entidad.

En este orden de ideas, el Estado Peruano cuenta con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el cual fue concebido por D.S. N° 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012, siendo una institución dependiente del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Ahora bien, al igual que todo programa social, Qali Warma posee un fin y una población objetivo, y para que ello se cumpla se debe llevar a cabo una gestión administrativa efectiva de parte de los involucrados, logrando los fines para los cuales fue creado (Presidencia de la República, 2012).

En cuanto a la gestión administrativa del Comité de Alimentación Escolar (CAE), el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, refiere el detalle específico de las funciones de cada miembro del CAE, en cada etapa del servicio de alimentación brindado, como son: recepcionar, almacenar y preparar los alimentos, a efecto de preservar la inocuidad de estos y contribuir realmente a mejorar la nutrición de la población infantil en estado de vulnerabilidad a la cual se dirige.

En este orden de ideas el problema general de investigación es ¿Cómo es la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023? y ¿Cómo es el servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023?

La justificación de la investigación es práctica puesto que se buscará proponer mejoras a la situación problemática de la gestión administrativa y el servicio al usuario brindado por Qali Warma a los usuarios de las instituciones educativas de Piura. Posee, asimismo, una justificación de relevancia social dado que la población objetivo de la institución en estudio son estudiantes las instituciones educativas públicas de Piura, los cuales requieren del apoyo del Estado para atender sus necesidades nutricionales, las cuales se reflejarán en su aprendizaje y rendimiento académico. De otro lado, la investigación tiene una justificación teórica ya que se realizará un recuento teórico de las variables gestión administrativa y servicio al usuario junto con sus dimensiones e indicadores contribuyendo a desarrollar estas teorías. Finalmente, se presenta una justificación metodológica por cuanto se propondrá un instrumento de recolección de data

referida a las variables, para lo cual se contará con el aporte de diferentes especialistas, adaptando a la realidad institucional de Qali Warma.

En este contexto el objetivo general es: Determinar la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023 y Determinar el servicio al usuario del programa Qali Warma en Piura, 2023. Mientras que los objetivos específicos son: Analizar la dimensión planificación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023; Reconocer la dimensión organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023; Describir la dimensión organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023; Conocer la dimensión control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023; Describir los elementos tangibles del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023; Reconocer la empatía del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023; Describir la seguridad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023; Analizar la capacidad de respuesta del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023; Reconocer la confiabilidad del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023;

La hipótesis general de la tesis es: Hi: La gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz y Ho: La gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023 no es eficaz. Asimismo, Hi: El servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactorio y Ho: El servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023 no es satisfactorio

II. MARCO TEÓRICO

Vargas (2021) con la tesis *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. El objetivo es determinar el impacto de los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio del Departamento de Registro de Nacimientos de la ciudad de Babahoyo a efecto de proporcionar soluciones de calidad de servicio. Para lograr estos objetivos y resolver problemas, se realizó un estudio descriptivo, analítico, interpretativo y de campo, que resultaron en un análisis profundo, crítico y reflexivo del tema de estudio. Los métodos deductivos e inductivos también se utilizaron para analizar la información, comprendiendo las variables asociadas al servicio; además, con base en la muestra, se identificaron y aplicaron entrevistas, encuestas y observaciones a los usuarios institucionales. La información obtenida como resultado de la investigación permitió la mejora continua de los registros personalizados de población, creando así la cultura y clima organizacional, Este estudio inicia con la administración, planificación, organización y motivación de resultados positivos de manera holística para satisfacer a los usuarios institucionales y al personal de servicio comprometido y desarrollado en el campo administrativo para lograr su visión y misión.

Paredes (2020) con la tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*, Ecuador, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios de las instituciones educativas públicas. El estudio fue verificado con pruebas estadísticas apropiadas. a la información recopilada y el estudio de campo realizado, etc. Los resultados muestran a la gestión administrativa significativamente relacionada con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898, lo que define una correlación positiva fuerte. Los estudiantes están fuertemente involucrados con un mayor énfasis en el proceso. La gestión y la organización y, por supuesto, la planificación y el control son fases del proceso y se consideran esenciales para un desarrollo eficaz de la administración.

Rodríguez (2019) con la tesis *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017)*, con el objetivo de analizar la eficiencia, eficacia, calidad y productividad de la unidad administrativa mediante indicadores, además se utilizan herramientas como encuestas, entrevistas y documentos para la obtención de resultados para implementar recomendaciones de planes de mejora para optimizar la administración y los costos y así racionalizar recursos. Se concluye que los procesos aplicados en las diversas dependencias del Distrito Educativo 13D07 Chone Flavio Alfaro son las etapas de desarrollo del talento, entre ellas la rotación del personal, la formación de líderes, el coaching; la gestión de la calidad, del conocimiento y del cambio; en este punto se encuentran los siguientes subprocesos: dominio personal, modelos mentales, visión compartida, aprendizaje en equipo, pensamiento sistémico, desarrollo organizacional.

En el ámbito nacional se presenta a Saldívar (2023) con la tesis *Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios de Qali Warma, I.E. 54038, Abancay*, cuyo objetivo era establecer el relacionamiento entre la supervisión de la entrega del servicio de alimentación y el nivel de satisfacción percibido por parte de los usuarios del programa en la I.E. en mención. El método empleado es de tipo básico, no experimental, transversal y cuantitativo. La herramienta utilizada fue un cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que el 51,8% (29) de la supervisión de los servicios de restauración evaluó el nivel como bueno, mientras que el 44,6% (25) como normal y el 3,6% como malo. Asimismo, se encontró que la satisfacción de los beneficiarios es 64,3% (36) alta, 26,8% (15) media y 8,9% (5) baja. Se concluyó comprobando la presencia de una muy alta y significativa correlación de la supervisión con la prestación del servicio de alimentación a los beneficiarios.

Jiménez (2023) con la tesis *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Bagua, 2022*; cuya finalidad fue establecer la influencia de la administración en la calidad del servicio de los usuarios externos de la dirección de red de salud Bagua. El marco del método de estudio es: básico, cuantitativo, diseño no experimental y transversal. Se empleó un cuestionario para el recojo de datos. Los resultados nos señalan que el

81,6% de los servidores del área administrativa del Consejo de la Red de Salud afirmaron que se evidencia un nivel regular en la gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios, no obstante, solo el 3,9% de los servidores aprobaron un nivel alto, concluyendo en una limitada relación entre las dos variables analizadas.

Panduro (2022) con la tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas*; con el fin de establecer el vínculo entre la gestión hospitalaria y la calidad del servicio en un establecimiento hospitalario de Yurimaguas. Se asumió un diseño básico, no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Se aplicó un cuestionario. En los resultados se evaluó la gestión administrativa como de nivel medio con un 48% mientras que la calidad de servicio fue calificada como media en un 48%. Se concluye evidenciando la considerable relación existente entre las dos variables analizadas en el hospital, con un índice de Spearman de 0,989 (correlación positiva muy alta) y el p-valor es igual a 0,000.

Nunura (2022) con la tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*, con el fin de identificar el nivel de relación que se presenta entre la administración municipal y la calidad del servicio. Sus métodos fueron cuantitativo, transversal, correlacional, y el diseño no experimental. Se empleó un cuestionario para el recojo de datos. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 36,7% de los empleados manifestaron que la gestión administrativa no está estandarizada y están insatisfechos con la gestión administrativa actual. En cuanto a la segunda variable, el 53,3% ubica a la calidad del servicio en nivel regular. Finalmente, se acepta la hipótesis bajo la condición de que la gestión administrativa se relaciona notablemente con la calidad del servicio en Ferreñafe.

Mendoza (2022), con la tesis *Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del SAT de Lima*, tuvo como fin analizar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de los servicios del SAT Lima. El modelo de estudio se basó en un enfoque cuantitativo, asimismo fue correlacional causal y de diseño transversal no experimental. Se determinó que, en el caso de la gestión administrativa en la calidad de atención, el estadístico de Wald es mayor a 4,00 y el coeficiente de significación es $0,000 < 0,05$. Utilizando el coeficiente de

Nagelkerke, el 28,8% se comprobó que el nivel de variación en la calidad de la atención, surge como consecuencia, al nivel de administración.

Díaz (2022) con la tesis *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de ESSALUD Chepén – La Libertad*; el fin fue determinar la relación entre las variables precitadas en Chepén. Se empleó el método cuantitativo, diseño transversal correlacional, Se aplicó un cuestionario para el recojo de la data. Mientras que para la determinación de la relación se aplicó el estadístico Kolmogorov Smirnov. Los resultados muestran que la relación entre la administración y la satisfacción del usuario es de 0,559, por lo que existe una significativa relación entre las variables indicadas con un $p=0,005$ y un nivel de significación de 0,05. Por consiguiente, se llegó a concluir que existe una correlación significativa entre ambas variables del Hospital ESSALUD Chepén.

En cuanto a las teorías que sustentan la tesis que se presenta, cabe indicar que la administración tuvo su origen desde los inicios de la civilización, no obstante, tomó fuerza a mediados del siglo XX donde se originaron sus bases. A fines del siglo XIX, Frederick Taylor, presentaba su obra *Administración Científica* y vinculaba el método científico con las actividades administrativas. En aquella época propuso el entrenamiento de obreros, iniciándose de esta manera la *era científica de la administración* y dando origen a las funciones administrativas de planeación y control, todo ello en los Estados Unidos, de inicios del siglo pasado. En Francia, por su parte, durante la primera década del mismo siglo, Fayol, clasificó las actividades operativas en considerando la división del trabajo, así como la autoridad en relación con la responsabilidad, haciendo hincapié en la unidad de mando, oponiéndose a Taylor y presentando su propuesta respecto al proceso administrativo en su obra *Principios de administración industrial y general*, presentada el año 1916 (Estrada, 2023).

La segunda Guerra Mundial (1939-1945) provocó cambios estratégicos y técnicas de investigación operativa. El aporte de esta conflagración a la administración se reflejó en la planificación estratégica, programación lineal, rutas críticas (PERT, CPM), modelos realistas de inventarios, entre otros. Posteriormente a la guerra, durante los años 60, Douglas McGregor presenta la teoría X del comportamiento, mientras que Maslow propone la teoría de motivación

y Herzberg enfatiza en los factores motivacionales e higiénicos laborales. Entre finales del siglo XX y comienzos del nuevo milenio, se dieron diversos aportes que contribuyeron a desarrollar la administración y enriqueciendo la práctica administrativa con numerosas técnicas e instrumentos. Destacan Toffler y Drucker quienes intentan demostrar la era de cambios en la administración. Términos como prospectivas, misión, visión, objetivos, son en la actualidad compartidos por millones de organizaciones públicas y privadas (Ayensa, 2020).

Respecto al servicio al usuario, para la Real Academia Española de la Lengua el servicio es la prestación humana destinada a satisfacer una necesidad social y que no se basa en la producción de un bien material. Desde un enfoque más práctico, se comprende al servicio como un trabajo realizado por un individuo en favor de otro o como una actividad económica que crea valor y proporciona beneficio a clientes en circunstancias específicas (Fisk et al., 2013). Desde este enfoque, Parasuraman, Zeithaml y Berry lo asumen como actuaciones, las cuales no se tangibilizan en la misma medida que los bienes. Asimismo, plantean cuatro características que hacen al servicio como diferente de cualquier mercancía, donde se presenta la inseparabilidad entre producción y consumo, la intangibilidad y el carácter perecedero, que es la diferencia principal ante cualquier mercancía (Pride y Ferrel, 2010).

Duque y Diosa (2014) manifiestan definiciones de servicio al cliente más relacionadas a la estrategia de servicio y a los procesos, que define como una estrategia de gestión centrada en satisfacer las expectativas de los clientes. Se fundamenta en el presupuesto de que la organización logrará eficazmente sus objetivos, identificando y comprendiendo las necesidades del usuario.

El presente estudio gira entorno a la teoría de gestión administrativa desarrollada por Chiavenato (2019) quien afirma que, por medio del desarrollo apropiado de la planificación, organización, dirección y control, realizado entre un grupo de personas es viable el logro de objetivos, maximizando el nivel de recursos utilizados. Armstrong (2016), por otro lado, asume que la gestión administrativa incluye cuatro actividades fundamentales como son: la planificación, dirección, control y organización, a efecto de cumplir con la totalidad de funciones encomendadas, y dar cumplimiento efectivo a los objetivos institucionales. Stoner (2015) precisa que se constituye en la organización, dirección y gestión de

personas involucradas en la organización y asume que se requieren recursos organizacionales complementarios a fin de alcanzar los objetivos. Casco et al. (2017) estima que la gestión se relaciona con el proceder humano que requiere de un conocimiento en la ciencia de la gestión, así como de competencias actitudinales para ejecutar las tareas administrativas.

