



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad del servicio alimentario del Programa Qali Warma en la Institución Educativa N°88054, Santo Toribio, Mácate, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Chapoñan Reyes, Angel Miguel (orcid.org/0000-0002-2153-3776)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado, a mi hija Valentina, a mi esposa, pero en especial a mi madre y a mi tía Ana por todo su amor y apoyo brindado en los momentos más difíciles de mi vida, gran parte de mis logros hasta el momento se los debo a ellas y a todos mis familiares que de alguna u otra manera han contribuido para alcanzar mis objetivos.

Angel Miguel

Agradecimiento

Agradezco sobre todas las cosas a Dios por permitirme ser una persona perseverante, humilde, con vocación de servicio hacia los demás y con muchas ganas de seguir saliendo siempre adelante.

Agradecimiento a mi esposa por ser mi soporte emocional y por haberme traído al mundo a una linda niña que día a día me enorgullece y me inspira a seguir cumpliendo más metas en la vida, agradecimiento a mi madre, y todos mis familiares que me inculcaron buenos valores, disciplina, y sobre todo amor al prójimo, gracias a ustedes me he forjado en la persona que soy en la actualidad.

Finalmente agradezco a quienes se toman el tiempo de poder leer estas líneas.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Prueba de normalidad de las puntuaciones de satisfacción y manejo</i>	20
Tabla 2: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio</i>	21
Tabla 3: <i>Niveles de gestión administrativa del PNAE Qali Warma en la institución educativa del distrito de Mácate</i>	22
Tabla 4: <i>Niveles de las dimensiones de gestión administrativa del PNAE Qali Warma</i>	22
Tabla 5: <i>Niveles de calidad de servicio del PNAE Qali Warma en la institución educativa del distrito de Mácate</i>	23
Tabla 6: <i>Niveles de las dimensiones de calidad de servicio de PNAE Qali Warma en una institución educativa</i>	23
Tabla 7: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión planeación y calidad de servicio</i>	24
Tabla 8: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio</i>	25
Tabla 9: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio</i>	26
Tabla 10: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión control y calidad de servicio</i>	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio</i>	21
Figura 2: <i>Diagrama de dispersión entre planeación y calidad de servicio</i>	24
Figura 3: <i>Diagrama de dispersión entre organización y calidad de servicio</i>	25
Figura 4: <i>Diagrama de dispersión entre dirección y calidad de servicio</i>	26
Figura 5: <i>Diagrama de dispersión entre control y calidad de servicio</i>	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el nivel gestión administrativa y la calidad del servicio alimentario del Programa Qali Warma en la Institución Educativa N°88054, Santo Toribio, Mácate, 2022. El tipo de estudio según su finalidad fue básico con enfoque metodológico correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por una población de 45 beneficiarios, quienes voluntariamente aceptaron participar. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas, utilizando para ello el cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio de forma presencial. Entre los resultados, se determina que existe una correlación directa de nivel alto de 0,676 y significativa ($p= 0,000 < \alpha 0,01$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que, la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio. Concluyendo que existe una correlación directa de nivel alta ($Rho=0,624$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,01$) entre gestión administrativa y la calidad del servicio alimentario del Programa Qali Warma en la Institución Educativa N°88054, Santo Toribio, Mácate.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio y programa Qali Warma.

Abstract

This research was as principal objective to determine the relationship between the administrative management level and the quality of the food service of the Qali Warma Program in the Educational Institution No. 88054, Santo Toribio, Mácate, 2022. The type of study according to its purpose was basic with correlational methodological approach, with a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of a group of 45 beneficiaries, who wanted to participate in voluntarily way. The data collection techniques were the surveys using the administrative management and service quality questionnaire in person. Among the results, it is determined that there is a high-level direct correlation of 0.676 and significant ($p= 0.000 < 0.01$). Therefore, the null hypothesis is rejected and it is confirmed that administrative management is directly related to service quality. In conclusión, there is a direct correlation of high level ($Rho=0.624$) and significant (P-value $0.000 < 0.01$) between administrative management and the quality of the food service of the Qali Warma Program in the Educational Institution No. 88054, Santo Toribio, Macate.

Keywords: Administrative management, quality of service and Qali Warma program.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, algunas escuelas presentaron problemas en la alimentación de los estudiantes especialmente los de las zonas de difícil acceso, una de las estrategias fue asociarse con programas de ayuda social, la cual permitirá a mejorar la alimentación de las/os niñas/os y adolescentes, dentro de un contexto internacional. Por lo tanto, los gobiernos deben garantizar la implementación de estos programas a través de leyes y normas para salvaguardar la calidad nutricional de su población estudiantil (Salazar, 2016).

Los programas de alimentación escolar a nivel internacional, son grandes retos para los distintos países, como en la India que presento dificultades en la salud de los niños en la etapa escolar, debido que existe mucha corrupción en la entrega de estos alimentos porque a veces no llega a su destino ni la cantidad señalada. Por otro lado, Estados Unidos siendo uno de los países con mejor desarrollo presento problemas en la alimentación escolar, originando la obesidad infantil en mucho de su población, debido a que sus programas de alimentación en vez de mandar alimentos nutritivos mandaron frituras y comida grasosa (Semana Educación, 2019).

Caso contrario sucedió en Colombia porque el programa de alimentación escolar, realizó una mejor propuesta con la finalidad de contribuir con la nutrición de los estudiantes, estos alimentos donados por parte de este programa estaban basados en calorías y nutrientes, la cual ayudará a mejorar su aprendizaje y estilo de vida saludable (Caicedo, et al., 2021). Asimismo, el plan de alimentación escolar en la municipalidad de Sogamoso, basándose en la experiencia de los demás países, investiga de cómo mejorar la condición de vida de la ciudadanía, la cual no solo es cumplir con los objetivos, sino analizar cuáles son los alimentos más beneficiosos para el desarrollo de los estudiantes. Además, Wittman y Blesh (2017) mediante un análisis del programa bienestar social Zero famine (Hambre cero) en los sectores rurales del municipio Mato Grosso – Brasil, la cual han creado vínculos con los programas de nutrición y seguridad alimentaria como los programas de alimentación escolar bajo una estricta gestión de calidad de parte de los órganos pertinentes de esta manera se logró una mayor estabilidad nutricional en los niños de las comunidades campesinas.

En el ámbito nacional peruano el ministerio de desarrollo e inclusión social (MIDIS) a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en adelante PNAE Qali Warma, brinda alimentación escolar de calidad y nutritiva a la población vulnerable como son los escolares de las escuelas públicas a nivel del territorio peruano; para este año 2022 el PNAE Qali Warma tiene proyectado atender a más de 4 millones de escolares de 64 354 instituciones educativas, con una distribución de 161 595 toneladas de alimentos que garantizan la calidad e inocuidad del mismo modo cumplen con todas las exigencias sanitarias requeridas, como resultado de la pandemia de la Covid-19 (Diario el peruano, 2022).

En la región Libertad los funcionarios del programa Qali Warma fueron capacitados, con el fin de mejorar el servicio alimentario a más 2 mil estudiantes, de 3 616 colegios del sector público en inicial, primaria y secundaria (Andina, 2022).

El PNAE Qali Warma, está basado en un soporte estratégico bajo el modelo operacional, siendo un mecanismo que involucra a toda la sociedad en general, como organismos públicos y entidades privadas, con el propósito de brindar un interés de calidad para nuestros usuarios, del cual son responsables el gobierno peruano y la sociedad organizada para lo cual se debe participar de forma coordinada, consensuada y planificada según los lineamientos del PNAE Qali Warma (MIDIS/PN, 2021).

Dentro del programa tenemos al comité de alimentación escolar, en adelante denominado CAE, que está conformada por miembros de la comunidad educativa, quienes son los responsables de ejecutar y llevar un control sobre el servicio alimentario de las instituciones educativas (MIDIS/PNAEQW, 2021). Estos comités incluyen al director o directora, un docente representante y tres madres, padres de familia y/o apoderado en cada escuela. Este programa, cuenta con un sistema informático donde contiene todas las conformaciones de los CAE, a nivel nacional (Moreno, 2015).

Es importante mencionar que el Distrito de Mácate, se ubicada en la parte sierra de la provincia del Santa, región Ancash y se encuentra dentro del quintil de pobreza 2, es decir está considerado como distrito pobre, según el censo del INEI, año 2017. Por lo tanto, se concentra la mayor cantidad de programas sociales, que ayudan a mitigar el impacto negativo de las brechas sociales en la jurisdicción. En la actualidad las Instituciones Educativas públicas del distrito de Mácate vienen

recibiendo 2 tipos de servicio alimentario (alimentos para desayuno y almuerzo) por parte del programa para preparación y consumo en el hogar debido al estado de emergencia por la Covid 19, en ese sentido existe reclamos por parte de los padres de familia de la I.E N°88054 Santo Toribio, en el manejo de esta prestación especialmente en la falta de organización de las personas que están a cargo del programa, deficiencia en la planificación y poco control en la provisión del servicio alimentario, así como falta de dirección en el manejo del programa en el estado de emergencia sanitaria entre los reclamos de los padres de familia señalaban la falta de incumplimiento a los protocolos de bioseguridad, manipulación inadecuada de los alimentos, distribución no equitativa de los alimentos, poca variedad de los alimentos, falta de servicios de agua potable para un correcto lavado de manos, almacenamiento incorrecto de los productos, mala práctica sobre limpieza y desinfección de los ambientes donde se almacenan los alimentos, transporte inadecuado para el traslado de alimentos, falta de capacitación del CAE en el llenado de los registros de control entre otros, a raíz de todo esto desencadena una calificación poco favorable de parte de los beneficiarios a la gestión que viene llevando a cabo el CAE, así como también al servicio alimentario en sí que brinda el programa en dichas I.E del distrito de Mácate En ese contexto se plantea la realidad problemática, que nos llevó a la interrogante de investigación. ¿Como es la relación entre la gestión administrativa del PNAE Qali Warma y la calidad de servicio alimentario en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del PNAE Qali Warma, Mácate, 2022?

Respecto a la justificación, fue conveniente desarrollar esta investigación porque se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio alimentario por parte de las madres, padres de familia y/o apoderados, además tiene implicancias prácticas porque ayudo a mejorar algunos inconvenientes que se presente en el desarrollo de la gestión del servicio alimentario Asimismo, tiene relevancia social porque benefició a los estudiantes de la institución educativa IE N°88054 Santo Toribio, con un servicio alimentario de calidad acorde a su etapa escolar. También tiene utilidad metodología porque se aportó con nuevos instrumentos que fueron validados y ayudaran a la recolección de datos y tiene valor teórico porque estuvo basada en teorías relacionadas al tema.