En cuanto al servicio al usuario, se basa en la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes promovieron el modelo SERVQUAL, representativo de la escuela americana. Estos expertos crearon el instrumento en torno a la definición de calidad percibida, en un inicio constituida por diez dimensiones, aunque posteriormente se redujo a cinco. Este instrumento se compone de dos estructuras las que se orientan a evaluar la percepción y las expectativas por separado de los usuarios (Uppal, 2018). Matsumoto (2014) refiere que el modelo SERVQUAL se promovió inicialmente en 1988 y en la actualidad ha sido modificado para ir optimizando y ajustando el uso de esta técnica. Su aplicación ayuda a conocer con mayor objetividad la calidad del servicio, sabiendo los deseos del usuario y como ellos perciben el desarrollo del servicio ofrecido. Para ello se debe analizar cualitativa y cuantitativamente los datos recogidos del cliente. Asimismo, se emplea para establecer comparativos con otras organizaciones del mismo rubro. Sus dimensiones son fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

En cuanto a la gestión administrativa, según Bachenheimer (2016), son un conjunto de actividades dirigidas por un órgano rector que se encarga de planificar y controlar las actividades en las instituciones, todo lo cual se desarrolla de acuerdo con las normas administrativas y la legalidad.

De acuerdo con Cano (2017), se define como el proceso en el cual el funcionamiento de una institución debe aprovechar el eficiente empleo de los recursos disponibles a efecto de lograr los objetivos predeterminados.

Por otro lado, para Jaime et al. (2022), se puede entender como un proceso de apoyo que tiende a garantizar que las instituciones logren el efectivo desempeño de todas sus áreas, así como comprobar la disponibilidad de los recursos y el mantenimiento de las líneas de capacidades internas y externas de crecimiento.

La gestión administrativa posee un carácter de naturaleza sistémica, dado que se fundamenta en acciones orientadas de manera coherente a alcanzar los objetivos institucionales, cumpliendo con las clásicas 4 funciones de lo que conocemos como proceso administrativo. En esta lógica de gestión, la innovación mantiene un rol preponderante pues se constituye en base para la mejora continua del modelo institucional (Mendoza-Briones, 2017).

Por su parte, el servicio al usuario es el servicio que brinda el gobierno a la ciudadanía, cumpliendo con cada uno de los estándares que se encuentran señalados en los manuales de atención ciudadana, en ellos se determinan los aspectos esenciales de cada proceso de atención que debe recibir un usuario, haciendo posible lograr altos niveles de satisfacción (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) viene a configurarse en el conjunto de medios que una institución pública pone a disposición de la ciudadanía a efecto de viabilizar el cumplimiento y ejercicio de sus derechos y deberes, así como su accesibilidad a determinados servicios públicos

De otra parte, para Minciencias (2023), el servicio de atención al ciudadano se erige como el principal punto de interacción virtual entre comunidad y el Estado a través de sus dependencias, lo que permite a la ciudadanía radicar y consultar sus requerimientos sobre los servicios que presta la entidad, de forma virtual.

En el nivel de dimensiones de la gestión administrativa, se tiene la primera dimensión de esta variable que es: Planificación, la cual se puede entender como un proceso sistemático donde primero se establece una necesidad, y luego, se formula inmediatamente la mejor manera de abordarlas en un marco estratégico que permite la priorización y los principios operativos (Monti, 2020). Como indicadores tenemos: *Lineamientos estratégicos*, estos son los elementos de mayor nivel dentro de la Estrategia Organizacional, su finalidad es orientar el comportamiento de todos los colaboradores hacia un horizonte y visión unificada (Aranguren, 2020). *Documentos de gestión*, son documentos técnicos-normativos cuya finalidad es formalizar la estructura orgánica o funcional de una organización, y determinan las líneas de autoridad y mecanismos de coordinación para cumplir

sus fines (Momblanc y Milán, 2020). *Líneas de acción*, son aquellas estrategias de orientación y organización de diversas acciones relacionadas con el campo de trabajo, de tal manera que se pueda asegurar la integración, articulación y continuidad de los esfuerzos, de manera clara y sistemática (Yañes et al., 2019). *Plan Operativo*, es una herramienta de gestión que contiene la planificación de actividades a realizar durante el año para el logro de las metas y objetivos de la institución, así como ayudar al cumplimiento de los objetivos, lineamientos de la política y las actividades estratégicas establecidas dentro del Plan Estratégico Institucional, además, permite la ejecución de los fondos presupuestarios asignados en el presupuesto abierto inicial de acuerdo con los criterios de eficiencia, calidad del gasto y transparencia (Instituto Geofísico del Perú, 2022). *Programas institucionales*, son las que corresponden al funcionamiento de las distintas subestructuras y unidades estructurales de la administración estatal o local en relación con los fines, prioridades, proyectos y actividades que dichas estructuras deben realizar en el desempeño de sus funciones públicas (Gobierno del Estado de Colima, 2017). *Presupuesto por resultados*, es una estrategia de gestión del Estado que hace posible vincular la asignación de fondos presupuestarios con bienes, servicios y resultados en beneficio de los ciudadanos, caracterizada por la posibilidad de medirlos. (Vargas y Zavaleta, 2020).

La segunda dimensión es *organización*, Es un sistema de acciones conscientemente coordinado por un mínimo de dos personas; la cooperación entre ellos es esencial para la existencia de una entidad. Las organizaciones existen solo cuando las personas pueden comunicarse y tienen la predisposición a actuar juntas para lograr un objetivo colectivo (Gambino y Pungitore, 2020). Sus indicadores son: Estructura organizacional, que es una representación gráfica que explica en general cómo se divide el trabajo y cómo se relaciona cada unidad o actividad en la organización para facilitar tanto la comunicación como la coordinación (Ocampo et al., 2019). *Coordinación entre las áreas*, es una acción o resultado coordinado en el que diferentes personas o elementos trabajan armónicamente para lograr una meta o acción. La capacidad de sincronizar sus movimientos para realizarlos de manera efectiva (Fuentealba, et al., 2021). *Distribución de funciones y responsabilidades*, es la distribución de las actividades y funciones que realizan las

instituciones públicas de conformidad con la constitución y las leyes para satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos. (Salgado, 2018). *Estandarización de procesos*, es la adecuación de las fases de los procesos internos de la empresa para asemejarse a un modelo único. Para aquellos que quieren organizar su trabajo diario utilizando pasos estandarizados, este es el método establecido que siguen todos los empleados (Alcayaga, 2019).

La tercera dimensión es: *Dirección*, es el proceso que se debe seguir para administrar los recursos de la institución y así poder lograr las metas y objetivos establecidos por los dueños, directores y gerentes. (Gaete y Álvarez, 2020). Sus indicadores son: Liderazgo, conjunto de habilidades empleadas para dirigir y acompañar a un grupo de personas. No obstante, un líder es capaz no solo de influir en su equipo, sino también de aportar ideas innovadoras y motivar a cada uno de los miembros a dar lo mejor de sí. (Alcázar, 2020). *Tipo de comunicación*, hay diferentes formas en las que transferimos información. Este tipo de formas están relacionadas con la forma en que nos comunicamos, diferentes áreas o situaciones y otros parámetros. (Papic, 2019). *Trabajo en equipo*, es la capacidad de participar de manera activa en el seguimiento de una meta en común, subordinando los intereses personales a los objetivos grupales (Paravic y Lagos, 2021). *Relaciones interpersonales*, vienen a ser los lazos evidenciados entre dos o más personas basados en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, etc. *Supervisión*, implica dirigir y controlar el trabajo de otros. Su función es garantizar que el propósito y los requisitos de los planos se logren realmente, dada la especificación (Zeng et al., 2019).

La cuarta dimensión es: *Control*, es el proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares ya previamente establecidos. Mediante este concepto se puede advertir que lo que conviene es diferenciar la función de control de las operaciones de control (Yerrén, 2022). Sus indicadores son: *Determinación de estándares*, se convierte paulatinamente en la fijación de las condiciones mínimas de aspectos y características de un producto o servicio para satisfacer eficazmente las necesidades de los usuarios. (García et al., 2019). *Evaluación de desempeño*, es la herramienta, técnica y procedimiento que permiten a las organizaciones optimizar la gestión del capital humano analizando las

fortalezas y debilidades de los empleados y midiéndolas para alcanzar los objetivos. (Rivero-Remírez, 2019). *Medidas correctivas*, Es una acción o procedimiento que se lleva a cabo para atender una no conformidad detectada y evitar que se repita.

Para el caso de la variable servicio al usuario, su primera dimensión es: Elementos tangibles, la cual viene a ser la apariencia física del personal, locales de atención y/o producción, materiales y equipos que participan en la prestación de un servicio (Numpaque-Pacabaque y Rocha-Buelvas, 2016). Sus indicadores son: *Equipamiento institucional*, que incluye a todos los espacios y construcciones de uso público o privado que sostienen el desarrollo de actividades multisectoriales o de una institución (Ascanio, 2019). *Estado de las Instalaciones*, se refiere a las características de mantenimiento de las instalaciones de una organización, incluyendo el lugar donde se realiza el proceso productivo o de servicios de dicha entidad (Bustamante, 2019). *Presentación del personal*, es lo que hace que los colaboradores sean generadores de confianza, creíbles y que con su presencia generen señales decisivas que impactan a los empleadores, de la mano de una imagen que proyecta limpieza y pulcritud en general (Armas, 2022). *Horario de atención*, define las horas de trabajo de una organización y se suelen basar en la ubicación de esta, ayudando a estructurar el tiempo y a organizar el servicio a brindar a los usuarios (Morales, 2011). *Señalizaciones de los ambientes*, referida a proporcionar indicaciones u obligaciones relativas a la salud o seguridad de los trabajadores y de usuarios que llegan a las instalaciones, empleando señales en forma de paneles, señales luminosas o acústicas, entre otras (Romero et al., 2020).

La segunda dimensión es *empatía*, la cual viene a ser la capacidad que tiene cada uno de los colaboradores de una organización para conectarse emocionalmente con sus clientes o usuarios, pudiendo percibir, reconocer, compartir y comprender la realidad de estos (Calle y Montenegro, 2020). Sus indicadores son: *Atención personalizada*, es una estrategia que consiste en conocer a los usuarios a efecto de brindarles experiencias individuales a cada uno, basándose en elementos como necesidades, carencias y perfil del usuario a fin de personalizar la atención (Bustamante, et al., 2020). *Interés por apoyar al usuario*, es la actitud favorable de los colaboradores de una organización por brindar soluciones a sus usuarios garantizando una escucha activa de sus necesidades (Febres-Ramos y Mercado-

Rey, 2020). *Orientación al público*, es un enfoque organizacional que prioriza el interés del usuario, tomando decisiones que prioricen su bienestar, satisfaciendo sus necesidades y deseos; realizando esfuerzos por brindarle determinado nivel de bienestar (Madrid, 2020). *Trato preferente*, es un grupo de caracteres que buscan un trato prioritario y digno en la atención que se brinda a determinados usuarios de establecimientos públicos y privados (Pillajo, 2019).

La tercera dimensión es la *Seguridad*, la cual representa la percepción del usuario en base a la potencial satisfacción de un producto o servicio recibido, así como a la ausencia de daños prevenibles (Ruíz y Delgado, 2020). Sus indicadores son: *Confianza en el personal*, se refiere a poseer un sentido interno y realista de las capacidades del personal de una institución a efecto de satisfacer las necesidades de la ciudadanía (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020). *Idoneidad del personal para brindar el servicio*, la cual constituye el cumplimiento la establecer los requisitos mínimos para acceder a cargos en la función pública de forma que este personal pueda cumplir satisfactoriamente los objetivos institucionales (Presidencia de la República, 2022). *Calidad de los insumos*, el cual es un factor determinante para establecer parámetros de mejora en la producción de bienes o servicios, lo cual incluye los recursos que hacen posible la cadena productiva (Gutiérrez et al., 2021).

La cuarta dimensión es *Capacidad de respuesta*, que es el grupo de actividades que denotan la velocidad y coordinación respecto a acciones implementadas y revisadas continuamente (Vergara, 2011). Sus indicadores son: *Tiempo de espera para brindar el servicio*, es un indicador que mide cuánto tiempo debe esperar un cliente para ser atendido, por ello contribuye a reconocer cuán satisfechos están los consumidores con el servicio (Niño et al., 2020). *Capacidad de resolver consultas oportunamente*, es la capacidad vinculada al tiempo y a la solución efectiva que una institución debe brindar a sus usuarios (Benites, 2021). *Cortesía del personal*, es la cualidad del personal que demuestra buena educación, amabilidad y atención hacia los usuarios, brindando un servicio afable (Pazmiño et al., 2019).

La quinta dimensión es la *Confiabilidad*, es la capacidad de una institución y su personal de no errar durante el tiempo de funcionamiento bajo condiciones de

trabajo definidas (Levy y Carrasco, 2020). Sus indicadores son: *Calidad de atención*, es el nivel en que los servicios de una institución incrementan los resultados deseados en base a las competencias de sus colaboradores (Huanca-Frias et al, 2021). *Comunicación oportuna*, es un tipo de comunicación en el que se dan a conocer mensajes claros, concisos, los cuales evitan las malas interpretaciones o confusiones (Acevedo, 2020). *Satisfacción de expectativas*, Indica en qué medida se cumplen las expectativas del cliente después de recibir el servicio o producto. Esta medida se calcula como la diferencia entre el valor percibido y las expectativas del usuario antes de aceptar el servicio o producto (Bustamante et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica, debido a que se orientó a obtener nuevo conocimiento relacionado al fundamento de fenómenos o hechos determinados observables relacionados a la gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio al usuario de una institución educativa, sin que ello denote la orientación a una aplicación específica (Martínez-González, 2023). El enfoque del estudio es cuantitativo, dado a que la interpretación de los resultados ha sido presentada por medio de elementos numéricos en tablas de manera descriptiva (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño es no experimental, dado que los hechos se observaron en su estado natural, sin ser manipulados, para posteriormente ser sometidos al respectivo procesamiento; asimismo, es transversal porque se recopilaban datos en un momento único (Hernández y Mendoza, 2018). Por último, es de descriptiva, pues tuvo como fin identificar las características de cada variable.