Como objetivo general tenemos; determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio alimentario en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del PNAE Qali Warma, Mácate, 2022 y los objetivos específicos fueron determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del PNAE Qali Warma, Mácate, 2022; determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio alimentario en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del PNAE Qali Warma, Mácate, 2022; determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio alimentario en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del programa Qali Warma, Mácate, 2022 y determinar la relación entre el control y la calidad de servicio alimentario en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del PNAE Qali Warma, Mácate, 2022.

Respecto a la hipótesis general fue: H_i : existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio alimentario en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del PNAE Qali Warma, Mácate, 2022. Mientras que la hipótesis nula H_0 : no existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio alimentario en la IE N°88054 Santo Toribio, usuaria del PNAE Qali Warma, Mácate, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional citamos a Gamboa, et al., (2021) en su estudio tiene como propósito comparar las principales características que influyen en el funcionamiento del PNAE en los centros educativos publica de Costa Rica y Guatemala mediante la percepción de los beneficiarios, mediante un estudio comparativo, la cual se realizó 32 entrevistas y 43 focus group. Los resultados evidenciaron que el PNAE en los países de Costa Rica y Guatemala que la estrategia empleada para la lucha contra el hambre y malnutrición infantil, cuenta con un respaldo por parte de las autoridades, sin embargo, existen dificultades en la entrega de producto debido a los problemas administrativas dentro de la organización y la poca supervisión del personal encargado. Concluyó que a pesar que estos países existen una norma con la finalidad de hacer cumplir una alimentación saludable, se encontraron con problemas administrativos que dificultan la entrega de estos alimentos.

Niño, et at., (2019) en su estudio tiene como finalidad definir los más resaltante en la percepción de la satisfacción de los beneficiarios del PNAE en la ciudad de Bucaramanga – Colombia, mediante un estudio descriptivo analítico, con un ejemplar de 401 escolares y la herramienta aplicada fue el cuestionario. El producto final demostró que los beneficiarios mostraron una percepción alta frente las raciones recibidas, siendo los beneficiados los niveles socioeconómicos bajo y medio, mientras que el nivel medio y alto botaban los alimentos. Concluyó que se deben ser más rigurosos y enfocarse más en las clases más necesitadas.

Álvarez y Aguirre (2015) en su estudio cuya finalidad es conocer la satisfacción del servicio alimentario que se ofrecen a estudiantes universitarios, mediante estudio descriptivo, la cual utilizo una muestra de 343 estudiantes. Los resultados evidenciaron que el nivel de calidad de los productos y la limpieza de la institución afectan el nivel de satisfacción de los estudiantes. Concluyó que la satisfacción de los estudiantes está siendo afectada por la calidad de productos que ofrece el sistema alimentario de Costa Rica.

Rojas (2017) en su artículo, tiene como finalidad conocer los sistemas alimentarios escolares en Canadá, mediante un estudio descriptivo, con una muestra de 400 beneficiarios y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados se centraron en la transformación del sistema alimentario escolar como medio para

poder identificar la seguridad alimentaria, desde su inicio hasta el cumplimiento de sus objetivos y el impacto que género, donde se destaca la necesidad de realizar un trabajo exhaustivo. Concluyo que para lograr una seguridad adecuada en la alimentación escolar se debe estar enfocado quienes van hacer sus proveedores y además de crear sistema que ayuden a mejorar el sistema alimentario escolar.

Sibanyoni, et al., (2017) en su artículo tiene como propósito investigar sobre el control de los productos del programa Nacional de nutrición escolar en Sudáfrica, mediante un estudio descriptivo, con una muestra de 147 centros educativos y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados demostraron que el 91, 4% no contaban con un certificado de análisis de calidad alimentaria y el sistema HACCAP, la cual desconocían el procedimiento del control de calidad como el lavado de una tabla tras ser utilizada. Concluyó que la mayoría no conocía muchos aspectos importantes como la higiene, seguridad al momento de ser analizado cada alimento.

Con respecto a los antecedentes nacionales: Flores (2017) en su estudio sobre la gestión administrativa eficaz y la prestación de servicio alimentario del programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma en la ciudad de Lima Metropolitana y Callao, cuyo tipo de estudio fue básico, con una muestra de 200 beneficiarios. Los resultados demostraron que la gestión administrativa se enlaza con la calidad de servicio, mediante la prueba estadística de correlación de Pearson con un valor de 0.659. En conclusión, la gestión administración eficaz tiene una correlación positiva en la calidad de servicio alimentario.

Murillo (2018) en su estudio cuyo fin fue definir la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del programa Qali Warma en una IE del territorio Moqueguano, cuyo modelo de análisis fue aplica, descriptiva – correlacional, con un ejemplar de 23 colaboradores del programa Qali Warma. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, la cual se comprobó mediante la prueba estadística de Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0.647 y correlación positiva moderada. En conclusión, la gestión administrativa incide en la calidad de servicio del programa Qali Warma.

Campomanez (2018) en su estudio cuya finalidad es conocer el impacto de la gestión del PNAE en centros educativos cajamarquinos, mediante un estudio

descriptivo, cuya muestra fue el centro poblado de Kahamaka. Los resultados demostraron que los padres de familia conocen los horarios de entrega, además comprenden el valor nutricional para sus hijos, es decir los padres se encuentran informados sobre los beneficios que trae este programa. Concluyo que la gestión del PNAE presento un nivel alto debido que los beneficiarios se encuentran satisfechos con los productos recibidos.

Camacho (2020) en su estudio cuyo propósito fue medir el impacto de la gestión del PNAE con respecto a su calidad de servicio, mediante un estudio correlación, la cual utilizo una muestra de 147 usuarios. Los resultados demostraron una correlación de 0.682 con un p – valor menor al 5%, asimismo, se encontraron niveles altos de gestión de 72.5% y la calidad de servicio presento un nivel alto de 47%. Concluye que a medida que la gestión del PNAE mejore, la percepción de la calidad de servicio será mejor.

Elespuru (2019), en su estudio cuyo propósito fue diagnosticar la concordancia entre la gestión administrativa y calidad de servicio alimentario del programa Qali Warma de un centro educativo de la ciudad de Huacho, cuyo tipo de investigación fue básico, con un diseño descriptivo – correlacional, cuyo muestrario estaba conformada por 52 beneficiarios. Los resultados evidenciaron que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, mediante la prueba estadística de correlación de Pearson, cuyo valor fue de 0.711 y con una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, la cual se comprueba la hipótesis alterna. Por lo tanto, la gestión administrativa presenta una correlación alta en la calidad de servicio alimentario del PNAE Qali Warma.

Tapia (2020) en su estudio tiene como finalidad definir la concordancia entre de la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en una escuela de Jayanca, mediante un estudio correlacional, utilizo una muestra de 44 participantes entre ellos personal de la institución y estudiantes. Los resultados evidenciaron una relación moderada de 0.628 entre la gestión administrativa y calidad de servicio, es decir se acepta la hipótesis de investigación. Concluyo que la gestión administrativa fue la adecuada porque ellos contaban con el espacio disponible según el 47% de los encuestados.

Reyna (2018) en su estudio cuya finalidad fue definir la correlación entre el control del CAE y la calidad de servicio, mediante un estudio básico, con diseño descriptivo

– correlacional, con un ejemplar de 70 estudiantes del distrito de Asia. Los resultados obtenidos comprobaron la relación entre el control del CAE y la calidad de servicio, la cual se realizó mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, con un estimado de 0.250 y una significancia de 0.000. determinó que, existe una correspondencia directa entre la supervisión del CAE y la calidad alimentaria del PNAE Qali Warma, en el distrito de Asia.

Neyra (2019), en su estudio cuyo propósito fue determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma, en Trujillo, cuyo diseño fue descriptiva – correlacional, con una muestra de 40 personas. Los resultados comprobaron una correlación moderada de 0.641, con una significancia de 0.000. concluyendo que hay un vínculo directo entre la gestión administrativa y calidad de servicio del PNAE Qali Warma en un centro educativo de la ciudad de Trujillo.

Janampa, et al., (2019), en su estudio cuyo fin es demostrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Qali Warma en un centro educativo de Umari, mediante un estudio aplicado, la muestra utilizada fue de 74 beneficiarios. Los resultados evidenciaron una baja correlación de 0.163 entre las variables de estudio con una significancia de 0.033. por tanto, la gestión administrativa tiene una relación baja con la calidad de servicio.

Ramos y Gallegos (2021) en su estudio analizará una evaluación sobre el proceso de gestión del programa Qali Warma en tres colegios de nivel inicial de la ciudad de Puno, mediante un estudio descriptivo, se utilizó una muestra de 487 beneficiarios y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados señalaron que el servicio brindado por el programa presenta deficiencias en su planificación, selección de productos, del mismo modo en la vigilancia y el acompañamiento del Comité de alimentación escolar, además se evidencia que los alimentos distribuidos son pocos, es por ello que las madres proponen la inclusión de otros tipos de productos alimenticios establecidas por los proveedores conocidos. Concluyó que la planeación del PNAE Qali Warma en las escuelas es deficiente, la cual está siendo afectada en la alimentación de los niños.

Espejo (2018) en su investigación tiene como finalidad se centraliza en la estructura organizacional y procedimientos administrativos, como la dinámica de la distribución de alimentos, la cual considera el proceso de entrega de raciones del programa PRONAA en Ucayali, mediante una investigación descriptiva, la cual

utilizo una muestra de 116 beneficiarios. Los resultados evidenciaron que hubo limitaciones en la planeación y organización debido que no se ubicaban a los beneficios de forma directa, la cual produjo retrasos e incumplimiento en la entrega. Concluyó que se debe fortalecer la organización del programa, contar con la ubicación exacta de los beneficiarios y además tener un mejor sistema de contrataciones de compra de alimentos.

Concerniente a las bases teóricas sobre las variables, tenemos a Chiavenato, (2017), que define la gestión administrativa como el proceso de planificar, estructurar, dirigir y controlar la gestión de los recursos de una organización para alcanzar los objetivos planteados.

Para Hellriegel, et al., (2017) es aquella que consiste en coordinar los recursos de una institución. Para lograrlo, es necesario contar con los recursos disponibles en cada departamento, y administrarlos de la manera más conveniente, la cual se basa en liderar y sostener una supervisión de los recursos de la entidad para lograr excelentes resultados.

Según Huergo (2018) es aquella gestión que se encarga del funcionamiento de un proceso, en donde se coordinan diferentes puntos de vista, opiniones y esfuerzos para promover efectivamente los propósitos de la entidad.

Con respecto a las teorías sobre gestión administrativa son: la teoría científica, según Taylor (1916) que está basada en las actividades que realizaban los peones, la cual es muy importante para la productividad, cuyo propósito es que el trabajador sea eficiente en su área laboral y cuyo diseño tiene 5 puntos claves, además presento 6 funciones esenciales para las entidades, explico sobre las tareas administrativas, expuso la proporción de las tareas en niveles y jerarquía que se distribuyen dentro de una entidad, la cual son exclusivas de las gerencias.

Para el presente estudio nos enfocaremos en la teoría neoclásica de Druker (1950), que está basado en identificar las funciones del proceso administrativo que son: planear, organizar, dirigir y controlar, la cual se relaciona con la práctica administrativa de las organizaciones, donde se destaca nuevas técnicas y teorías para el desarrollo del proceso, teniendo en cuenta, la estructura organizacional y sus funciones en cada área.

Dimensiones de la gestión administrativa estarán basadas en la teoría neoclásica que cuenta con siguientes dimensiones:

La planificación, según Chiavenato (2017), señala que el proceso inicia con misión y visión de la entidad, donde se plantean los objetivos, las estrategias y normas mediante una planeación estratégica, la cual se analizará cada fase dentro de la entidad y servirá de guía para alcanzar las metas de la entidad.

Por otro lado, Salazar (2013), señalo la importancia de planificar para alcanzar los propósitos de la organización, involucrando un plan estratégico que estará respaldado por el presupuesto institucional de apertura, donde se establecerán los lineamientos y procedimientos que se van a realizar según las normas de gestión.

La organización, según Chiavenato (2017), es aquella fase donde se diseña la estructura organizacional y sus funciones, con la finalidad de determinar las responsabilidades de los miembros de la organización y además del establecimiento de técnicas que se utilizarán para hacer más fácil el trabajo, es decir la finalidad de esta fase debe simplificar las tareas, mediante la coordinación y optimizar el trabajo, para que todas las actividades este sincronizadas y sea más sencillo el manejo de los recursos.

Para Balan (2017), esta fase se diseña con la finalidad de mejorar las actividades laborales de la organización y reducir las complejidades de sus funciones de los trabajadores.

Bastidas (2018) señalo que, para realizar un buen funcionamiento en un centro educativo, se debe tener en cuenta las posibles deficiencias que presenta y para poder identificar se debe evaluar la percepción de los docentes y personal administrativo con la finalidad de diseñar una propuesta para la mejora de la estructura organizacional, es decir identificar los niveles jerárquicos y las áreas o departamentos con sus respectivas funciones.

La dirección, según Chiavenato (2017), es aquella fase donde se ejecuta lo planificado, en esta fase la influencia del poder, el liderazgo y el trabajo mancomunado son fundamentales para lograr los objetivos planteados, además depende de quien dirija la organización, ya que es denominada como el corazón de la administración porque de ella depende del éxito o fracaso de la organización.

Para Salazar (2013) señalo que la dirección se basa en que el trabajador debe estar más involucrado en el proceso de productividad, es decir tiene que ejecutar sus labores con la finalidad de conseguir los objetivos y debe estar en coordinación sus jefes de sus respectivas áreas.

El control según Chiavenato (2017), es aquella fase que se realiza a nivel estratégico, y operativo, a través una revisión minuciosa, la cual se complementa con la retroalimentación, los objetivos y seguimiento de cada trabajador en sus respectivos puestos.

Para Cedeño (2016) señala que se debe calcular y coordinar el trabajo de cada uno los trabajadores y también grupal, es decir medir el desempeño alcanzado según las metas con el propósito de corregir algunas deficiencias encontradas.

Asimismo, en Francke y Acosta (2020) considera que es importante una evaluación a los programas sociales y alimentarios para determinar si cumplen con los objetivos nutricionales, además considera que unos de los problemas más álgidos es que el monitoreo y la valoración de los programas son muy condicionados.

De acuerdo a la variable calidad de servicio, Parasuraman, et al., (1988), señalo que es aquella percepción subjetiva del usuario según el servicio brindado, la cual satisface sus necesidades y expectativas.

Para Delahoz, et al., (2020), consideran que es la percepción en el momento que son atendidos los usuarios, donde el personal debe tener estrategias para mejorar el servicio, cuya evaluación en el proceso de atención es evaluado por la empresa. Miranda, et al., (2018) lo definieron como el resultado sobre la atención recibida por parte del usuario, mediante la visualización, la cual permitirá para entidad poder realizar los reajustes necesarios y mejorar la percepción del usuario.

Solano y Uzcátegui (2017), consideran como la percepción del cliente, mediante su experiencia sobre algún tipo de servicio recibido, la cual permitirá conocer sus expectativas y la capacitación que debe realizar el personal de la empresa para mejorar su servicio.

Con relación a los ejemplos de cualidades de servicio encontramos en el modelo de calidad de Gronroos que fue diseñado en el año 1984, la cual fue el iniciador de la gestión de servicios y pensamiento del marketing, denominada escuela Nórdica, este modelo está basado en tres elementos que son la calidad técnica que consiste en el servicio recibido por el cliente; la calidad funcional, se refiere a la experiencia del cliente al momento de ser atendido y la imagen institucional, que es el resultado de la apreciación del cliente sobre el servicio obtenido, para Gronroos la calidad técnica es más objetiva de los tres elementos. Además, definió a la calidad de

servicio como un proceso de evaluación donde realiza una comparación sobre las expectativas y la percepción del cliente.

Mientras que el modelo SRVQUAL, fue desarrollada por varias etapas por un grupo de investigadores, mediante un estudio cualitativos porque los instrumentos aplicados eran entrevistas a los clientes y las personas encargadas de dirigir en cuatro organizaciones en los Estados Unidos, luego en el año 1988, los investigadores apoyados en la investigación cuantitativa, lo simplifican el modelo a dimensiones tales como: fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, confianza y la empatía (Parasuraman, et al., 1988).

Finalmente, el modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin (2001), Brady y Cronin (2001), basado en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y, en última instancia, combinarlos para obtener una conciencia global. Se presenta como una alternativa importante y confiable para medir la calidad del servicio en diferentes contextos (Losada y Rodríguez, 2007). Mientras que Martínez y Martínez (2010) señalan que Brady y Cronin no están resolviendo satisfactoriamente algunas de las controversias con respecto a su particularidad en las dimensiones.

La presente investigación estará basada en el modelo SRVQUAL, como primera dimensión: elementos tangibles que son la apariencia de los equipos, el personal y los medios informativos (Parasuraman, et al., 1988; Cronin y Taylor, 1992). Además, Reyes y Lami (2017) señalarán que estas características son importantes para el servicio, además de la infraestructura y el personal, donde la impresión del usuario es importante.

Segunda dimensión: Confiabilidad Coinciden en que la fiabilidad debe ser una cualidad del personal de atención al cliente, donde necesita saber despejar las dudas de un comprador sobre un producto para que cumpla con las expectativas y el pedido (Parasuraman, et al., 1988; Cronin y Taylor, 1992). usuarios, Oliva y Palacios (2017), es la capacidad de atender a los usuarios despejando sus dudas y brindándoles confianza.

Tercera dimensión: se define como la competencia de una organización para servir a sus clientes cuando lo necesitan, un proceso que debe manejarse con cuidado para obtener una ventaja competitiva (Parasuraman, et al., 1988; Cronin y Taylor, 1992). Del mismo modo, Acosta, et al., (2018) determinaron que la

responsabilidad asumida por la organización de soporte al usuario debe ejercerse de inmediato.

Cuarta dimensión: es aquella determinado por la ética de la organización en el cumplimiento de lo que recomiendan como prueba de la confianza de los usuarios (Parasuraman, et a., 1988; Cronin y Taylor,1992). Asimismo, García y Hurtado (2019) señalan que la seguridad tiene como objetivo mejorar la comprensión entre los proveedores y los destinatarios de los servicios, así como la forma en que se conectan entre sí. Y también confianza y amabilidad.

Quinta dimensión: Empatía, Surge un vínculo de confianza entre dos posibles compradores-vendedores, basado en la confianza en la veracidad e integridad del producto (Parasuraman, et al., 1988; Cronin y Taylor,1992). Asimismo, Luengo, et al., (2017) indica que el profesionalismo son habilidades de los empleados que deben gestionarse con base en una planificación conjunta entre el personal que brinda un servicio adecuado al cliente. Habilidades que te hacen destacar.

Para Balart (2018), la definió como el reflejo de uno mismo, es decir ponerse en el lugar del cliente con el propósito de conocer sus emociones y sentimientos, además de estar en una constante comunicación con el usuario.

Las personas más necesitadas, requieren el apoyo por parte del gobierno mediante los programas sociales con la finalidad de disminuir la tasa de desnutrición (Esteban, 2017). Por esta razón, la calidad de las personas encargadas, debe ser un factor importante para la innovación del servicio, la cual permitirá un desarrollo socio – cultural (Li, et al., 2018).

En el territorio peruano los programas de alimentación cuentan con el apoyo del ejecutivo basado en leyes con la finalidad de beneficiar a los más necesitados, para ello crearon los programas Vaso de leche y Qali Warma, debido a las necesidades de las personas vulnerables (Sarah, et al., 2018).

Por esa razón, a través de un Decreto Supremo N°008–2012–MIDIS, El PNAE Qali Warma estableció brindar servicios nutricionales complementarios a estudiantes en escuelas públicas del nivel Inicial y primaria, y de secundaria (Población Indígenas del Perú en la Amazonía, modalidad JEC y FAD) para promover la atención en el aula, fomentar la asistencia y hábitos alimentarios, fomentar la participación comunitaria (Hinojosa, 2020).