Fórmula:

M → O

Donde:

M = Muestra en la se realiza la investigación

O = Información relevante recogida

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Son un grupo de procedimientos y actividades dirigidas por un ente director el cual se encarga de planificar y controlar las acciones en la institución, todo ello de conformidad con el marco administrativo y reglamentario (Bachenheimer, 2016)

Variable 2: Servicio al usuario

Estos son los servicios que el Estado brinda a los residentes de acuerdo a los estándares del manual de atención al ciudadano, el cual establece los principios básicos de todo el proceso de atención que debe recibir el residente para estar altamente satisfecho con él (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Hernández y Mendoza (2018) se conforma por todos aquellos casos semejantes respecto a determinadas especificaciones; asimismo, el estudio debe delimitar claramente la población considerando el planteamiento del problema. En la presente tesis se ha considerado a 300 padres y/o madres de familia de alumnos usuarios del Programa Qali Warma

Criterios de inclusión

Padres y/o madres de familia de los alumnos usuarios del Programa Qali Warma.

Criterios de exclusión

Personas que por motivos de limitaciones físicas o mentales no pueden responder al instrumento de recojo de datos.

3.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018), refieren que es un conjunto de individuos extraído de la población, donde se recogen datos para la investigación, por lo que es necesario que se delimite anticipadamente y con precisión. En la investigación se aplicó la fórmula muestral para poblaciones finitas, dando el resultado de 169 padres de familia.

3.3.3. Muestreo

Será aleatorio probabilístico simple, donde cada miembro de la población tendrá similar probabilidad de ser parte de la muestra del estudio.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los padres de familia de la institución educativa beneficiaria del programa Qali Warma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Es el medio para el proceso de recogida de data en la investigación científica (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso se empleó la técnica de la encuesta, elaborado siguiendo la escala de Likert, con lo cual se pudo identificar el estado situacional de los indicadores propuestos para cada dimensión y variable, sin modificar o manipular ninguna e estas.

3.4.2. Instrumento

Se utilizó el cuestionario, como conjunto de interrogantes esbozadas a efecto de registrar información de la variable que se va a investigar (Cisneros-Caicedo et al., 2022). Este instrumento constó de 18 ítems para medir la gestión administrativa y similar número de ítems para investigar la variable servicio al usuario.

Validez

Se cumplieron los tres enfoques de validación:

Validez de contenido

Se consideraron tres profesionales de reconocida experiencia en la línea de investigación de la presente investigación, los mismos que garantizaron la claridad, coherencia y relevancia del instrumento cuestionario. Dichos profesionales realizaron sugerencias de mejora en la redacción de algunos ítems, lo cual fue subsanado a fin de contar con la efectiva validación de cada uno de ellos.

Validez de criterio

Esta validez se sustenta considerando la conceptualización de cada variable, en el caso de la primera, gestión administrativa, por medio de Bachenheimer (2016) quien refiere que son un conjunto de actividades dirigidas por un órgano rector que se encarga de planificar y controlar las actividades en las instituciones, todo lo cual se desarrolla de acuerdo con las normas administrativas y la legalidad. Asimismo, para el caso de servicio al usuario, la Presidencia del Consejo de Ministros (2016) indica que es el servicio que brinda el gobierno a la ciudadanía, cumpliendo con cada uno de los estándares que se encuentran señalados en los manuales de atención ciudadana, en ellos se determinan los aspectos esenciales de cada proceso de atención que debe recibir un usuario, haciendo posible lograr altos niveles de satisfacción.

Validez de constructo

Además de los dos tipos de validaciones especificadas líneas arriba, las dos variables de investigación se encuentran respaldadas por las teorías de reconocidos autores como Bachenheimer (2016), Cano (2017), Jaime et al. (2022) así como Mendoza-Briones, (2017) para el caso de la gestión administrativa, donde se destacan sus cuatro funciones básicas. Mientras que para la variable servicio al usuario, se fundamenta en la conceptualización de autores institucionales como la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) y el Banco Interamericano de Desarrollo (2021), quienes la configuran como el medio que una institución del Estado tiene para darle viabilidad al cumplimiento de los derechos y deberes ciudadanos, accediendo a diversos servicios públicos.

Confiabilidad

Se llevó a cabo con el apoyo de un estadístico, quien luego de aplicada la prueba piloto del cuestionario, procedió a analizar la confiabilidad del instrumento, a través del Alfa de Cronbach en el programa SPSS v. 27; siendo el resultado mayor al mínimo aceptable de 0.7, lo que demostró que los elementos de prueba del cuestionario si poseen consistencia interna.

3.5. Procedimientos

a) Modo de recolección de datos:

- Para el recojo de datos se realizaron las respectivas coordinaciones con los representantes de la institución educativa, así como de Qali Warma
- Se diseñó un cuestionario en escala de Likert para la variable gestión administrativa y otro para la variable servicio al usuario. Finalmente, se aplicó el juicio de expertos para efecto de la validación pertinente.
- Preparación de la cantidad de instrumentos necesarios: se imprimieron 169 cuestionarios por cada variable.
- Ejecución de la aplicación de los instrumentos: se llevó a cabo en el lugar y horarios coordinados con los representantes de las instituciones.

b) Manipulación de variables: No se manipularon las variables como parte del proceso de investigación. Se recogieron en su estado natural y posteriormente se procesarán los datos obtenidos con la ayuda del programa SPSS v. 27

c) Coordinaciones institucionales: Se emitió e hizo llegar una carta al representante de la institución educativa y de Qali Warma, a efecto de recibir la autorización pertinente.

3.6. Método de análisis de datos

Para efectos de la tesis se siguió la ruta siguiente:

Pruebas previas: Se aplicó una prueba piloto a una pequeña proporción de la muestra a fin de comprobar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios.

Generación de datos: Con la data recabada de ambas variables, se generó una base de datos, empleando Microsoft Excel y SPSS v. 27

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas: en concordancia con el diseño de la investigación, se aplicó estadística descriptiva

Tipo de análisis: dado el enfoque positivista de la investigación, se llevó a cabo un análisis cuantitativo.

Visualización de datos: los resultados fueron proyectados por medio de tablas estadísticas descriptivas generadas con el apoyo del SPSS.

3.7. Aspectos éticos

En la realización de la tesis se cumplieron los criterios éticos siguientes:

Beneficencia: el estudio se dirigió finalmente a generar un beneficio para los usuarios, en base al mayor conocimiento de las variables y el planteamiento de las recomendaciones pertinentes.

No maleficencia: El estudio fue de consecuencias inocuas para los participantes de este, asimismo, se respetará su anonimato.

Autonomía: La temática a estudiar se abordó sin mayor compromiso con algún tercero, garantizando la transparencia y objetividad de los resultados.

Justicia: El estudio se circunscribió al objetivo de contribuir a generar un servicio eficaz, acorde al bien común de la sociedad y, específicamente del público objetivo. Tratando, finalmente, de aportar a la gobernabilidad de la localidad.

IV. RESULTADOS

3.1. Determinar la dimensión planificación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023

Tabla 1

Calificación de la dimensión planificación

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Planificación						
1. Considera que el Programa Qali Warma cumple con su misión y objetivos propuestos	1	0,6	73	43,2	95	56,2
2. Qali Warma emplea documentos formales para la gestión de sus actividades con el público objetivo	0	0,0	92	54,4	77	45,6
3. Las líneas de acción de Qali Warma son realmente beneficiosas para la población	3	1,8	88	52,1	78	46,2
4. Qali Warma da a conocer sus planes operativos a su público	8	4,8	79	46,7	82	48,5
5. Qali Warma cumple con sus programas institucionales en beneficio de la población	2	1,2	87	51,5	80	47,3
6. Considera que Qali Warma maneja eficientemente su presupuesto para lograr mejores resultados en la población	4	2,4	74	43,8	91	53,8

Nota. Cuestionario a padres de familia

La tabla 1 muestra la calificación que hacen los padres de familia en relación con cada uno de los componentes de la gestión administrativa del Programa Qali Warma. En cuanto a la planificación el estudio encontró que solo alrededor de la mitad de padres califica a los diferentes aspectos en un alto nivel; se evidencia que el 56.2% considera que el Programa Qali Warma cumple con su misión y objetivos propuestos, mientras que el 45.6%, refiere que dicho programa emplea documentos formales para la gestión de sus actividades con el público objetivo; luego se encontró que el 46.2%, considera que las líneas de acción de Qali Warma son realmente beneficiosas para la población, una cifra similar, 46.2%, indican que dicho programa da a conocer sus planes operativos a su público, y el 48.5% y 47.3%, considera que el programa cumple con sus programas institucionales en beneficio de la población y que maneja eficientemente su presupuesto para lograr mejores resultados en la población. Por lo expresado, se acepta la hipótesis H_i : La planificación del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz.

3.2. Determinar la dimensión organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023

Tabla 2

Calificación de la dimensión organización

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Organización						
7. Qali Warma demuestra agilidad como organización para atender las necesidades de su público	7	4,2	75	44,4	87	51,5
8. Usted considera que el personal de Qali Warma coordina efectivamente sus funciones	1	0,6	81	47,9	87	51,5
9. Los trabajadores de Qali Warma tienen claras sus responsabilidades y funciones	2	1,2	82	48,5	85	50,3
10. Los procedimientos que realiza Qali Warma son los mismos independientemente de qué trabajador lo lleve a cabo	8	4,8	59	34,9	102	60,4

Nota. Cuestionario a padres de familia

En relación con la organización, el estudio reporta que el 51.5% de los investigados refiere que Qali Warma demuestra agilidad como organización para atender las necesidades del público y la misma cifra considera que su personal coordina efectivamente sus funciones. Luego se encontró que el 50%, considera que los trabajadores tienen claras sus responsabilidades y funciones, mientras que una cifra un poco más alta, 60.4%, refiere que los procedimientos que realiza Qali Warma son los mismos independientemente de qué trabajador lo lleve a cabo. Por lo expresado, se acepta la hipótesis Hi: La organización del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz.

3.3. Determinar la dimensión dirección de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023

Tabla 3

Calificación de la dimensión dirección

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección						
11. En Qali Warma se nota la dirección en la ejecución de sus procesos	10	5,9	79	46,7	80	47,3
12. La comunicación entre los trabajadores de Qali Warma es bastante activa	9	5,4	88	52,1	72	42,6
13. Los trabajadores de Qali Warma demuestran un trabajo en equipo	5	3,0	81	47,9	83	49,1
14. Usted considera que los trabajadores de Qali Warma mantienen unas relaciones interpersonales respetuosas y positivas	6	3,6	79	46,7	84	49,7
15. Existe una efectiva supervisión a las actividades realizadas por los trabajadores de Qali Warma	9	5,4	83	49,1	77	45,6

Nota. Cuestionario a padres de familia

En otro de los aspectos investigados de la gestión, la dirección, el estudio reporta que, según el criterio de los padres de familia, solo el 47.3% considera que en el programa Qali Warma se nota la dirección en la ejecución de sus procesos; el 42.6% cree que la comunicación entre empleados de Qali Warma es bastante activa, y el 49.1% refiere que estos demuestran un trabajo en equipo. También se encontró que el 49.7%, considera que los empleados mantienen unas relaciones interpersonales respetuosas y positivas, mientras que el 45.6%, refiere que, en dicho programa, existe una efectiva supervisión a las actividades realizadas por los trabajadores. Por lo expresado, se acepta la hipótesis Hi: La dirección del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz.

3.4. Determinar la dimensión control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023

Tabla 4

Calificación de dimensión control

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Control						
16. Qali Warma asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los insumos y productos	6	3,6	69	40,8	94	55,6
17. Usted considera que en Qali Warma se realiza la evaluación de desempeño de sus trabajadores	3	1,8	66	39,1	100	59,2
18. En Qali Warma se implementan las medidas correctivas necesarias y a tiempo según sea el caso	3	1,8	88	52,1	78	46,2

Nota. Cuestionario a padres de familia

En cuanto al control, el estudio reporta que el 55.6% de los padres investigados, considera que el programa Qali Warma asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los insumos y productos; una cifra similar, 59.2%, considera que en dicho programa se realiza la evaluación de desempeño de sus trabajadores, mientras que solo el 46.2%, cree que en Qali Warma se implementan las medidas correctivas necesarias y a tiempo según sea el caso. Por lo expresado, se acepta la hipótesis Hi: El control del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz.