El PNAE Qali Warma tiene un modelo operacional que consiste en una estrategia de participación ciudadana de organismos estatales y el sector privado para proporcionar servicios de alta calidad; Dicho modelo consiste en 3 etapas, primero, planificación del menú escolar: especialistas de la unidad de la prestación responsable de organizar, formula las canastas de alimentos, especificaciones técnicas y dietas proporcionadas para niños y niñas de acuerdo a su ámbito, en segundo lugar, el proceso de compra: existe un comité responsable de seleccionar proveedores que cumplan a cabalidad con los requisitos requeridos por el programa los cuales se encargan de dar formalidad a contratos y pagos, está compuesto por un gerente desarrollo social, sub prefecto/a, entre otros y por último la tercera fase del modelo operacional es la gestión del servicio alimentario, a cargo del comité de alimentación escolar (CAE), quien se encarga de la gestión a la provisión del servicio alimentario (MIDIS, 2018).

Mediante RDE N°191-2021-MIDIS/PNAEQW, se aprobó el Protocolo para la conformación y/o actualización del CAE de las escuelas usuarias del PNAE Qali Warma, versión 08. El Comité de Alimentación Escolar (CAE) se conforma en cada IE por nivel educativo, los miembros son elegidos el último trimestre del año en curso para que asuman funciones a partir del año siguiente por todo un año académico, además el número de integrantes debe ser tres como mínimo y cinco como máximo, son partes de ese comité el/la director/directora como presidente del CAE, luego un/a docente de la IE, quien asume el cargo de secretaria del CAE y por último tres madres, padres de familia y/o apoderados, quien asumirán el cargo de vocal 1, 2 y 3 (MIDIS, 2021).

De acuerdo a estas declaratorias de emergencia dictadas por el estado peruano a causa de la Covid 19, el Programa Qali Warma establece modificaciones en su protocolo para la prestación del servicio alimentario y Según RDE N°000145-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, en el punto: 9.3. sobre las disposiciones en situaciones de emergencias en caso de fuerza mayor, es decir cuando se presente situaciones adversas como desastres naturales, epidemias, etc., se aplicará las siguientes disposiciones que se detallan a continuación:

La recepción de alimentos, es realizado por el CAE, que tiene la función de poner en práctica el manejo de las BPM y BPAL de acuerdo a lo señalado por el PNAEQW (MIDIS/PNAEQW, 2021).

En la etapa de almacenamiento: en esta fase se procede almacenar los alimentos en un ambiente con las condiciones adecuadas para la conservación, es decir debe encontrarse limpio, ventilado y ordenado. Además de disponer de un espacio idóneo para colocar las parihuelas, mesas u otros, con el propósito de evitar que los alimentos tengan contacto con el suelo (MIDIS/PNAEQW, 2021).

En el siguiente punto tenemos la distribución: en esta fase comprende la entrega de los productos a la madre, padre de familia y/o apoderado de cada uno de nuestros beneficiarios del servicio alimentario, Es decir el CAE se encarga de armar las canastas de alimentos para uno de las/los niñas/os matriculados, evitando el fraccionamiento de los productos. El CAE, verifica la integridad de los alimentos, fechas de vencimiento, registro sanitario entre otro, comprobando de esta manera que cada uno de los alimentos se encuentran aptos para el consumo, además de asegurar el cumplimiento de las normas de bioseguridad (MIDIS/PNAEQW, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, la cual se basó en fortalecer los conocimientos sobre las variables de estudio a través de las bases teóricas y recolectar información sobre sus posibles variaciones (CONCYTEC, 2018). Se realizó en base al tipo de investigación porque se buscó ampliar los conocimientos sobre la relación de las variables de estudio.

Hernández y Mendoza (2018), indicaron que la presente investigación fue un diseño no experimental y transversal porque, fue sin la manipulación de las variables y en un único momento, con el propósito de establecer y definir la relación entre las variables y el nivel de la investigación fue correlacional porque la investigación se comprobó mediante una hipótesis planteada previamente.

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, porque los resultados estuvieron basados en valores numéricos (Valderrama, 2017).

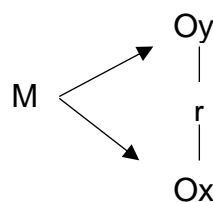
Dónde:

M: beneficiarios

Ox: gestión administrativa

Oy: calidad de servicio

R: relación



3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: gestión administrativa

Definición conceptual: tenemos a Chiavenato (2017), que define a la gestión administrativa como un proceso de planificar, estructurar, direccionar y controlar el manejo de los recursos de la institución con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.

Definición operacional: se midió a través del cuestionario de gestión administrativa, la cual sirvió para analizar sus dimensiones.

Indicadores: Plan estratégico, cumplimiento de objetivos, cumplimiento de buenas prácticas, coordinación, documentación, delegación de funciones, responsabilidad, promueve, cumplimiento de normas, infraestructura, plan de reconocimiento, control de calidad, mejorar la calidad, alimentos variados, participación de padres, padrón y supervisión.

Variable dependiente: calidad de servicio

Definición conceptual: Parasuraman, et al., (1988), señalo que es aquella percepción subjetiva del usuario según el servicio brindado, la cual satisface sus necesidades y expectativas.

Definición operacional: la calidad de servicio se midió mediante el modelo SRVQUAL, la cual medirá las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Indicadores: Control, identificación, protocolo, almacenamiento, lugar, transporte, lavadero de manos, publicación de distribución, presentación del producto, preparación de alimentos, entrega de alimentos, satisfacción, capacitación, resolución, socialización, comportamiento del personal y sugerencias.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Según Valderrama (2015), se define a la población como un grupo de personas con particularidades similares incluidas en este estudio. En la presente investigación la población estuvo conformada por 45 madres, padres de familia y/o apoderados de la I.E del distrito de Mácate, provincia del Santa.

- **Criterios de inclusión.**

- Se consideró a los beneficiarios de un establecimiento educativo de mayor capacidad de alumnado, ubicado en el caso urbano de la capital del distrito de Mácate.
- Beneficiarios que desean ser partícipes de esta investigación.

- **Criterios de exclusión.**

- No se consideró a los beneficiarios de otros establecimientos educativos, ubicado en el casco urbano de la capital, Mácate por tener una menor capacidad.
- Beneficiarios que no desean participar en la investigación.

Muestra: Para Hernández (2014), es aquel grupo que cuenta con características similares y que son parte del estudio.

El muestreo no se realizó, porque todos los padres de familia que formar parte de población fueron tomados en cuenta para la investigación.

Unidad de análisis: Cada beneficiario del programa Qali Warma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Sánchez, et al., (2018) señalaron que son aquellos procesos que se emplean para recolectar información. Por lo tanto, la encuesta fue la técnica que se empleó en el presente estudio.

Instrumento: Zettermann, et al., (2018), señalaron que es un mecanismo para la recopilación de información. El cuestionario es el instrumento de mayor utilización en la que consiste en la formulación de las distintas interrogantes en relación a una o más variables a medir.

Para la primera variable Gestión administrativa del Programa Qali Warma se utilizó un cuestionario que constan de 26 ítems adaptado del autor (Chauca Coca, 2018) las cuales se distribuyen en cuatro dimensiones: Planificación (5 ítems), Organización (8 ítems); Dirección (4 ítems), y Control (9 ítems), es por ello que el instrumento fue evaluado por juicio de expertos.

Para la segunda variable calidad de servicio del Programa Qali Warma se utilizó un cuestionario que constan de 26 ítems adaptado del autor (Mitchel Tocas Llacuachaqui, 2021) las cuales se distribuyen en cinco dimensiones: seguridad (5 ítems), elementos tangibles (5 ítems); fiabilidad (3 ítems), capacidad de respuesta (9 ítems), y empatía (4 ítems) es por ello que el instrumento será evaluado por juicio de expertos.

Validez

De tal forma, Hernández, et al., (2018) fija como la capacidad de ser un instrumento de seguridad para las preguntas planteadas. Se tienen en cuenta tres características: pertinencia, pertinencia y claridad. El efecto aplicado fue la validez de contenido. Para la validación de los instrumentos se analizó mediante el juicio de dos expertos de ingeniería y experto de ciencias de la comunicación; colaboradores del programa Qali Warma, cuyos criterios de evaluación fueron la pertinencia, relevancia y claridad (Anexo 3).

Confiabilidad

Para Hernández, et al., (2014), consiste en medir el nivel de fiabilidad de un instrumento, cuyos coeficientes deben estar entre los valores de 0.75 y 0.90, mientras más cercano al 1 será mayor la fiabilidad. Se determinó mediante una muestra de estudio piloto conformada por 10 beneficiarios del Qali Warma, cuyos

resultados obtenidos fue 0.763 para la gestión administrativa y 0.785 para la calidad de servicio (Anexo 3).

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos se determinó la población y muestra, la cual resulto ser una población censal para realizar este estudio se contó con el permiso de los padres de familia, esta recolección de información fue de forma presencial mediante un procedimiento metodológico de aplicación de encuestas, la herramienta instrumental constó de un cuestionario en escala valorativa, la cual fueron adaptadas y validadas por especialistas en el tema.

Además, se realizó un ensayo con el propósito de comprobar la fiabilidad del instrumento, para luego aplicarlo a los usuarios del del programa Qali Warma, finalmente fueron procesados en una base de datos en el programa Excel y luego se analizará en el programa SPS versión 25.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis descriptivo se utilizaron tablas de frecuencia e histogramas para describir las variables estudiadas. En cambio, para la estadística inferencial se tuvieron en cuenta, la prueba estadística de Rho de Spearman con la finalidad de comprobar la hipótesis de estudio y en nivel de significancia.

Las tablas de frecuencias como herramienta para el análisis de datos permiten organizar los datos según su frecuencia, en relación con las características representadas numéricamente y los patrones recopilados.

3.7. Aspectos éticos

Para la aplicación de este estudio de investigación, se fundamentó en el código de ética de la Universidad César Vallejo, mediante su resolución N° 0126/2017-UCV, la cual conto con los siguientes lineamientos: respeto a la propiedad intelectual de los autores, anonimato de los participantes del estudio, confidencialidad de los datos y lo que se derive del estudio, tal como fue y será utilizado. solo con fines de aprendizaje. Asimismo, cada unidad de estudio recibió el consentimiento informado al momento de la recolección de datos. Finalmente, la filantropía se considera un aspecto importante ya que el único propósito del estudio es tratar de sugerir alternativas de solución para mejorar la calidad del servicio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las puntuaciones

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	p-valor
Gestión administrativa	.866	45	.000
Calidad de servicio	.945	45	.033

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

En la tabla 1 se muestra el análisis de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk cuyo resultado para la gestión administrativa tiene un p-valor de 0.000 siendo este menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se indica que los datos de esta variable no tienden a una distribución normal. Luego en las puntuaciones de calidad de servicio el p-valor de la prueba de normalidad es 0.033 menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los datos no tienden a una distribución normal. Por tanto, se utiliza el coeficiente de correlación rho de Spearman (Estadística no paramétrica).

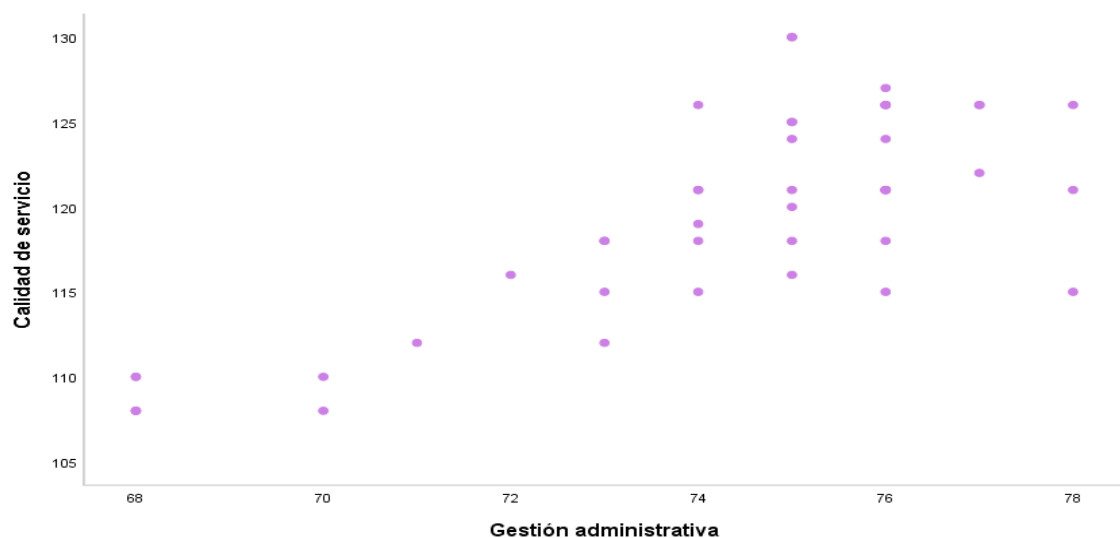


Figura 1

Diagrama de dispersión.

Descripción

En la figura 1, se observa que a mejor gestión administrativa del servicio alimentario en la I.E. N.º 88054 Santo Toribio, habrá una mejor calidad de servicio de los productos que entrega el PNAE Qali Warma.

Tabla 2

Prueba de hipótesis de correlación

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	.676**
Gestión administrativa	p-valor	.000
	N	45

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio)

En la tabla 2 se observa una correlación positiva (0.676) entre gestión administrativa y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

Tabla 3***Niveles de gestión administrativa del PNAE Qali Warma en la institución educativa del distrito de Mácate***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	30	66.7
Regular	13	28.9
Buena	2	4.4
Total	45	100.0

Descripción

En la tabla 3, se observa que el 66.7% de los beneficiarios del PNAE Qali Warma percibe la gestión administrativa en un nivel malo, mientras que el 28.9% lo percibe en un nivel regular y solo el 4.4% lo percibe en un nivel bueno.

Tabla 4***Niveles de las dimensiones de gestión administrativa del PNAE Qali Warma***

Nivel	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	28	62.2	31	68.9	27	60.0	29	64.4%
Regular	13	28.9	11	24.4	13	28.9	12	26.7%
Buena	4	8.9	3	6.7	5	11.1	4	8.9%
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Descripción

En la tabla 4, se observa que el 62.2% de los beneficiarios considera que la planeación del PNAE Qali Warma en la I.E es mala, un 68.9% considera que la organización del programa está en un nivel malo, un 60.0% de beneficiarios considera también que la dirección del programa es mala, mientras que un 64.4% considera que el control que realiza el programa en la IE es malo.

Tabla 5***Niveles de calidad de servicio del PNAE Qali Warma en la institución educativa del distrito de Mácate.***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	32	68.1%
Regular	12	25.5%
Bueno	3	6.4%
Total	45	100.0

Descripción

En la tabla 5, se observa que el 68.1% de los beneficiarios del PNAE Qali Warma percibe que la calidad de servicio está en un nivel malo, mientras que el 25.5% lo percibe en un nivel regular y solo el 6.4% lo percibe en un nivel bueno.

Tabla 6***Niveles de las dimensiones de calidad de servicio de PNAE Qali Warma en una institución educativa***

Nivel	Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	28	62.2%	29	64.4%	31	68.9%	30	66.7%	31	68.9%
Modera do	13	28.9%	13	28.9%	11	24.4%	11	24.4%	10	22.2%
Alto	4	8.9%	3	6.7%	3	6.7%	4	8.9%	4	8.9%
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Descripción

En la tabla 6, se observa que el 62.2% de los beneficiarios considera que la seguridad del PNAE Qali Warma en la I.E es baja, un 64.4% considera que los elementos tangibles del programa están en un nivel bajo, un 68.9% de beneficiarios considera que el programa no tiene una capacidad de respuesta considerándolo un nivel bajo, un 66.7% de los beneficiarios considera que el programa no es fiable en el tiempo, por lo que considerado en un nivel bajo y por último el 68.9% de los beneficiarios considera al programa con una empatía baja.

Tabla 7

Prueba de hipótesis de correlación

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.416**
Planeación	p-valor	.004
	N	45

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre planeación y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre planeación y calidad de servicio)

En la tabla 7 se observa una correlación positiva (0.416) entre planeación y calidad de servicio, además el p-valor es 0.004 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

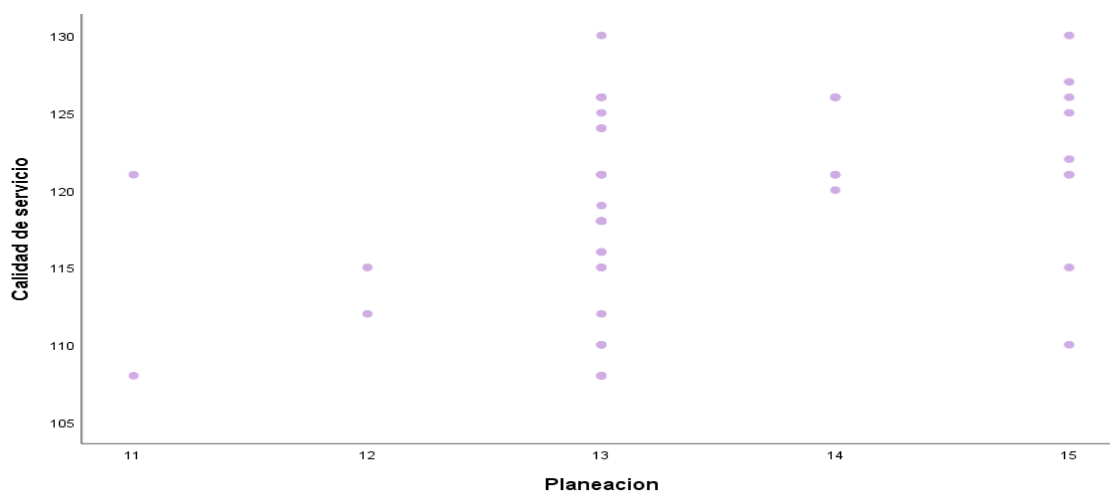


Figura 2

Diagrama de dispersión entre planeación y calidad de servicio.

Descripción

En la figura 2, se observa que a mejor planeación del servicio alimentaria en la I.E. N.º 88054 Santo Toribio, habrá una mejor calidad de servicio que ofrece el PNAE Qali Warma.

Tabla 8

Prueba de hipótesis de correlación

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.583**
Organización	p-valor	.000
	N	45

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre organización y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre organización y calidad de servicio)

En la tabla 8 se observa una correlación positiva (0.583) entre organización y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

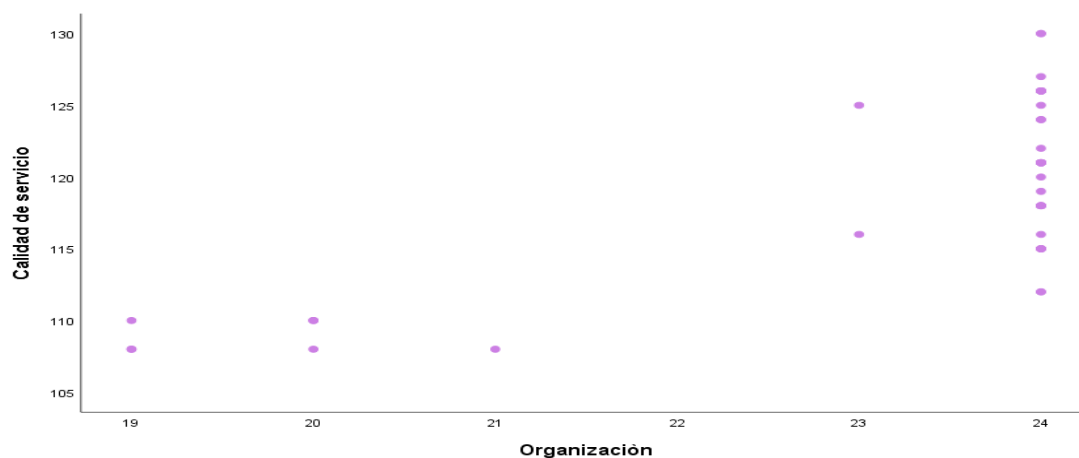


Figura 3

Diagrama de dispersión

Descripción

En la figura 3, se observa que a mejor organización del servicio alimentario en la I.E. N.º 88054 Santo Toribio, habrá una mejor calidad de servicio de parte del PNAE Qali Warma.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de correlación

Rho de Spearman		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.308*
Dirección	p-valor	.039
	N	45

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre dirección y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre dirección y calidad de servicio)

En la tabla 9 se observa una correlación positiva (0.308) entre dirección y calidad de servicio, además el p-valor es 0.039 menor que 0.05 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.05.