3.5. Determinar los elementos tangibles del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

Tabla 5

Calificación de la dimensión elementos tangibles

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Elementos tangibles						
1. Usted considera que los equipos empleados por Qali Warma para brindar su servicio son los más idóneos	5	3,0	73	43,2	91	53,8
2. Las instalaciones de Qali Warma se encuentran en buen estado de conservación	0	0,0	78	46,2	91	53,8
3. El personal de Qali Warma mantiene siempre una buena presentación personal	1	0,6	88	52,1	80	47,3
4. El horario de atención de Qali Warma es el más conveniente para los padres de familia	1	0,6	83	49,1	85	50,3
5. Existe una buena señalización de los distintos ambientes del local de Qali Warma	2	1,2	88	52,1	79	46,7

Nota. Cuestionario a padres de familia

En la tabla 5 se evidencia la calificación que hacen los padres de familia sobre la atención que les brinda el programa Qali Warma; en cuanto a los elementos tangibles, el estudio da cuenta que solo el 53.8% de los usuarios tiene una valoración positiva sobre los equipos empleados por el programa para brindar el servicio y la misma cifra considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado de conservación. Una cifra un poco menor, 47.3%, refiere que el personal mantiene siempre una buena presentación, en tanto, el 50.3%, considera que el horario de atención es el más conveniente; también se reporta que el 46.7% de los investigados considera que existe una buena señalización de los distintos ambientes del local de Qali Warma. Por lo expresado se acepta la hipótesis Hi: Los elementos tangibles del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 son satisfactorios.

3.6. Determinar la empatía del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

Tabla 6

Calificación de la dimensión empatía

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Empatía						
6. El personal de Qali Warma demuestra siempre una atención personalizada de los padres de familia	1	0,6	63	37,3	105	62,1
7. En Qali Warma existe un verdadero interés por brindar el apoyo que los padres de familia requieren	1	0,6	87	51,5	81	47,9
8. En Qali Warma orientan eficazmente al público, absolviendo sus dudas o preguntas	0	0,0	83	49,2	86	50,9
9. En Qali Warma existe un trato preferente al público señalado en la ley (tercera edad, embarazadas, etc.)	1	0,6	79	46,8	89	52,7

Nota. Cuestionario a padres de familia

Con relación a los aspectos de la empatía, el estudio reporta que el 62.1% de los padres investigados considera que el personal de Qali Warma demuestra siempre una atención personalizada hacia ellos; el 47.9% refiere que en dicho programa existe un verdadero interés por brindar les apoyo, el 50.9% cree Qali Warma se orienta eficazmente al público, absolviendo sus dudas o preguntas, mientras que el 52.7%, está convencido de que existe un trato preferente al público señalado en la ley (tercera edad, embarazadas, etc.). Por lo expresado se acepta la hipótesis Hi: La empatía del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria.

3.7. Determinar la seguridad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

Tabla 7

Calificación de la dimensión seguridad

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Seguridad						
10. Usted siente confianza en el personal de Qali Warma	2	1,2	64	37,9	103	60,9
11. Usted considera que el personal de Qali Warma es el más idóneo para brindar el servicio	3	1,8	81	48,0	85	50,3
12. En Qali Warma se asegura la calidad e inocuidad de los insumos y productos	2	1,2	92	54,4	75	44,4

Nota. Cuestionario a padres de familia

Otro de los aspectos evaluados es la seguridad; dentro de ésta, se encontró que el 60.9% de los padres investigados refiere sentir confianza en el personal de Qali Warma, una cifra mucho menor, 50.3%, considera que éste es el más idóneo para brindar el servicio y una mucho menor aún, 44.4%, cree que en dicho programa se asegura la calidad e inocuidad de los insumos y productos. Por lo expresado se acepta la hipótesis Hi: La seguridad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria

3.8. Determinar la capacidad de respuesta del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

Tabla 8

Calificación de la dimensión capacidad de respuesta

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Capacidad de respuesta						
13. El tiempo que un usuario espera para recibir el servicio de Qali Warma es razonable	4	2,4	80	47,4	85	50,3
14. Las consultas del público son resueltas de forma inmediata por el personal de Qali Warma	5	3,0	80	47,4	84	49,7
15. El personal de Qali Warma se muestra cortés y amable al dirigirse a los padres de familia	0	0,0	82	48,5	87	51,5

Nota. Cuestionario a padres de familia

Con relación a la capacidad de respuesta, se evidenció que solo el 50.3% de los padres investigados considera que el tiempo que un usuario espera para recibir el servicio de Qali Warma es razonable, luego el 49.7% refiere que las consultas del público son resueltas de forma inmediata por el personal de Qali Warma y el 51.5% indica que dicho personal se muestra cortés y amable al dirigirse hacia ellos. Por lo expresado se acepta la hipótesis Hi: La capacidad de respuesta del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria

3.9. Determinar la confiabilidad del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

Tabla 9

Calificación de la dimensión confiabilidad

	Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Confiabilidad						
16. Usted considera que el personal de Qali Warma brinda una atención de calidad a los padres de familia	0	0,0	86	50,9	83	49,1
17. En general, el personal de Qali Warma aplica una comunicación efectiva y a tiempo con sus padres de familia	1	0,6	86	50,9	82	48,5
18. Usted considera que Qali Warma satisface sus expectativas como público usuario	0	0,0	86	50,9	83	49,1

Nota. Cuestionario a padres de familia

El otro aspecto evaluado, es la confiabilidad del servicio; los resultados señalan que solo el 49.1% de los padres de familia investigados considera que el personal de Qali Warma brinda una atención de calidad a los padres de familia; mientras que el 48.5% refiere que el personal del programa bajo estudio aplica una comunicación efectiva y a tiempo con sus padres de familia. Finalmente, el estudio reporta que solo el 49.1% considera que Qali Warma satisface sus expectativas como público usuario. Por lo expresado, se acepta la hipótesis Hi: La confiabilidad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria.

3.10. Determinar la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023

Tabla 10

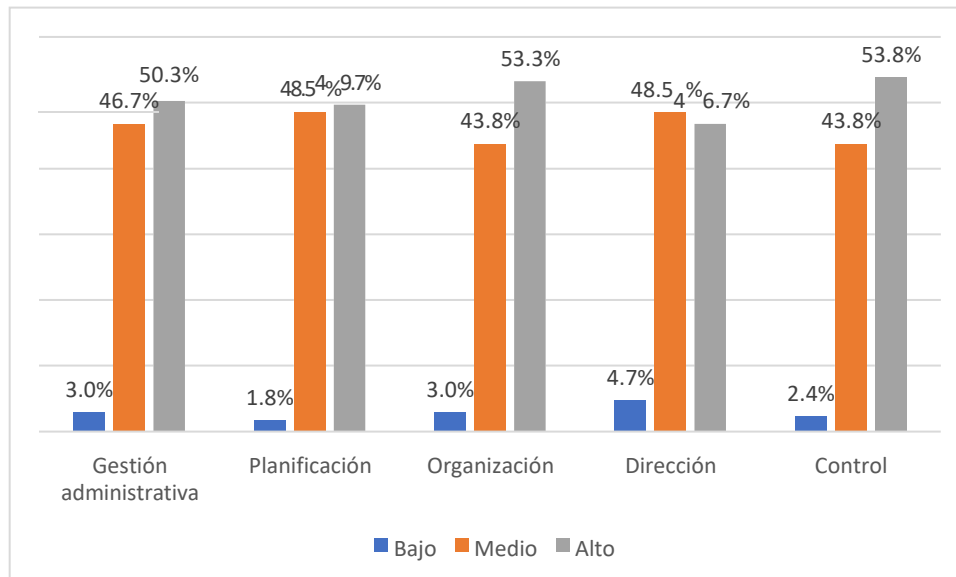
Nivel de la gestión administrativa

	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gestión administrativa	5	3,0	79	46,7	85	50,3	169	100,0
Planificación	3	1,8	82	48,5	84	49,7	169	100,0
Organización	5	3,0	74	43,8	90	53,3	169	100,0
Dirección	8	4,7	82	48,5	79	46,7	169	100,0
Control	4	2,4	74	43,8	91	53,8	169	100,0

Nota. Cuestionario a padres de familia

Figura 1

Nivel de la gestión administrativa



Nota. Cuestionario a padres de familia

Los datos evidencian que el 50.3% de los padres investigados considera que la gestión administrativa de Qali Warma de una institución educativa de Piura es buena, mientras que el 46.7% solo lo califica como regular y el 3% como deficiente.

Dichos niveles se reflejan en forma muy similar en las diferentes dimensiones; así, el 49.7% califica como buena a la planificación, el 53.3% a la organización, el 46.7% a la dirección y el 53.8% al control; luego se encontró que el 48.5%, 43.8%, 48.5% y 43.8%, lo califica como regular, mientras que el 1.8%, 3%, 4.7% y 2.4%, considera que dichos aspectos son deficientes.

Es importante señalar que solo alrededor de la mitad de los padres de familia califica en un nivel bueno a la gestión, mientras que el resto, lo considera regular o deficiente, dejando en evidencia que hay muchos aspectos por mejorar en dicha gestión.

Por lo anteriormente analizado **se acepta** la hipótesis general Hi: La gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz. Aun cuando se demuestra la existencia de oportunidades de mejora a fin de fortalecer cada uno de los factores de dicha gestión, con énfasis en la organización y dirección.

3.11. Determinar el servicio al usuario del programa Qali Warma en Piura, 2023

Tabla 11

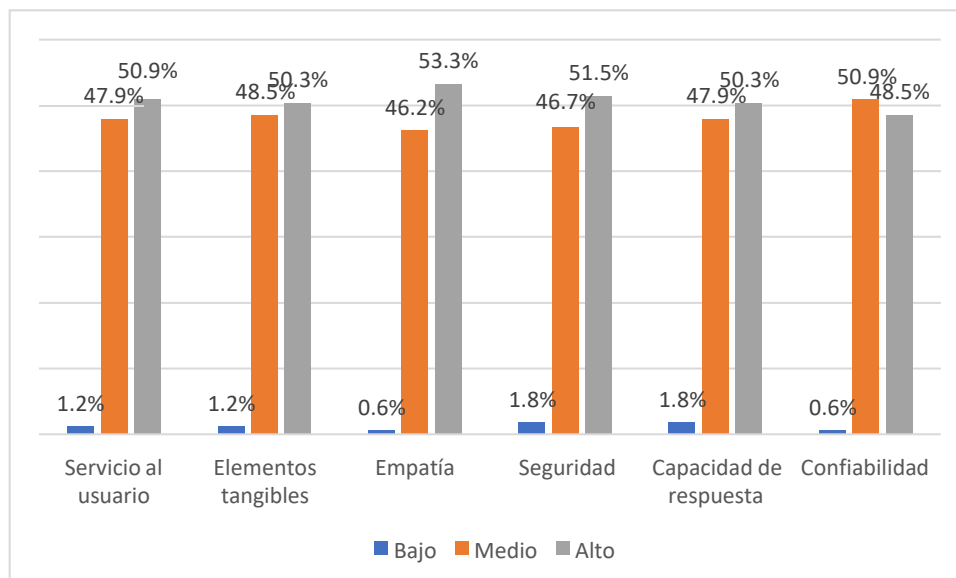
Nivel del servicio al usuario

	<u>Bajo</u>		<u>Medio</u>		<u>Alto</u>		<u>Total</u>	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicio al usuario	2	1,2	81	47,9	86	50,9	169	100,0
Elementos tangibles	2	1,2	82	48,5	85	50,3	169	100,0
Empatía	1	0,6	78	46,2	90	53,3	169	100,0
Seguridad	3	1,8	79	46,7	87	51,5	169	100,0
Capacidad de respuesta	3	1,8	81	47,9	85	50,3	169	100,0
Confiabilidad	1	0,6	86	50,9	82	48,5	169	100,0

Nota. Cuestionario a padres de familia

Figura 2

Nivel del servicio al usuario



Nota. Cuestionario aplicado a los padres de familia

Respecto al servicio al usuario, el estudio muestra que solo el 50.9% de los padres de familia consideran que el Programa Qali Warma de una institución educativa de Piura brinda un servicio de un nivel alto. Dentro de dicho servicio, la calidad de los elementos tangibles, así como la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y confiabilidad son calificados en un nivel alto por cifras similares, 50.3%, 53.3%, 51.5%, 50.3% y 48.5%; esos mismos aspectos son calificados en un nivel medio por el 48.5%, 46.2%, 46.7%, 47.9% y 48.5%, mientras que las cifras que lo califican como deficiente son respectivamente 1.2%, 0.6%, 1.8%, 1.8% y 0.6%.

Se evidencia que hay muchas oportunidades de mejora en el servicio que el Programa Qali Warma brinda al usuario, implementando un conjunto de acciones y estrategias para mejorar cada aspecto que define la calidad del servicio.

Por lo expresado, se acepta la hipótesis general: Hi: El servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactorio. Sin embargo, se evidencian posibilidades de mejora, sobre todo en lo que concierne a elementos tangibles, capacidad de respuesta y confiabilidad.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023, según Bachenheimer (2016) la gestión administrativa es un conjunto de actividades dirigidas por un ente director encargado de la planificación y control de la actividad institucional, en concordancia con las normas administrativas y la legalidad, lo cual le brinda un marco de cumplimiento jurídico necesario para el correcto desarrollo de las actividades.