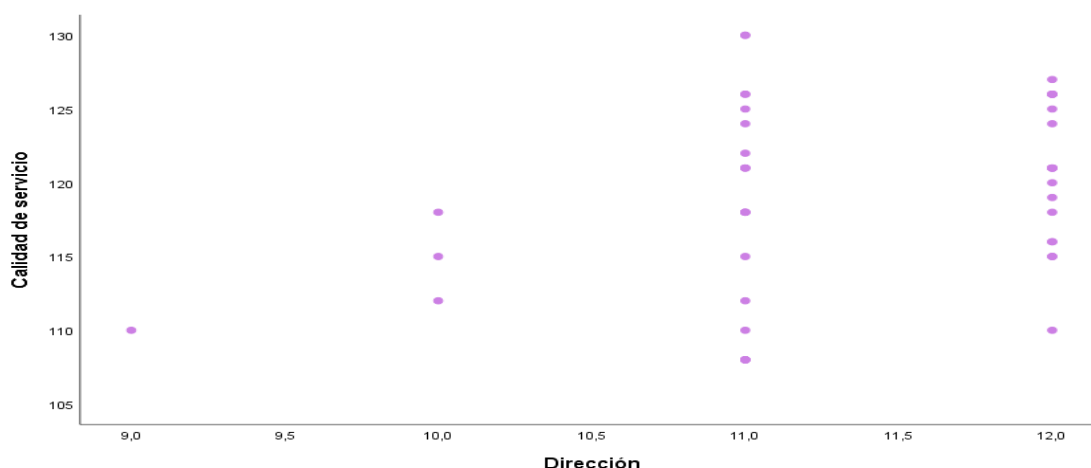


Figura 4

Diagrama de dispersión

Descripción

En la figura 4, se observa que a mejor dirección del servicio alimentaria en la I.E. N.º 88054 Santo Toribio, habrá una mejor calidad de servicio que brinda el PNAE Qali Warma.

Tabla 10

Prueba de hipótesis de correlación

Rho de Spearman		Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	.361*
control	p-valor	.015
	N	45

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre planeación y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre planeación y calidad de servicio)

En la tabla 10 se observa una correlación positiva (0.361) entre control y calidad de servicio, además el p-valor es 0.015 menor que 0.05 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.05.

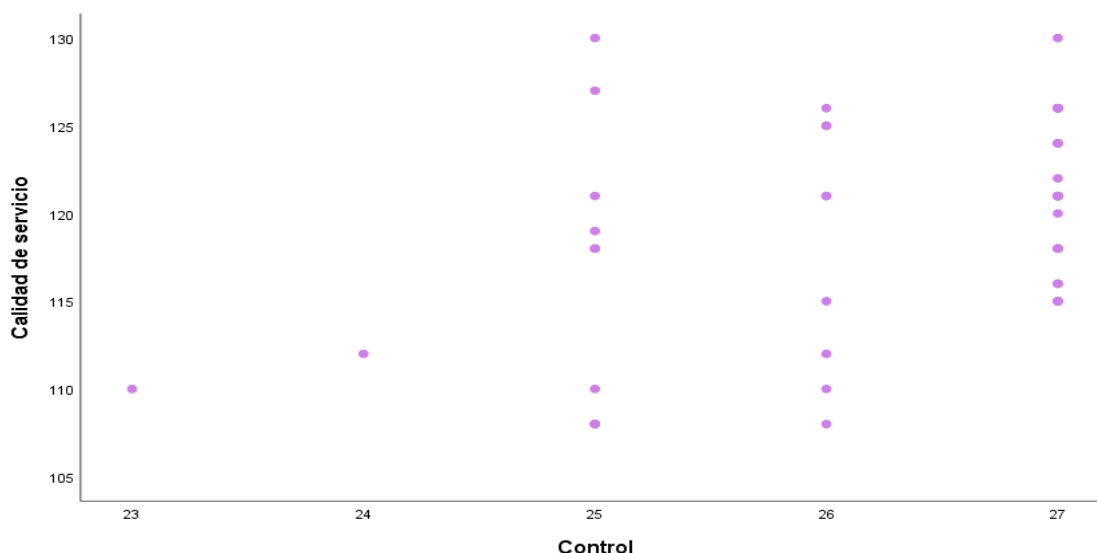


Figura 5

Diagrama de dispersión

Descripción

En la figura 5, se observa que a un mejor control del servicio alimentaria en la I.E. N.º 88054 Santo Toribio, habrá una mejor calidad de servicio que ofrece el PNAE Qali Warma.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como finalidad definir el vínculo entre la gestión administrativa y calidad de servicio, se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman y como resultado de ello se admitió la hipótesis alterna de investigación, además se procedió a contrastar con los antecedentes de estudio y bases teóricas. De acuerdo al objetivo general se logró determinar una relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, donde se evidenció una correlación positiva (0.676) entre gestión administrativa y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000, lo que significa que existe una correlación alta entre ambas variables.

Con respecto a los antecedentes de estudio se corrobora con los estudios de Flores (2017) cuyos resultados demostraron que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un valor de 0.659. En conclusión, la gestión administrativa eficaz tiene una correlación moderada en la calidad de servicio alimentario. Asimismo, con el estudio de Murillo (2018) cuyos resultados evidenciaron que hay una correspondencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, cuyo valor fue de 0.647 y correlación positiva moderada. Del mismo modo Elespuru (2019), determinó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, mediante la prueba estadística de correlación de Pearson, cuyo valor fue de 0.711 y con una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, la cual se comprueba la hipótesis alterna. Por lo tanto, la gestión administrativa presenta una correlación alta en la calidad de servicio alimentario del PNAE Qali Warma. Además, Tapia (2020) cuyos resultados evidenciaron una relación alta de 0.628 entre las dos variables en estudio, es decir se acepta la hipótesis de investigación. En la misma línea Neyra (2019) evidencia una correlación moderada de 0.641, con una significancia de 0.000. concluyendo que existe un vínculo directo entre la gestión administrativa y calidad de servicio del PNAE Qali Warma en una escuela de la ciudad de Trujillo.

Sin embargo, se refuta con el estudio de Janampa, et al. (2019) cuyos resultados evidenciaron una baja correlación de 0.163 entre las variables de estudio con una significancia de 0.033. concluyo que la gestión administrativa tiene una relación baja con la calidad de servicio.

Con respecto a las bases teorías se hará un mayor énfasis en la teoría neoclásica de Druker (1950), que está basado en identificar el desempeño del desarrollo

administrativo que son: planear, organizar, dirigir y controlar, la cual se relaciona con la práctica administrativa de las organizaciones, donde se destaca nuevas técnicas y teorías para el desarrollo del proceso, teniendo en cuenta, la estructura organizacional y sus funciones en cada área. La cual, Chiavenato, (2017), lo señala como la evolución de planificar, estructurar, dirigir y controlar la gestión de los recursos de una organización para alcanzar las metas planteadas. Mientras que en la calidad de servicio se consideró el modelo SRVQUAL Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) conformado por la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, confianza y la empatía que mide las expectativas y percepción de los usuarios. Por lo tanto, la gestión administrativa y la calidad de servicio tienen un vínculo porque si llega a las metas trazadas por parte de la institución se podrá cumplir con las expectativas y percepción de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico se determinó la relación entre la planeación y calidad de servicio, donde se evidencio una correlación positiva (0.416) entre planeación y calidad de servicio, además el p-valor es 0.004 menor que 0.01 aceptando la hipótesis alterna, es decir que hay una correlación moderada entre las dos variables.

En correspondencia a los antecedentes se complementó con el estudio de Jane et, al., (2017) cuyos resultados demostraron que en el Reino unido los alimentos repartidos son variados (alimentos ricos en almidón, frutas y verduras, proteínas y productos lácteos) y descentralizados, mientras que en Australia se utilizan pautas para los comedores populares mediante el enfoque de semáforo que está basado en los alimentos recomendados, sin embargo, la mayoría de estudiantes llevan alimentos de casa que no están en la lista de alimentos. Los parámetros preescolares determinan que los alimentos proporcionados deben ser nutritivos. Concluyo que existe una deficiencia en el sistema alimentario en Australia debido que existe una falta de cultura por parte de los padres de familia de los beneficiarios. Del mismo modo con Ramos y Gallegos (2021) cuyos resultados mostraron que el servicio brindado por el programa presenta deficiencias en su planificación, selección de productos, del mismo modo en la vigilancia y el acompañamiento del Comité de alimentación escolar, además se evidencia que los alimentos distribuidos son pocos, es por ello que las madres proponen la inclusión de otros tipos de productos alimenticios establecidas por los proveedores conocidos. Concluyó que

la planeación del PNAE Qali Warma en las escuelas son deficiente, la cual está siendo afectada en la alimentación de los niños.

Con respecto a las bases teóricas, la planificación, según Chiavenato (2017), señala que el proceso inicia con misión y visión de la entidad, donde se plantean los objetivos, las estrategias y normas mediante una planeación estratégica, la cual se analizará cada fase dentro de la entidad y servirá de guía para alcanzar las metas de la entidad. En la misma línea, Salazar (2013), señalo que es la base para lograr las metas de la organización, involucrando un plan estratégico que estará respaldado por el presupuesto institucional de apertura, donde se establecerán los lineamientos y procedimientos que se van a realizar según las normas de gestión. Asimismo, la calidad de servicio según Miranda, et al., (2018) es el resultado sobre la atención recibida por parte del usuario, mediante la visualización, la cual permitirá para entidad poder realizar los reajustes necesarios y mejorar la percepción del usuario. Asimismo, Solano y Uzcátegui (2017), consideran como la percepción del cliente, mediante su experiencia sobre algún tipo de servicio recibido, la cual permitirá conocer sus expectativas y la capacitación que debe realizar el personal de la empresa para mejorar su servicio. Por lo tanto, se debe mejorar la planificación del programa alimentario Qali Warma con el objeto de mejorar la percepción de los beneficiarios de la institución educativa.

En relación al objetivo específico, se fijó la relación entre la organización y calidad de servicio donde se evidencio una correlación positiva (0.583) entre organización y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 aceptando la hipótesis especifica alterna donde la presento una correlación moderada entre ambas variables.

Con lo respecto a los antecedentes de estudio se complementa con Gamboa, et al. (2021) debido que el PNAE en los países de Costa Rica y Guatemala que la estrategia empleada para la lucha contra el hambre y malnutrición infantil, cuenta con un respaldo por parte de las autoridades, sin embargo, existen dificultades en la entrega de producto debido a los problemas administrativas dentro de la organización y la poca supervisión del personal encargado. Asimismo, Rueda et, al. (2021) cuyos resultados demostraron que existe una correlación moderada de 0.563 con una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05. Se definió que existe una correlación moderada entre la eficacia del programa y el sistema de distribución

de los programas de alimentación debido que se presentaron fallas en el desarrollo de la distribución de los productos que afecta la eficacia del programa. Del mismo modo, Espejo (2018) señaló en su estudio que hubo limitaciones en la planeación y organización debido que no se ubicaban a los beneficios de forma directa, la cual produjo retrasos e incumplimiento en la entrega.