Al respecto los resultados confirman que solo el 56.2% los padres de familia consideran en un nivel alto la planificación en la institución, mientras que similar porcentaje considera que Qali Warma cumple con su misión y visión; mientras que el 45.6%, refiere que dicho programa emplea documentos formales para la gestión de sus actividades con el público objetivo.

Estos resultados dejan entrever que el proceso de planificación presenta oportunidades de mejora que deben considerar incluso la comunicación de sus planes al público y la adaptación de sus líneas de acción previstas a las reales necesidades de la población, con lo cual se podrá propiciar la más efectiva interacción con la comunidad y consecuente respuesta a sus demandas, generando, de otra parte, una mayor legitimidad institucional.

Por su parte, Rodríguez (2019) en su tesis referida a la gestión administrativa del servicio público en un distrito educativo concluyó en con un análisis de la eficiencia, eficacia, calidad y productividad de la unidad administrativa en estudio, para optimizar la gestión de esta, siendo los niveles de la institución logrados en un término medio.

Al respecto, Cano (2017) refiere que la organización es el proceso en el cual el funcionamiento de una institución debe aprovechar el eficiente empleo de los recursos disponibles a efecto de lograr los objetivos predeterminados, siendo ello una referencia clara hacia la eficiencia que debe propiciarse en cada etapa del proceso de administración institucional.

Ello, no obstante, no logra reflejarse totalmente en el estudio realizado en Piura, donde se reporta que solo el 51.5% de los investigados refiere que Qali

Warma demuestra agilidad como organización para atender las necesidades del público y la misma cifra considera que su personal coordina efectivamente sus funciones. Luego se encontró que el 50%, considera que los trabajadores tienen claras sus responsabilidades y funciones. Estos dos factores, en realidad están bastante concatenados pues sobre la base del conocimiento que tengan los empleados sobre sus labores se podrá promover el mejor desempeño de cada uno de los procesos dirigidos a generar mayor valor público a la sociedad.

Por tal razón, todo ello conlleva a determinar en la necesidad de mejorar la fase de la organización institucional, de cara a lograr una mayor calidad en los procesos y, por tanto, satisfacer de manera más efectiva a la población objetivo.

De otro lado, Díaz (2022), en su tesis sobre la *gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorios externos de ESSALUD*, determinó que existe una relación significativa entre la administración y la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,559, por lo cual, si una de las variables mejora la otra experimentará un cambio positivo igualmente.

En este contexto, para Jaime et al. (2022), la dirección se puede entender como un proceso de apoyo que tiende a garantizar que las instituciones logren el efectivo desempeño administrativos en sus áreas, y el mantenimiento de las líneas de capacidades internas y externas de crecimiento. Siendo indispensable este liderazgo para la conducción del personal y sus tareas.

Ello no se refleja con predominancia en la tesis llevada a cabo en Piura, donde se reportó que solo en el 47.3% de los padres de familia, considera que en el programa Qali Warma se nota la dirección en la ejecución de sus procesos; mientras que en el caso de la comunicación el 42.6% cree que la comunicación entre empleados es bastante activa, y el 49.1% refiere que el personal demuestra un trabajo en equipo. Lo que demostró la necesidad de reforzar estos factores, ya que aún cuando su performance no es negativa, se denota la posibilidad de desarrollar progresos, sobre todo en lo que a comunicación se refiere.

También se encontró que el 45.6%, refiere que, en dicho programa, existe una efectiva supervisión a las actividades realizadas por los trabajadores. Por tal razón, se deben adoptar medidas a fin de mejorar las condiciones de dirección en la institución y que por tanto incidan en la mejor realización de sus procesos.

Finalmente, de acuerdo con Yerrén (2022) el control es el proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares ya previamente establecidos. Mediante este concepto se puede advertir que lo que conviene es diferenciar la función de control de las operaciones de control.

Mientras que, en el estudio realizado en Piura, se reportó que el 55.6% de los padres considera que el programa Qali Warma asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los insumos y productos; mientras que solo el 46.2%, cree que en Qali Warma se implementan las medidas correctivas necesarias y a tiempo según sea el caso. Esta parte de la gestión institucional es crítica dado que se trata de la provisión de alimentos para niños y adolescentes, los cuales pertenecen a estratos carentes y que por ende presentan necesidades de apoyo a su nutrición y desarrollo psico físico.

Por lo anteriormente analizado **se acepta** la hipótesis general Hi: La gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz, se acepta. Aun cuando se demuestra la existencia de oportunidades de mejora a fin de fortalecer cada uno de los factores de dicha gestión, con énfasis en la organización y dirección.

En lo que se refiere al servicio al usuario del programa Qali Warma en Piura, 2023, este se define como el servicio que brinda el gobierno a la ciudadanía, cumpliendo con cada uno de los estándares que se encuentran señalados en los manuales de atención ciudadana, en ellos se determinan los aspectos esenciales de cada proceso de atención que debe recibir un usuario, haciendo posible lograr altos niveles de satisfacción (Presidencia del Consejo de Ministros (2015).

De acuerdo a esta base teórica, los datos recogidos en la tesis llevada a cabo en Piura, se evidenció que en cuanto a los elementos tangibles, solo el 53.8% refiere una valoración positiva sobre los equipos empleados por el programa para brindar el servicio y la misma cifra considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado de conservación; sin embargo, solo el 47.3% manifestó que el personal mantiene siempre una buena presentación y el 46.7% de los investigados considera que existe una buena señalización de los distintos ambientes del local de Qali Warma.

Estos resultados denotan que los aspectos tangibles deben ser atendidos de modo que se logre potenciar sobre factores que inciden no solo en la apariencia sino además en la misma realización de los procesos operativos.

Saldívar (2023) en la tesis respecto al monitoreo de prestación del servicio y satisfacción de beneficiarios de Qali Warma, concluyó que el 51,8% de la supervisión de los servicios de restauración evaluó el nivel como bueno, asimismo, se encontró que la satisfacción de los beneficiarios es 64,3% alta, comprobándose que existe una correlación muy alta y significativa de la supervisión con la prestación del servicio de alimentación a los beneficiarios.

En concordancia con ello, en la tesis llevada a cabo en Piura, se determinó que el 62.1% de los padres investigados consideró que el personal demuestra siempre una atención personalizada hacia ellos; mientras que el 50.9% cree Qali Warma se orienta eficazmente al público, absolviendo sus dudas o preguntas.

Otro de los aspectos evaluados es la seguridad, dentro de lo cual el 60.9% de los padres investigados refiere sentir confianza en el personal de Qali Warma.

Ello denota unos resultados medianamente positivos en cuanto a estos componentes del servicio al usuario, sin embargo, se podría mejorar en cuanto a la orientación al público, a través de campañas de medios y de marketing social.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) la capacidad de respuesta viene a configurarse en el conjunto de medios que una institución pública pone a disposición de la ciudadanía a efecto de viabilizar el cumplimiento y ejercicio de sus derechos y deberes, así como su accesibilidad a determinados servicios públicos.

Para Mendoza-Briones (2017) la gestión administrativa posee un carácter de naturaleza sistémica, dado que se fundamenta en acciones orientadas de manera coherente a alcanzar los objetivos institucionales, cumpliendo con las clásicas 4 funciones de lo que conocemos como proceso administrativo.

Al respecto Vargas (2021) en su tesis sobre la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios de un registro civil, concluye que la información obtenida como resultado de la investigación permitió la mejora continua

de los registros personalizados de población, creando así la cultura y clima organizacional.

Mientras que, en el caso de la investigación realizada en Piura, los resultados reportaron que el 50.3% de los padres investigados consideró que la gestión administrativa de Qali Warma en una institución educativa es buena, dichos niveles se reflejan en forma muy similar en las diferentes dimensiones; así, el 49.7% califica como buena a la planificación, el 53.3% a la organización, el 46.7% a la dirección y el 53.8% al control.

De otra parte, para Minciencias (2023), el servicio de atención al ciudadano se erige como el principal punto de interacción virtual entre comunidad y el Estado a través de sus dependencias, lo que permite a la ciudadanía radicar y consultar sus requerimientos sobre los servicios que presta la entidad, de forma virtual.

Asimismo, Paredes (2020) en su tesis sobre la gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas en Ecuador, concluyó que la gestión administrativa se encuentra significativamente relacionada con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898. Siendo este un resultado satisfactorio para la institución, la cual busca mejorar su proceso de administración permanentemente.

Asimismo, ello se condice con los hallazgos de la tesis llevada a cabo en Piura, donde es importante señalar que solo alrededor de la mitad de los padres de familia califica en un nivel bueno a la gestión, mientras que el resto, lo considera regular o deficiente, dejando en evidencia que hay muchos aspectos por mejorar en dicha gestión.

Al respecto Nunura (2022) en su tesis referida a la gestión administrativa y calidad de servicio en un gobierno local, determinó que el 36,7% de los empleados manifestaron que la gestión administrativa no está estandarizada y están insatisfechos con la gestión administrativa actual, mientras que el 53,3% ubica a la calidad del servicio en nivel regular, concluyendo con la aceptación de la hipótesis de que la gestión administrativa se relaciona notablemente con la calidad del servicio en Ferreñafe.

En este orden de ideas, los datos recogidos en la tesis realizada en Piura, determinó que únicamente el 50.3% de los padres investigados considera que el tiempo que un usuario espera para recibir el servicio de Qali Warma es razonable, mientras que el 49.7% refiere que las consultas del público son resueltas de forma inmediata por el personal de Qali Warma y el 51.5% consideró que el personal se muestra cortés y amable al dirigirse hacia ellos. Ello denota que la institución debe preocuparse por generar competencias en sus colaboradores a efecto de que estos se encuentren preparados para afrontar proactivamente los requerimientos sociales de la población.

Siendo importante que se revisen las prácticas orientadas a mejorar la capacidad de respuesta de los usuarios, generando valor público y contribuyendo al bienestar de los niños y adolescentes a los cuales se dirigen.

Por lo expresado, **se acepta** la hipótesis general Hi: El servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactorio, se acepta. Sin embargo, se evidencian posibilidades de mejora, sobre todo en lo que concierne a elementos tangibles, capacidad de respuesta y confiabilidad.

VI. CONCLUSIONES

- 1) La planificación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, se encuentra en un nivel medio, destacando la percepción del público respecto al cumplimiento de la misión y objetivos propuestos, lo cual puede conllevar a una percepción positiva de la población.
- 2) La organización presenta como el aspecto más destacado el cumplimiento de procedimientos estandarizados por parte de los trabajadores. Ello significa que existe una predisposición institucional hacia la realización de labores claramente definidas y orientadas al logro de objetivos.
- 3) La dirección denota una debilidad en cuanto a la comunicación interna aun cuando se resalta la intervención de la dirección en la ejecución de los procesos. Ello implica la necesidad de revisar los procedimientos y prácticas de compartición de conocimientos a fin de lograr un equipo de alto rendimiento.
- 4) En el control se destaca la evaluación del desempeño de los trabajadores en beneficio del público objetivo, reafirmando la percepción del público respecto al compromiso institucional con el bienestar de la población.
- 5) Los elementos tangibles del servicio presentan debilidades en cuanto a la presentación del personal. Por lo cual se hace necesario el establecimiento de políticas claras referidas a la imagen personal de los trabajadores.
- 6) La empatía del servicio destaca la atención personalizada al público. Ello puede incidir en la satisfacción de la población, la cual se ve respetada y valorada por parte de los trabajadores de la institución.
- 7) La seguridad del servicio presenta debilidades respecto a la percepción sobre calidad e inocuidad de los insumos y productos. Esto podría implicar ciertos resquemores a consumir los productos que el programa brinda, por lo que es necesario realizar campañas de promoción para el consumo.
- 8) La capacidad de respuesta del servicio destaca en la cortesía y amabilidad del personal. Ello podría ser propicio para el planteamiento de medidas destinadas a fortalecer las relaciones institución – población.
- 9) La confiabilidad del servicio presenta como el aspecto más débil a la limitada efectividad de la comunicación con los padres de familia. Ante lo cual se requiere la aplicación de canales de diálogo que hagan posible la constructiva interacción entre institución y población beneficiaria.

VII. RECOMENDACIONES

Implementar formatos que permitan registrar y medir con mayor consistencia los procedimientos efectuados por Qali Warma en beneficio de su público objetivo (Cisneros-Caicedo et al., 2022) .

Replantear las líneas de acción de Qali Warma con la finalidad de que se orienten mucho más a beneficiar a la población de niños y adolescentes a la que se dirige (CEPAL, 2022). .

Mejorar los canales de comunicación interna y externa de la institución, a fin de que, de una parte, los trabajadores tengan claras sus responsabilidades y funciones y de otra, a fin de que el público tenga los espacios suficientes para interactuar con la institución y se escuchen sus demandas y necesidades (Acevedo, 2020).

Realizar programas de mentoring para los trabajadores de Qali Warma a fin de que potencien sus competencias actitudinales, de cara a desarrollar un verdadero interés por brindarle apoyo al público objetivo, logrando un mayor valor público en favor del bienestar de los niños y adolescentes a quienes se dirige (Alcázar, 2020).

Generar espacios de participación y mayor interacción con el público, a fin de escuchar sus demandas y necesidades, lo cual ayudará a mejorar la capacidad de respuesta y empatía del personal de Qali Warma para con su población objetivo (Estrada, 2023).

REFERENCIAS

- Acevedo, C. (2020). La gestión de la comunicación de crisis Una tormenta perfecta en nuestra travesía. *Iberoamerican Business Journal*, 4(1), 100-109. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2020.vol4.1.11041>
- Armas Vallejos, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Ascanio, G., Caballero, A. y García, A. (2019). Mucho más que equipamiento. <https://recursoseducativos.unam.mx/handle/123456789/19018>
- Alcayaga, R., Stieповich, J. y González, F. (2019). Proposal of a management and standardization protocol for organ procurement in Chile. *Revista médica de Chile*, 147(3), 296-304. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872019000300296>
- Alcázar, P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural*, 5(4), 89-122. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-06222020000400006&lng=es&tlng=es.
- Aranguren, G. N. (2020). Lineamientos estratégicos para la consolidación de una escuela inteligente y su noción de felicidad. *Revista Educación*, 44(2), 541-558. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.37605>
- Armstrong, M. (2016). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management*. Kogan Page.
- Ayensa, A. (2020). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Segunda edición. Editores Paraninfo
- Bachenheimer, H. (2016). Definition of terms: Business administration. http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo (2021). ¿Qué significan servicios ciudadano-céntricos? <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/que-significan-servicios-ciudadano-centricos/>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). Confianza y calidad de los servicios públicos: ¿Qué significa confiar en el gobierno?

- <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>
- Benites, B., Castillo, S., Rosales, M., Salas, S. y Reyes, A. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur* 19(2) 236-244.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Bustamante, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 2019 13 (2). <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Calle, N., y Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
<https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Casco, A., Garrido, R. y Moran, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Contribuciones a la Economía. Recuperado de: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- CEPAL. (2022). El Costo de la doble carga de la Malnutrición. Impacto social y económico.
https://docs.wfp.org/api/documents/WFP0000140902/download/?_ga=2.212191828.1704743869.1666366510-246178903.1666366510
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Décima edición. Editorial McGraw-Hill Publishing Co.
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185.
- Díaz, L. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de ESSALUD Chepén – La Libertad*. Tesis para obtener el grado

- académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86920>
- Duque, E. y Diosa, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios* 5(12). 180-191.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>
- Estrada, E. D. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2813-2825. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629
- Febres-Ramos, R., y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fisk, R., Grove, S., y John, J. (2013). *Services marketing interactive approach*. Stamford: Cengage Learning.
- Fuentealba, S. S., Álvarez, A. U., y Labraña, J. (2021). Coordinación organizacional desde la teoría de sistemas sociales: propuesta de tipologías a partir de un estudio de caso en programas del área de protección de SENAME, Región Metropolitana. *Revista MAD*, (44), 38-64. <https://doi.org/10.5354/0719-0527.2021.64776>
- Gaete, R., y Álvarez, J. (2020). Alta dirección pública y techo de cristal. Acceso de las mujeres a los puestos directivos en Chile. *Espiral (Guadalajara)*, 27(77), 179-222. <https://doi.org/10.32870/eees.v27i77.7085>
- Gambino, A., y Pungitore, J. L. (2020). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Técnica Administrativa* 19(3) <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>
- García, T. M., Luna, E. P., Arpón, M. M., y Rodríguez, M. Á. P. (2019). Estándares de calidad de cohesión social en los territorios en el marco de las organizaciones de ocio educativo y acción sociocultural. *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, (73), 41-61.
<https://raco.cat/raco/index.php/es/inicio/#gsc.tab=0>

- Gobierno del Estado de Colima (2017). Guía para la formulación de programas institucionales.
<http://plancolima.col.gob.mx/pbrsedx/MarcoJuridico/GProgInst.pdf>
- Graham, G., y Hartley, J. (2020). Guía para la elaboración e implementación de las normas de convivencia y las medidas correctivas en la institución educativa desde la disciplina positiva. Ministerio de Educación del Perú.
- Gutiérrez-Aguado, A., Pinares-Bonnett, M., Salazar-Panta, W. y Guerrero-Cruz, J. (2021). Economic impact on the quality of health services in the framework of the COVID-19 pandemic in Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 248-250. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3244>
- Hernández, P., Nahum, P. y Amezcua, E. (2017). Importancia de la formación ética de los servidores públicos y de la aplicación de la ley para garantizar un desempeño íntegro.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/15CA201701.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. Y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education,
- Huanca-Frias, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., & Talavera Salas, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Instituto Geofísico del Perú (2022). Plan Operativo Institucional Multianual.
<https://www.gob.pe/institucion/igp/informes-publicaciones/3219172-plan-operativo-institucional-poi-multianual>
- Jaime, M.; Pin, A.; Pincay, G.; y Plúas, J. (2022). Gestión administrativa y desarrollo empresarial de la compañía transportes Grucormarsa SA del Cantón Santa Rosa. *Polo del Conocimiento*, 7(11), 2206-2232.
- Jiménez, S.(2022). Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua, 2022. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98784>
- Levy, A. y Carrasco, J. (2020). Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina. <http://dx.doi.org/10.18235/000236>

- Madrid, V. (2020). Diseño e implementación de un Plan de Orientación al Cliente para impulsar el uso de los canales electrónicos y digitales y la mejora de la satisfacción del cliente de Caja Piura – Oficina Especial. Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/4830>
- Martínez, González, J. S. (2023). Tipos de Investigación. *Con-Ciencia Serrana* 5(9), 34-35.
- Matsumoto (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mendoza, D. (2022). Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021 Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86656>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias* 3(2) 947–964
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Minciencias (2023). Manual de atención al ciudadano.
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/que-significan-servicios-ciudadano-centricos/>
- Momblanc, L. C., y Milán, H. Y. C. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9-26.
<https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Morales, M. (2011). *La calidad de los servicios públicos. Reformas de Gestión Pública (1990-2009)* [Tesis doctoral, FLACSO Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México].
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3329/1/TFLACSO-2011MLMC.pdf>
- Monti, A. (2020). De la planificación como técnica a la cultura de la planificación. *EURE*, 46(137), 27-46.

- <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612020000100027>
- Niño, J. S., Quino, M. G., & Ángulo, C. A. (2020). Gestión del tiempo de espera de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 356-361.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1799>
- Numpaqué-Pacabaque, A. y Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. <https://hdl.handle.net/20500.12692/78595>
- Ocampo, W., Huilcapi, N. y Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento* 3(4) 114-137. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/81329>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.
<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Paravic, T. y Lagos, M. (2021). trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Cienc. enferm;* 27(41). <http://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública*. Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Pazmiño Garzón, D. L., Rodríguez Cotilla, Z., Carrión Torres, M. V., & Moncayo Sánchez, Y. P. (2019). Análisis de la satisfacción en el servicio de salud

- desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 134-143. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.775>
- Pillajo, H. (2019). El trato preferencial a las fuentes gubernamentales: análisis crítico del discurso acerca de la migración venezolana. *Textos y Contextos*,(18). 25-37. <https://doi.org/10.29166/tyc.v0i18.1744>
- Presidencia de la República (2022). Ley N° 31419 Ley que establece disposiciones para garantizar la idoneidad en el acceso y ejercicio de la función pública de funcionarios y directivos de libre designación y remoción. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-establece-disposiciones-para-garantizar-la-idoneidad-ley-n-31419-2039240-2/>
- Presidencia de la República (2012). Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Pride, W., y Ferrel, O. (2010). Marketing. Mason, Ohio: Cengage Learning
- Programa Mundial de Alimentos (WFP, 2021). El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial 2020. <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP0000124411/download/>
- Rivero-Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, B. (2009). La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.) Trabajo de investigación, previo la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18818>
- Romero, A.; Alfonso, I. y Wong, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* N° 2. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, D. J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Saldívar, N. (2022). Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20500.12692/107151>
- Salgado, N. (2018). Alcances y límites de la delegación de funciones y su régimen de responsabilidades en la Contraloría General del Estado. Tesis optar por el grado de Maestro en Derecho Administrativo y Contratación Pública. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6425/1/T2741-MDACP-Salgado-Alcances.pdf>
- Stoner, J. (2015). Administración. Pearson Education.
- Uppal, M, Ali. S., y Gulliver. S, (2018). Factors Determining e-Learning Service Quality. *British Journal of Educational Technology*. 49(3), 412–426.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1175561&lang=es&site=eds-live>
- Vargas, G. (2021). La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa. Proyecto de Desarrollo previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>
- Vargas, J. y Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24(2)
<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Vergara, J. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena

mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* Volumen 13.

<http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>.

Yañes, J., Guzmán, L. y Carriazo, S. (2019). Claves para el diagnóstico participativo y líneas de acción estratégicas de crecimiento urbano, infraestructura y espacio. En 1er Congreso Argentino de Desarrollo Territorial. Universidad Nacional de Villa María. <https://www.aacademica.org/cifaldi.ruano.gonza/5>

Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224

Zeng, Y., Zhuge, Y., Lu, H., Zhang, L., Qian, M. y Yu, Y. (2019). Supervisión débil de múltiples fuentes para la detección de prominencia. En *Actas de la conferencia IEEE/CVF sobre visión artificial y reconocimiento de patrones* (págs. 6074-6083).

https://openaccess.thecvf.com/content_CVPR_2019/html/Zeng_Multi-Source_Weak_Supervision_for_Saliency_Detection_CVPR_2019_paper.html

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS (INSTRUMENTOS)
Gestión administrativa	Son el conjunto de acciones las cuales están direccionadas por un órgano rector), el cual se encarga de la planificación de las actividades, y el control de las mismas en la institución, todo ello bajo la normatividad y legalidad administrativa. (Bachenheimer, 2016)	La gestión administrativa se medirá por medio del análisis de la planificación, organización, dirección y control, para lo cual se empleará un cuestionario para el personal y una guía de entrevista para un directivo de la institución	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Lineamientos estratégicos - Documentos de gestión - Líneas de Acción - Planes operativos - Programas institucionales - Presupuesto por resultados 	Ordinal	Técnicas: - Encuesta Instrumentos: - Cuestionario
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Coordinación entre las áreas - Distribución de funciones y responsabilidades - Estandarización de procesos 		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Tipo de comunicación - Trabajo en equipo - Relaciones interpersonales - Supervisión 		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de estándares - Evaluación de desempeño - Medidas correctivas 		

Servicio al usuario	Son los servicios que brinda el estado a los ciudadanos, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en estos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)	El servicio al usuario se medirá a través del análisis de los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta y la confiabilidad, para lo cual se empleará un cuestionario y una guía de entrevista	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento institucional - Estado de las Instalaciones - Presentación del personal - Horario de atención - Señalizaciones de los ambientes 	Ordinal	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Interés por apoyar al usuario - Orientación al público - Trato preferente 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en el personal - Idoneidad del personal para brindar el servicio - Calidad de los insumos 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera para brindar el servicio - Capacidad de resolver consultas oportunamente - Cortesía del personal 		
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de atención - Comunicación oportuna - Satisfacción de expectativas 		

Anexo 2. Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

N°: _____

Cuestionario a usuarios

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar el apoyo que brinda la gestión administrativa del Programa Qali Warma al servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Variable: Gestión administrativa

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN						
Lineamientos estratégicos	Considera que el Programa Qali Warma cumple con su misión y objetivos propuestos					
Documentos de gestión	Qali Warma emplea documentos formales para la gestión de sus actividades con el público objetivo					
Líneas de acción	Las líneas de acción de Qali Warma son realmente beneficiosas para la población					
Planes operativos	Qali Warma da a conocer sus planes operativos a su público					
Programas institucionales	Qali Warma cumple con sus programas institucionales en beneficio de la población					
Presupuesto por resultados	Considera que Qali Warma maneja eficientemente su presupuesto para lograr mejores resultados en la población					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN						
Estructura organizacional	Qali Warma demuestra agilidad como organización para atender las necesidades de su público					
Coordinación entre las áreas	Usted considera que el personal de Qali Warma coordina efectivamente sus funciones					

Distribución de funciones y responsabilidades	Los trabajadores de Qali Warma tienen claras sus responsabilidades y funciones					
Estandarización de procesos	Los procedimientos que realiza Qali Warma son los mismos independientemente de qué trabajador lo lleve a cabo					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN DIRECCIÓN						
Liderazgo	En Qali Warma se nota la dirección en la ejecución de sus procesos					
Tipo de comunicación	La comunicación entre los trabajadores de Qali Warma es bastante activa					
Trabajo en equipo	Los trabajadores de Qali Warma demuestran un trabajo en equipo					
Relaciones interpersonales	Usted considera que los trabajadores de Qali Warma mantienen unas relaciones interpersonales respetuosas y positivas					
Supervisión	Existe una efectiva supervisión a las actividades realizadas por los trabajadores de Qali Warma					
DIMENSIÓN CONTROL						
Determinación de estándares	Qali Warma asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los insumos y productos					
Evaluación de desempeño	Usted considera que en Qali Warma se realiza la evaluación de desempeño de sus trabajadores					
Medidas correctivas	En Qali Warma se implementan las medidas correctivas necesarias y a tiempo según sea el caso					

Variable: Servicio al usuario

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES						
Equipamiento institucional	Usted considera que los equipos empleados por Qali Warma para brindar su servicio son los más idóneos					
Estado de las instalaciones	Las instalaciones de Qali Warma se encuentran en buen estado de conservación					
Presentación del personal	El personal de Qali Warma mantiene siempre una buena presentación personal					
Horario de atención	El horario de atención de Qali Warma es el más conveniente para los usuarios					
Señalizaciones de los ambientes	Existe una buena señalización de los distintos ambientes del local de Qali Warma					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
Atención personalizada	El personal de Qali Warma demuestra siempre una atención personalizada de los usuarios					
Interés por apoyar al usuario	En Qali Warma existe un verdadero interés por brindar el apoyo que los usuarios requieren					
Orientación al público	En Qali Warma orientan eficazmente al público, absolviendo sus dudas o preguntas					
Trato preferente	En Qali Warma existe un trato preferente al público señalado en la ley (tercera edad, embarazadas, etc.)					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
Confianza en el personal	Usted siente confianza en el personal de Qali Warma					
Idoneidad del personal para brindar el servicio	Usted considera que el personal de Qali Warma es el más idóneo para brindar el servicio					
Calidad de los insumos	En Qali Warma se asegura la calidad e inocuidad de los insumos y productos					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Tiempo de espera para brindar el servicio	El tiempo que un usuario espera para recibir el servicio de Qali Warma es razonable					

Capacidad de resolver consultas oportunamente	Las consultas del público son resueltas de forma inmediata por el personal de Qali Warma					
Cortesía del personal	El personal de Qali Warma se muestra cortés y amable al dirigirse a los usuarios					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN CONFIABILIDAD						
Calidad de atención	Usted considera que el personal de Qali Warma brinda una atención de calidad a los usuarios					
Comunicación oportuna	En general, el personal de Qali Warma aplica una comunicación efectiva y a tiempo con sus usuarios					
Satisfacción de expectativas	Usted considera que Qali Warma satisface sus expectativas como público usuario					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura,2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PUBLICA		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	----		

2- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.- Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura,2023
Autora:	Mirian Elizabeth Fiestas Morales
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 - 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala que se emplea es de Likert; (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo

4.- Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	Son el conjunto de acciones las cuales están direccionadas por un órgano rector), el cual se encarga de la planificación de las actividades, y el control de las mismas en la institución, todo ello bajo la normatividad y legalidad administrativa. (Bachenheimer, 2016).
Servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Empatía - Seguridad - Capacidad de respuesta - Confiabilidad 	Son los servicios que brinda el estado a los ciudadanos, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en estos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura, 2023, elaborado por Fiestas Morales Mirian Elizabeth en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planificación
Objetivos de la Dimensión: Identificar el apoyo en la planificación del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos estratégicos	Considera que el Programa Qali Warma cumple con su misión y objetivos propuestos	4	4	4	
Documentos de gestión	Qali Warma emplea documentos formales para la gestión de sus actividades con el público objetivo	4	4	4	
Líneas de acción	Las líneas de acción de Qali Warma son realmente beneficiosas para la población	4	4	4	
Planes operativos	Qali Warma da a conocer sus planes operativos a su público	4	4	4	
Programas institucionales	Qali Warma cumple con sus programas institucionales en beneficio de la población	4	4	4	
Presupuesto por resultados	Considera que Qali Warma maneja eficientemente su presupuesto para lograr mejores resultados en la población	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Establecer el apoyo de la organización del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	Qali Warma demuestra agilidad como organización para atender las necesidades de su público	4	4	4	
Coordinación entre las áreas	Usted considera que el personal de Qali Warma coordina efectivamente sus funciones	4	4	4	
Distribución de funciones y responsabilidades	Los trabajadores de Qali Warma tienen claras sus responsabilidades y funciones	4	4	4	
Estandarización de procesos	Los procedimientos que realiza Qali Warma son los mismos independientemente de qué trabajador lo lleve a cabo	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Describir el apoyo de la dirección del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	En Qali Warma se nota la dirección en la ejecución de sus procesos	4	4	4	
Tipo de comunicación	La comunicación entre los trabajadores de Qali Warma es bastante activa	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los trabajadores de Qali Warma demuestran un trabajo en equipo	4	4	4	
Relaciones interpersonales	Usted considera que los trabajadores de Qali Warma mantienen unas relaciones interpersonales respetuosas y	4	4	4	

	positivas				
Supervisión	Existe una efectiva supervisión a las actividades realizadas por los trabajadores de Qali Warma	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Reconocer el apoyo del control del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinación de estándares	Qali Warma asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los insumos y productos	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Usted considera que en Qali Warma se realiza la evaluación de desempeño de sus trabajadores	4	4	4	
Medidas correctivas	En Qali Warma se implementan las medidas correctivas necesarias y a tiempo según sea el caso	4	4	4	

Variable: Servicio al usuario

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Dimensión de elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento institucional	Usted considera que los equipos empleados por Qali Warma para brindar su servicio son los más idóneos	4	4	4	
Estado de las instalaciones	Las instalaciones de Qali Warma se encuentran en buen estado de conservación	4	4	4	
Presentación	El personal de Qali Warma mantiene siempre una buena	4	4	4	

del personal	presentación personal				
Horario de atención	El horario de atención de Qali Warma es el más conveniente para los usuarios	4	4	4	
Señalizaciones de los ambientes	Existe una buena señalización de los distintos ambientes del local de Qali Warma	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal de Qali Warma demuestra siempre una atención personalizada de los usuarios	4	4	4	
Interés por apoyar al usuario	En Qali Warma existe un verdadero interés por brindar el apoyo que los usuarios requieren	4	4	4	
Orientación al público	En Qali Warma orientan eficazmente al público, absolviendo sus dudas o preguntas	4	4	4	
Trato preferente	En Qali Warma existe un trato preferente al público señalado en la ley (tercera edad, embarazadas, etc.)	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal	Usted siente confianza en el personal de Qali Warma	4	4	4	
Idoneidad del personal para brindar el servicio	Usted considera que el personal de Qali Warma es el más idóneo para brindar el servicio	4	4	4	

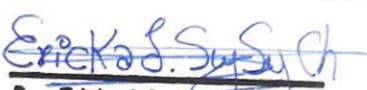
Calidad de los insumos	En Qali Warma se asegura la calidad e inocuidad de los insumos y productos	4	4	4	
------------------------	--	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera para brindar el servicio	El tiempo que un usuario espera para recibir el servicio de Qali Warma es razonable	4	4	4	
Capacidad de resolver consultas oportunamente	Las consultas del público son resueltas de forma inmediata por el personal de Qali Warma	4	4	4	
Cortesía del personal	El personal de Qali Warma se muestra cortés y amable al dirigirse a los usuarios	4	4	4	

- Quinta dimensión: Confiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de atención	Usted considera que el personal de Qali Warma brinda una atención de calidad a los usuarios	4	4	4	
Comunicación oportuna	En general, el personal de Qali Warma aplica una comunicación efectiva y a tiempo con sus usuarios	4	4	4	
Satisfacción de expectativas	Usted considera que Qali Warma satisface sus expectativas como público usuario	4	4	4	


Dra. Ericka J. Sotuyo Chamberg
REGUC 13374 - CLAD

Firma del evaluador
DNI 45361468

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura,2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Freddy William Castillo Palacios		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública / Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	----		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura,2023
Autora:	Mirian Elizabeth Fiestas Morales
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 - 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala que se emplea es de Likert; (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	Son el conjunto de acciones las cuales están direccionadas por un órgano rector), el cual se encarga de la planificación de las actividades, y el control de las mismas en la institución, todo ello bajo la normatividad y legalidad administrativa. (Bachenheimer, 2016).
Servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Empatía - Seguridad - Capacidad de respuesta - Confiabilidad 	Son los servicios que brinda el estado a los ciudadanos, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en estos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura,2023”, elaborado por Fiestas Morales Mirian Elizabeth en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planificación
Objetivos de la Dimensión: Identificar el apoyo en la planificación del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos estratégicos	Considera que el Programa Qali Warma cumple con su misión y objetivos propuestos	4	4	4	
Documentos de gestión	Qali Warma emplea documentos formales para la gestión de sus actividades con el público objetivo	4	4	4	
Líneas de acción	Las líneas de acción de Qali Warma son realmente beneficiosas para la población	4	4	4	
Planes operativos	Qali Warma da a conocer sus planes operativos a su público	4	4	4	
Programas institucionales	Qali Warma cumple con sus programas institucionales en beneficio de la población	4	4	4	
Presupuesto por resultados	Considera que Qali Warma maneja eficientemente su presupuesto para lograr mejores resultados en la población	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
Objetivos de la Dimensión: Establecer el apoyo de la organización del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	Qali Warma demuestra agilidad como organización para atender las necesidades de su público	4	4	4	
Coordinación entre las áreas	Usted considera que el personal de Qali Warma coordina efectivamente sus funciones	4	4	4	
Distribución de funciones y responsabilidades	Los trabajadores de Qali Warma tienen claras sus responsabilidades y funciones	4	4	4	
Estandarización de procesos	Los procedimientos que realiza Qali Warma son los mismos independientemente de qué trabajador lo lleve a cabo	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Describir el apoyo de la dirección del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	En Qali Warma se nota la dirección en la ejecución de sus procesos	4	4	4	
Tipo de comunicación	La comunicación entre los trabajadores de Qali Warma es bastante activa	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los trabajadores de Qali Warma demuestran un trabajo en equipo	4	4	4	
Relaciones interpersonales	Usted considera que los trabajadores de Qali Warma mantienen unas	4	4	4	

	relaciones interpersonales respetuosas y positivas				
--	---	--	--	--	--

- Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Reconocer el apoyo del control del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinación de estándares	Qali Warma asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los insumos y productos	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Usted considera que en Qali Warma se realiza la evaluación de desempeño de sus trabajadores	4	4	4	
Medidas correctivas	En Qali Warma se implementan las medidas correctivas necesarias y a tiempo según sea el caso	4	4	4	

Variable: Servicio al usuario

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento institucional	Usted considera que los equipos empleados por Qali Warma para brindar su servicio son los más idóneos	4	4	4	
Estado de las instalaciones	Las instalaciones de Qali Warma se encuentran en buen estado de conservación	4	4	4	
Presentación del personal	El personal de Qali Warma mantiene siempre una buena presentación personal	4	4	4	
Horario de atención	El horario de atención de Qali Warma es el más	4	4	4	

	conveniente para los usuarios				
Señalizaciones de los ambientes	Existe una buena señalización de los distintos ambientes del local de Cali Warma	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal de Cali Warma demuestra siempre una atención personalizada de los usuarios	4	4	4	
Interés por apoyar al usuario	En Cali Warma existe un verdadero interés por brindar el apoyo que los usuarios requieren	4	4	4	
Orientación al público	En Cali Warma orientan eficazmente al público, absolviendo sus dudas o preguntas	4	4	4	
Trato preferente	En Cali Warma existe un trato preferente al público señalado en la ley (tercera edad, embarazadas, etc.)	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad


INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal	Usted siente confianza en el personal de Cali Warma	4	4	4	
Idoneidad del personal para brindar el servicio	Usted considera que el personal de Cali Warma es el más idóneo para brindar el servicio	4	4	4	
Calidad de los insumos	En Cali Warma se asegura la calidad e inocuidad de los insumos y productos	4	4	4	


- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera para brindar el servicio	El tiempo que un usuario espera para recibir el servicio de Cali Warma es razonable	4	4	4	
Capacidad de resolver consultas oportunamente	Las consultas de público son resueltas de forma inmediata por el personal de Cali Warma	4	4	4	
Cortesía del personal	El personal de Cali Warma se muestra cortés y amable al dirigirse a los usuarios	4	4	4	

- Quinta dimensión: Confiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de atención	Usted considera que el personal de Cali Warma brinda una atención de calidad a los usuarios	4	4	4	
Comunicación oportuna	En general, el personal de Cali Warma aplica una comunicación efectiva y a tiempo con sus usuarios	4	4	4	
Satisfacción de expectativas	Usted considera que Cali Warma satisface sus expectativas como público usuario	4	4	4	




Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Firma del evaluador

DNI 02842237

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CECILIA PAULA LUISA GÓMEZ ZÚNIGA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de políticas públicas		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	----		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura, 2023
Autora:	Mirian Elizabeth Fiestas Morales
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 - 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala que se emplea es de Likert; (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	Son el conjunto de acciones las cuales están direccionadas por un órgano rector), el cual se encarga de la planificación de las actividades, y el control de las mismas en la institución, todo ello bajo la normatividad y legalidad administrativa. (Bachenheimer, 2016).
Servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Empatía - Seguridad - Capacidad de respuesta - Confiabilidad 	Son los servicios que brinda el estado a los ciudadanos, cumpliendo los estándares que se encuentran establecidos dentro del manual de atención al ciudadano, donde se determina los aspectos básicos de todos los procesos de atención que debe recibir un ciudadano, permitiendo alcanzar un nivel alto de satisfacción en estos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015)

10.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio alimentario de una institución educativa de Piura, 2023”, elaborado por Fiestas Morales Mirian Elizabeth en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planificación
 Objetivos de la Dimensión: Identificar el apoyo en la planificación del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lineamientos estratégicos	Considera que el Programa Qali Warma cumple con su misión y objetivos propuestos	4	4	4	
Documentos de gestión	Qali Warma emplea documentos formales para la gestión de sus actividades con el público objetivo	4	4	4	
Líneas de acción	Las líneas de acción de Qali Warma son realmente beneficiosas para la población	4	4	4	
Planes operativos	Qali Warma da a conocer sus planes operativos a su público	4	4	4	
Programas institucionales	Qali Warma cumple con sus programas	4	4	4	

	institucionales en beneficio de la población				
Presupuesto por resultados	Considera que Qali Warma maneja eficientemente su presupuesto para lograr mejores resultados en la población	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Establecer el apoyo de la organización del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	Qali Warma demuestra agilidad como organización para atender las necesidades de su público	4	4	4	
Coordinación entre las áreas	Usted considera que el personal de Qali Warma coordina efectivamente sus funciones	4	4	4	
Distribución de funciones y responsabilidades	Los trabajadores de Qali Warma tienen claras sus responsabilidades y funciones	4	4	4	
Estandarización de procesos	Los procedimientos que realiza Qali Warma son los mismos independientemente de qué trabajador lo lleve a cabo	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Describir el apoyo de la dirección del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	En Qali Warma se nota la dirección en la ejecución de sus procesos	4	4	4	
Tipo de comunicación	La comunicación entre los trabajadores de Qali Warma es bastante activa	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los trabajadores de Qali Warma demuestran un trabajo en equipo	4	4	4	
Relaciones interpersonales	Usted considera que los trabajadores de Qali Warma mantienen unas relaciones interpersonales respetuosas y positivas	4	4	4	
Supervisión	Existe una efectiva supervisión a las actividades realizadas por los trabajadores de Qali Warma	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la Dimensión: Reconocer el apoyo del control del Programa Qali Warma para el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinación de estándares	Qali Warma asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los insumos y productos	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Usted considera que en Qali Warma se realiza la evaluación de desempeño de sus trabajadores	4	4	4	
Medidas correctivas	En Qali Warma se implementan las medidas correctivas necesarias y a tiempo según sea el caso	4	4	4	

Variable: Servicio al usuario

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Dimensión de elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento institucional	Usted considera que los equipos empleados por Qali Warma para brindar su servicio son los más idóneos	4	4	4	
Estado de las instalaciones	Las instalaciones de Qali Warma se encuentran en buen estado de conservación	4	4	4	
Presentación del personal	El personal de Qali Warma mantiene siempre una buena presentación personal	4	4	4	
Horario de atención	El horario de atención de Qali Warma es el más conveniente para los usuarios	4	4	4	
Señalizaciones de los ambientes	Existe una buena señalización de los distintos ambientes del local de Qali Warma	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal de Qali Warma demuestra siempre una atención personalizada de los usuarios	4	4	4	
Interés por apoyar al usuario	En Qali Warma existe un verdadero interés por brindar el apoyo que los usuarios requieren	4	4	4	
Orientación al público	En Qali Warma orientan eficazmente al público, absolviendos sus dudas o preguntas	4	4	4	

Trato preferente	En Qali Warma existe un trato preferente al público señalado en la ley (tercera edad, embarazadas, etc.)	4	4	4	
------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Seguridad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal	Usted siente confianza en el personal de Qali Warma	4	4	4	
Idoneidad del personal para brindar el servicio	Usted considera que el personal de Qali Warma es el más idóneo para brindar el servicio	4	4	4	
Calidad de los insumos	En Qali Warma se asegura la calidad e inocuidad de los insumos y productos	4	4	4	


- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera para brindar el servicio	El tiempo que un usuario espera para recibir el servicio de Qali Warma es razonable	4	4	4	
Capacidad de resolver consultas oportunamente	Las consultas de público son resueltas de forma inmediata por el personal de Qali Warma	4	4	4	
Cortesía del personal	El personal de Qali Warma se muestra cortés y amable al dirigirse a los usuarios	4	4	4	

- Quinta dimensión: Confiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de atención	Usted considera que el personal de Qali Warma brinda una atención de	4	4	4	

	calidad a los usuarios				
Comunicación oportuna	En general, el personal de Qali Warma aplica una comunicación efectiva y a tiempo con sus usuarios	4	4	4	
Satisfacción de expectativas	Usted considera que Qali Warma satisface sus expectativas como público usuario	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gomez Zuñiga
CIAD. 15719

Firma del evaluador
DNI 03490490

Anexo 4. Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV

Titulo de la investigación: Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023.

Investigador (a) (es): Fiestas Morales Mirian Elizabeth (ORCID:0000-0003-1050-6948)

Propósito de estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada: Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023; cuyo objetivo es Determinar la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente y con el permiso de la institución Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma.

Describir el impacto del problema de la investigación: Es ante la falta y mejoramiento de la nutrición de la población infantil en estado de vulnerabilidad que se viene dando día a día. Procedimiento si Usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio): 1.

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023. 2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de conferencias de la institución del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema. Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no. Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública. Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la

información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente. Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Fiestas Morales Mirian Elizabeth email: y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando y el Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación ante mencionada:

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5. Resultado de reporte de similitud de Turnitin

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 05-ago.-2023 16:42 -05
Identificador: 2141769624
Número de palabras: 12247
Entregado: 1

FIESTAS MORALES-INFORME-TURNITIN Por MIRIAN ELIZABETH FIESTAS MORALES

Índice de similitud	Similitud según fuente
19%	Internet Sources: 16% Publicaciones: 4% Trabajos del estudiante: 8%

excluir citas Excluir bibliografía excluir las coincidencias menores modo:

1% match (trabajos de los estudiantes desde 01-ago.-2023)
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-01](#)

1% match ()
[Renteria Nole, Tomas Delfin. "Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en la Institución Educativa Inicial 1502, Sullana 2021", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#)

<1% match (Internet desde 25-may.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114406/Zavaleta_OOF-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

<1% match (Internet desde 22-feb.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107151/Saldivar_QNE-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

<1% match ()
[Romero Quintanilla, Doris, Romero Quintanilla, Edwin. "La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Etapa de Investigación Preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017", Universidad Cesar Vallejo, 2018](#)

<1% match (Internet desde 04-jun.-2023)
<https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/browse?type=author&value=Jimenez+Gayoso%2C+Segundo+Anaximandro>

<1% match (Internet desde 25-sept.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94166/Burneo_RTL-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Prueba de alfa de Cronbach para la primera variable de estudio

ANEXO N°

Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable: **Gestión Administrativa**

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	62,7059	41,221	-,164	,841
P02	63,5882	37,007	,436	,823
P03	64,1765	32,779	,712	,805
P04	63,7647	36,566	,476	,821
P05	63,9412	41,059	-,106	,843
P06	64,1176	38,110	,355	,827
P07	64,2941	38,846	,268	,830
P08	64,2353	38,691	,277	,830
P09	64,0000	35,750	,447	,822
P10	64,1176	34,235	,615	,812
P11	64,0588	36,434	,505	,820
P12	63,9412	34,059	,742	,806
P13	63,8235	28,654	,820	,793
P14	64,4118	35,632	,450	,822
P15	64,0000	33,250	,660	,808
P16	63,8235	36,779	,519	,820
P17	62,7647	40,441	,007	,838
P18	63,2353	39,316	,071	,844

Estadístico de confiabilidad

N° preguntas	Alfa de Cronbach
18	0,832



Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable: Servicio al usuario

Preguntas	Media de escala	Varianza de	Correlación total	Alfa de
	si el elemento se ha suprimido	escala si el elemento se ha suprimido	de elementos corregida	Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	64,82	42,029	,289	,830
P02	65,00	42,125	,308	,830
P03	64,94	42,059	,300	,830
P04	64,71	39,221	,439	,824
P05	64,82	38,529	,509	,820
P06	64,76	39,691	,526	,820
P07	64,65	37,243	,757	,807
P08	64,53	32,140	,782	,798
P09	65,12	39,235	,427	,824
P10	64,71	35,721	,744	,804
P11	64,53	40,265	,510	,822
P12	63,82	45,654	-,192	,857
P13	63,71	40,596	,412	,825
P14	63,59	43,382	,024	,846
P15	64,29	40,346	,450	,824
P16	64,88	36,235	,690	,808
P17	64,47	39,765	,505	,821
P18	63,65	42,743	,192	,834

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
18	0,833



 Dr. Ramón C. Correa Becerra
 COESPE N° 682

Anexo 7. Autorización de aplicación de los instrumentos



"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo"

Piura, 24 de Julio del 2023

SEÑORA:
CAROLINA TORRES HUANCA
DISTRIBUCIONES MARIA KAROLINA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA

ASUNTO: Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha 24 de Julio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en su empresa en la cuál usted representa:

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestra o Doctor según sea el caso.

Para obtener Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la información:

- 1) Apellidos y nombres del estudiante: FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH
- 2) Programa de estudios: Maestría
- 3) Mención: Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios: Tercer Ciclo
- 5) Título de la Investigación : Gestión Administrativa del Programa Qali Warma en el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la empresa donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva a autorizar la realización de la investigación en la empresa que usted dirige.

Atentamente,



Carolina Torres Huanca
Jefa-Distribuciones Maria Karolina

Anexo 8. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa del Programa Qali Warma en el servicio al usuario de una institución educativa de Piura, 2023					
FORM. PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL			
¿Cómo es la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023?	Hi: La gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz	Determinar la gestión administrativa del programa Qali Warma en Piura, 2023	VARIABLE: Gestión administrativa		
	Ho: La gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023 no es eficaz		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
¿Cómo es el servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023?	Hi: El servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactorio	Determinar el servicio al usuario del programa Qali Warma en Piura, 2023	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Lineamientos estratégicos - Documentos de gestión - Líneas de Acción - Planes operativos - Programas institucionales - Presupuesto por resultados 	Ordinal
	Ho: El servicio al usuario del programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023 no es satisfactorio		Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Coordinación entre las áreas - Distribución de funciones y responsabilidades - Estandarización de procesos 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Tipo de comunicación - Trabajo en equipo - Relaciones interpersonales - Supervisión 	

			Control Fuente: Bachenheimer (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de estándares - Evaluación de desempeño - Medidas correctivas 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE: Servicio al usuario		
<p>¿Cómo es la planificación del Programa Qali Warma en Piura, 2023?</p> <p>¿Cómo es la organización del Programa Qali Warma en Piura, 2023?</p> <p>¿Cómo es la dirección del Programa Qali Warma en Piura, 2023?</p>	<p>Hi: La planificación del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz</p> <p>Ho: La planificación del Programa Qali Warma en Piura, 2023 no es eficaz</p>	<p>Analizar la dimensión planificación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento institucional - Estado de las Instalaciones - Presentación del personal - Horario de atención - Señalizaciones de los ambientes 	Ordinal
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Interés por apoyar al usuario - Orientación al público - Trato preferente 			
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en el personal - Idoneidad del personal para brindar el servicio - Calidad de los insumos 			
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera para brindar el servicio - Capacidad de resolver consultas oportunamente - Cortesía del personal 			
		<p>Hi: La organización del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz</p> <p>Ho: La organización del Programa Qali Warma en Piura, 2023 no es eficaz</p>	<p>Reconocer la dimensión organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023</p>		
	<p>Hi: La dirección del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz</p>	<p>Describir la dimensión organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023</p>			

<p>¿Cómo es el control del Programa Qali Warma en una institución educativa de Piura, 2023?</p> <p>¿Cómo son los elementos tangibles del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023?</p>	<p>Ho: La organización del Programa Qali Warma en Piura, 2023 no es eficaz</p> <p>Hi: El control del Programa Qali Warma en Piura, 2023 es eficaz</p> <p>Ho: El control del Programa Qali Warma en Piura, 2023 no es eficaz</p> <p>Hi: Los elementos tangibles del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 son satisfactorios</p> <p>Ho: Los elementos tangibles del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 no son satisfactorios</p>	<p>Conocer la dimensión control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en Piura, 2023</p> <p>Describir los elementos tangibles del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de atención - Comunicación oportuna - Satisfacción de expectativas 	
---	--	--	---	--	--

<p>¿Cómo es la empatía del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023?</p>	<p>Hi: La empatía del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria</p> <p>Ho: La empatía del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 no es satisfactoria</p>	<p>Reconocer la empatía del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023</p>			
<p>¿Cómo es la seguridad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023?</p>	<p>Hi: La seguridad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria</p> <p>Ho: La seguridad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 no es satisfactoria</p>	<p>Describir la seguridad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023</p>			

<p>¿Cómo es la capacidad de respuesta del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023?</p>	<p>Hi: La capacidad de respuesta del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria</p> <p>Ho: La capacidad de respuesta del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 no es satisfactoria</p>	<p>Analizar la capacidad de respuesta del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023</p>			
<p>¿Cómo es la confiabilidad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023?</p>	<p>Hi: La confiabilidad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 es satisfactoria</p> <p>Ho: La confiabilidad del servicio que brinda el Programa Qali Warma al usuario de una institución educativa de Piura, 2023 no es satisfactoria</p>	<p>Reconocer la confiabilidad del servicio que brinda el Programa Qali al usuario de una institución educativa de Piura, 2023</p>			