Por otro lado, Niño, et al., (2019). Los resultados demostraron que los beneficiarios mostraron una percepción alta frente las raciones recibidas, siendo los beneficiados los niveles socioeconómicos bajo y medio, sin embargo, los beneficiarios del nivel medio y alto botaban los alimentos. Concluyo que se deben ser más rigurosos y enfocarse más en las clases más necesitadas.

Con respecto a las teorías, Chiavenato (2017), señaló que la organización, es aquella fase donde se diseña la estructura organizacional y sus funciones, con la finalidad de determinar las responsabilidades de los miembros de la organización. Asimismo, Bastidas (2018) señaló que, para realizar un buen funcionamiento en un centro educativo, se debe tener en cuenta las posibles deficiencias que presenta y para poder identificar se debe evaluar la percepción de los docentes y personal administrativo con la finalidad de diseñar una propuesta para la mejora de la estructura organizacional, es decir identificar los niveles jerárquicos y las áreas o departamentos con sus respectivas funciones. Por otro lado, se debe dar la seguridad al beneficiario, teniendo al personal indicado para la distribución y preparación de alimentos, es por ello que Parasuraman, et al., (1988) señaló que la fiabilidad debe ser una cualidad del personal de atención al cliente, donde necesita saber despejar las dudas de un comprador sobre un producto para que cumpla con las expectativas. Asimismo, Oliva y Palacios (2017), es la capacidad de atender a los usuarios despejando sus dudas y brindándoles confianza. Por lo tanto, se debe mejorar la estructura organizacional de las instituciones educativas para poder brindarles las facilidades a los programas de alimentación escolar.

De acuerdo al objetivo específico, se determinó una correlación positiva (0.308) entre dirección y calidad de servicio, además el p-valor es 0.039 menor que 0.05 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.05.

Con respecto a los antecedentes se complementó con los estudios Drèze y Reetika (2017) señalaron que los programas varían según los estados de la India, sin

embargo, se ha comprobado que cada vez hay una mayor contribución para el bienestar de las personas, a pesar de la reciente expansión. Concluyo que los programas sociales en la India se analizan según las normas sociales y la localización de las personas más necesitadas. Además, Rojas (2017) evidencio que en el canadiense se centraron en la transformación del sistema alimentario escolar como medio para poder identificar cuáles son los principales relacionados con la seguridad alimentaria, desde su inicio, sus objetivos si se lograron cumplir y el impacto que género, donde se destaca la necesidad de realizar un trabajo exhaustivo.

Con respecto a las bases teóricas, la dirección es la parte más importante de la gestión administrativa porque es allí donde se ejecuta lo planificado, basándose en el liderazgo, poder y el trabajo en equipo, es decir tiene que estar una persona capaz de lograr las metas trazadas (Chiavenato, 2017). Asimismo, se basa en involucrar más al trabajador con la organización y estar en constante comunicación con sus jefes (Salazar, 2013).

Para lograr una mejor calidad de servicio del PNAE Qali Warma en las escuelas no solo se deben cumplir con las metas trazadas, sino también poder cumplir con las expectativas del beneficiario tal como lo señala Parasuraman et, al. (1988) como la capacidad de una organización para servir a sus clientes cuando lo necesitan, un proceso que debe manejarse con cuidado para obtener una ventaja competitiva. De la misma manera, Acosta, et al., (2018) determinaron que el compromiso asumido por la organización de soporte al usuario debe ejercerse de inmediato. Por lo tanto, en esta etapa se debe contar con las personas capaces, que estén dispuestas a innovar o mejorar el sistema de entrega de alimentos y saber llegar a los beneficiarios.

Con respecto al objetivo específico se determinó correlación positiva (0.308) entre control y calidad de servicio, además el p-valor es 0.015 menor que 0.05 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.05.

Con respecto a los antecedentes se corrobora con el estudio de Reyna (2018) cuyos resultados obtenidos comprobaron la relación entre el control del CAE y la calidad de servicio, la cual se realizó mediante la prueba estadística del Rho de Spearman, con un valor de 0.250 y una significancia de 0.000. Demostró que, hay

una relación directa entre la supervisión del CAE y la calidad del servicio alimentario del PNAE Qali Warma, en el distrito de Asia.

Por otro lado, se complementó con los estudios de Sibanyoni, et al., (2017) señalaron que en Sudáfrica el 91.4% no contaban con un certificado de análisis de calidad alimentaria y el sistema HACCAP, la cual desconocían el procedimiento del control de calidad como el lavado de una tabla tras ser utilizada. Concluyo que la mayoría no conocía muchos aspectos importantes como la higiene, seguridad al momento de ser analizado cada alimento.

Con respecto a las bases teóricas, el control es aquella fase que se realiza a nivel estratégico, y operativo, a través una revisión minuciosa, la cual se complementa con la retroalimentación, los objetivos y seguimiento de cada trabajador en sus respectivos puestos (Chiavenato, 2017). Además, se debe calcular y coordinar el trabajo de cada de los trabajadores y también grupal, es decir medir el desempeño alcanzado según las metas con el propósito de corregir algunas deficiencias encontradas (Cedeño, 2016).

Por otro lado, Francke y Acosta (2020) considera que es importante determinar bien si los programas sociales y alimentarios, efectivamente cooperan a alcanzar los objetivos nutricionales, del mismo modo señala que uno de las debilidades más importantes de los programas es el monitoreo y la evaluación debido a que estos son muy son muy restringidos. Asimismo, la seguridad es aquella determinado por la ética de la organización en el cumplimiento de lo que recomiendan como prueba de la confianza de los usuarios (Parasuraman, et al., 1988).

En el instrumento falto preguntar si los beneficiarios de las canastas de alimentos conocen un plan de distribución de alimentos implementado por la institución educativa, el cumplimiento de las funciones de los encargados del programa Qali Warma, publicación del comunicado de la distribución de los alimentos en un lugar visible y transitable por la población y si el proveedor entrega los alimentos en las fechas indicadas. Además, se encontraron pocos antecedentes correlacionales entre las dimensiones de las variables en estudio sobre los programas de alimentación escolar. Por lo tanto, definir mejor las preguntas en las dimensiones de los instrumentos.

VI. CONCLUSIONES

Primera Nuestro resultado determina que existe una correlación directa de nivel alto ($Rho=0.676$) y significativa ($p\text{-valor } 0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa Qali Warma de la institución educativa N ° 88054 Santo Toribio.

Segunda Se determina que existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho=0.416$) y significativa ($p\text{-valor } 0.004 < 0.01$) entre la planeación y la calidad de servicio del programa Qali Warma de la institución educativa N ° 88054 Santo Toribio.

Tercera Se determina que existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho=0.583$) y significativa ($p\text{-valor } 0.000 < 0.01$) entre la organización y la calidad de servicio del programa Qali Warma de la institución educativa N ° 88054 Santo Toribio.

Cuarta Se determina que existe una correlación directa de nivel bajo ($Rho=0.308$) y significativa ($p\text{-valor } 0.039 < 0.05$) entre la dirección y la calidad de servicio del programa Qali Warma de la institución educativa N ° 88054 Santo Toribio.

Quinta Se determina que existe una correlación directa de nivel bajo ($Rho=0.361$) y significativa ($p\text{-valor } 0.015 < 0.05$) entre el control y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma de la institución educativa N ° 88054 Santo Toribio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera Se recomienda a la directora encargada del comité de alimentación escolar, programar con el responsable del programa Qali Warma una capacitación presencial para todos los padres de familia y así reforzar y empoderar las nuevas disposiciones establecidas por el programa.

Segunda Se recomienda a la unidad encargada de supervisar, monitorear y evaluar al programa Qali Warma, definir en su protocolo un horario establecido (De 6 am a 6 pm) para la entrega de los productos en las escuelas a excepción de los días domingos.

Tercera Se sugiere al CAE, un mayor compromiso y participación en las capacitaciones y cursos programado por el programa Qali Warma en temas relacionado en la aplicación de las BPM, BPA, limpieza y desinfección de ambientes, alimentación saludable, segregación de los residuos sólidos y el cumplimiento a los protocolos sanitarios.

Cuarta Se recomienda al CAE distribuir de manera oportuna las canastas de alimentos a todos las/los madres, padres de familia y/o apoderados beneficiarios en la fecha y hora programada, previa coordinación del CAE en la publicación a través de la emisora radial, redes sociales (Facebook, WhatsApp) y la utilización de carteles en los lugares más transitables (Plaza de armas, municipalidad distrital y comisaria).

Quinta Se recomienda capacitar y empoderar a los vigilantes sociales para corroborar si el CAE cumple con sus funciones de acuerdo a los protocolos establecidos por el programa, así como también verificar si la calidad del servicio alimentario es la adecuada (Alimentos libres de abolladuras, transporte de los alimentos en unidades exclusivas, distribución correcta de las canastas de alimentos entre otros) garantizando así una vigilancia social proactiva y responsable.

Sexta A los futuros investigadores se le sugiere abordar estudios en distritos con quintiles de pobreza 1 y 2 donde la calidad alimentaria y educativa de su

población refleja una realidad distinta a las demás ciudades del país tanto en índices de desnutrición, anemia, la cual afecta a los estudiantes con un nivel bajo de aprendizaje.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Durán, E. y Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Álvarez-González, R., & Aguirre-González, J. A. (2015). Satisfacción con los servicios de alimentación: Propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica. *Punto de Vista*, 6(10), 8. <https://doi.org/10.15765/pdv.v6i10.769>
- Andina (2022). La Libertad: capacitan a equipo técnico de Qali Warma para brindar mejor servicio. Sección actualidad. <https://andina.pe/agencia/noticia-la-libertad-capacitan-a-equipo-tecnico-qali-warma-para-brindar-mejor-servicio-890442.aspx>
- Balan, O. (2017). Administrative Management and Mechanisms. *Odessa National Polytechnic University, Odessa, Ukraine*, 2(2) 6-10. <https://economics.net.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>
- Barlart, M. (2018). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Claves del poder personal*, 50, 2. http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Bastidas, V. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. (tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador). Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Camacho FM. (2020). Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela Posgrado]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46429/Camacho_LFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campomanes MM. (2018). Impacto de la gestión del programa Qali Warma en la atención con alimentación escolar a las instituciones educativas públicas de Cajamarca [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela Posgrado].

- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30202/Campo manez_GMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30202/Campo%20manez_GMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cedeño, F. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en el control y desempeño de las instituciones educativas del Cantón. El Empalme año 2015. UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1772/1/TUTEQ-0030.pdf>.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración (Octava ed.)*. México D.F., México: Mc Graw Hill
- CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica—Reglamento [renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Diario el peruano (2022). Perú comparte su experiencia en alimentación escolar ante autoridades de América Latina. Sección política. <https://elperuano.pe/noticia/142776-peru-comparte-su-experiencia-en-alimentacion-escolar-ante-autoridades-de-america-latina>
- Diez, S., Rodríguez, B., Alonso, O., Gutiérrez, M., Allande, R. (2018). Evaluation of variety and quality in the school menus of Asturias. *Revista Española de Salud Pública*. (92) (9) 1 - 12. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v92/1135-5727-resp-92-e201810074.pdf>
- Elespuru, A. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29430/Elespuru_SAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espejo, V. (2018). Programa Nacional de Asistencia Alimentaria – PRONAA en la Región Ucayali Diagnóstico de la Organización y Gestión. Periodos 2011 y 2012. Una propuesta de modelo de gestión de programas alimentarios. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12515>

/Espejo_L%c3%b3pez_Programa_Nacional_Asitencia1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Esteban, V. (2017). Programa Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima. [Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8963>
- Flores, F. (2017). Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao. Tesis de Maestría Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Repositorio institucional. http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1675/UNFV_FLORES_PALOMINO_FLORESMILO_MAESTRIA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Francke, P y Acosta, G. (2021) "Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil." Apuntes. 88, 151. link.gale.com/apps/doc/A676353127/IFME?u=anon~649641d4&sid=googleScholar&xid=02fec94.
- Gamboa, T., Madriz, K., de Beausset, S., Guzmán, M y Ramirez, F. (2021). School Feeding Programs in Costa Rica and Guatemala: Perceptions about operationalization from the public school community. *Revista Chilena de Nutricional*; 48(4): 518-533. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75182021000400518&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- García, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia) *Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. (18) (4) 36-44. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000004784/full/html>
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración: Un enfoque por competencias* (Vol. 12a.edición). México DF: CENGAGE Learning.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, México: Mac Graw Hill: Interamericana.
- Hernández, R y Mendoza. C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México. Edición McGraw-Hill Educación.
- Hinojosa, F. (2020) Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/presentaciones_ppt/qaliwarma.pdf
- Huergo, J. (21 de octubre de 2019). www.abc.gov.ar. Obtenido de Los Procesos de Gestión:
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Janampa, J., Baldeón, E. & Fabian, J. (2019). Gestión administrativa del comité de alimentación escolar y su influencia en la calidad del servicio alimentario del programa Qali Warma en la I.E N°33302 Wilca - Umari 2018. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; Repositorio Institucional - UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5343/TEC00365J21.PDF?sequence=3&isAllowed=y>
- Li, L., Chieh, H., Sheng, F., Fang, C., & Hwa, H. (2018). Service Learning, Service Climate, and Service-Based Social Innovation for Sustainability. *Sustainability* 10(7), 2566. <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/7/2566>
- Losada, M y Rodríguez, A (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración Pontificia Universidad Javeriana Bogotá*. (20) (34) 237-258. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
- Luengo, C., Paravic, T. y Burgos, M. (2017). Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería universitaria*, 14(2), 131-142. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2017.02.001>
- Martínez, J. y Martínez, L. (2010). Rethinking perceived service quality: an alternative to hierarchical and multidimensional models. *Total, Quality Management*. Vol. 21. No. 1. pp. 93-118

- MIDIS, (2021). Protocolo para la prestación del servicio alimentario por los actores vinculados a las instituciones educativas públicas atendidas por el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma.
- Murillo, R. (2018). Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27075/murillo_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neyra, L. (2019). Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38125/neyra_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niño L, Gamboa E., y Serrano, T (2019) Perception of satisfaction among beneficiaries of the school food program of Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*. 2019; 51(3): 240-250. doi: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Oliva, E. y Palacios, D. (2017). Evaluation of the quality of service perceived in the hotel establishments of Quibdó. *Free Criteria*, 15(26), 195-213. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6675986>.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multipleitem_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Ramos, X., y Gallegos, S. (2021). Funcionamiento del programa Qali Warma en la ciudad de Puno: Evaluación desde la perspectiva de las madres de los niños usuarios. Waynarroque. *Revista de ciencias sociales aplicadas* 1(2), 19-32. <https://doi.org/10.47190/racsaw.v1i2.2>
- Reyes, M., & Lamy, B. (2017). Migration and sociocultural transformation: landscape as a model for mobility. *Acta universitaria*, 27(3), 91-100. <https://doi.org/10.15174/au.2017.1196>

- Reyna, J. (2018). Supervisión a la gestión del comité de alimentación escolar y la calidad del servicio alimentario del programa QaliWarma, -distrito-Asia-2018. Tesis de maestría. Perú: UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33918/reyna_hj.pdf?sequence=1
- Rojas, A., Black, J., Orrego, E., Chapman, G., y Valley, W. (2017). Insights from the Think&EatGreen@School Project: How a community-based action research project contributed to healthy and sustainable school food systems in Vancouver. *Canadian Association for Food Studies*. <https://open.library.ubc.ca/soa/cIRcle/collections/facultyresearchandpublications/52383/items/1.0407067>
- Salazar, R (2013). Curso de Gestión Estratégica de las Compras Estatales. Capítulo 1, Módulo 1". Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado –OSCE. Lima. Perú
- Sarah, D., Zonneveld, N., Lara, A., Mirella, M., & Nies, H. (2018). Service Integration Across Sectors in Europe: Literature and Practice. *Internation Jorunal of Integrated Care*, 18(2): 6. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6095054/>
- Semana Educación. (8 de Setiembre de 2018). Los programas de alimentación escolar en los que Colombia debería fijarse. *Sección mundo*. <https://www.semana.com/educacion/articulo/como-funcionan-los-programas-de-alimentacion-escolar-en-el-mundo/529394/>
- Sibanyoni, J., Papiso, A., Tshabalala, F. (2017). Food safety knowledge and awareness of food handlers in school feeding programmes in Mpumalanga, South Africa, *Food Control*. (73) (2) 1397-1406. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2016.11.001>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica - cuantitativa, cualitativa y mixta. (2ª ed.). San Marcos. 10-10-2015-115. pp.496
- Velasco, O., Romero, F y Guío, F. (2019). School Food Program. Beyond education and nutrition. Study case: Sogamoso, Boyacá. Colombia. *Educere*, (23), (76), 779-810. <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459009/html/>

Wittman, H., y Blesh, J. (2017). Food Sovereignty and Fome Zero: Connecting Public Food Procurement Programmes to Sustainable Rural Development in Brazil. *Journal of Agrarian Change* (17) (1), 81 – 105. <https://doi.org/10.1111/joac.12131>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión administrativa	el presente estudio nos enfocaremos en la teoría neoclásica (enfoque teórico, en q se basa en marco teórico) que está basado en identificar las funciones de los administradores que son planear, organizar, dirigir y controlar	la gestión administrativa se medirá a través del cuestionario de gestión administrativa, donde se analizarán las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.	Planificación	Plan estratégico	1,2,3	Ordinal
				Cumplimiento de objetivos	6	
				Cumplimiento de buenas practicas	5	
			Organización	Coordinación	7, 9	
				Documentación	4, 8	
				Delegación de funciones	10	
				Responsabilidad	11, 12, 26	
			Dirección	Promueve	13	
				Cumplimiento de normas	14	
				Infraestructura	15	
				Alimentación	18	

	(Chiavenato, 2017)		Control	Control de calidad	19,16	
				Mejorar la calidad	20,17	
			Control	Alimentos variados	21	
				Participación de padres	22	
				Padrón	23	
				Supervisión	24,25	
Calidad de servicio	Parasuman, et al (1988) nos dice que la calidad de servicio es percibida y subjetiva por la opinión de los	La calidad de servicio se medirá mediante el modelo SERVQUAL, la cual medirá las dimensiones:	Seguridad	Control	1	Ordinal
				Identificación	6, 12	
				Protocolo	13, 21	
			Elementos tangibles	Almacenamiento	2, 3	
				Lugar	4	
				Transporte	14	

usuarios a su vez se encuentra relacionada con la medición que se puede dar de supremacía.	elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.		Lavadero de manos	15
		Fiabilidad	Publicación de distribución	5, 25
			Presentación del producto	11
		Capacidad de respuesta	Preparación de alimentos	7
			Entrega de alimentos	8, 19, 20, 22
			Satisfacción	9, 10
			Capacitación	18
			Resolución	26
		Empatía	Socialización	16
			Comportamiento del personal	17
			Sugerencias	23, 24

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento para la variable 1: Gestión administrativa

Buen día padres de familia de la IE N°88054 SANTO TORIBIO, del distrito de Mácate, la presente investigación tiene como objeto conocer las apreciaciones que se tiene sobre la gestión administrativa, que viene desarrollando el comité de alimentación escolar (CAE), para lo cual se le solicita responder las preguntas de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, la información que nos brinde tiene carácter reservada por lo cual se le pide su colaboración.

Instrucciones: Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 3 opciones categorizadas de la siguiente manera:

Ítem	Si	A veces	No
Escala	3	2	1

N°		SI	A veces	No
Dimensión: Planificación				
1	Considera usted, que la planificación del servicio alimentario a cargo del CAE es la adecuada.			
2	Considera usted, que se debe cambiar a los integrantes del CAE, encargados de la organización del servicio alimentario en la I.E.			
3	Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es buena para la alimentación de las/los niñas/os.			
5	Considera usted, que el CAE "promueve acciones para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para prevenir el contagio de la Covid 19"			
6	Usted está conforme con la atención brindada por el CAE, al momento de la distribución de los alimentos.			
Dimensión: Organización				

4	Considera usted, que el proveedor realiza una buena coordinación con el Comité de Alimentación Escolar.			
7	Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple con sus funciones, en la recepción de los alimentos.			
8	Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple con sus funciones, en el almacenamiento adecuado de los alimentos.			
9	La/el presidenta/e del CAE (director/a) delega funciones a los demás integrantes del CAE cuando se lleva a cabo la distribución de los alimentos.			
10	El CAE coordina con anticipación las entregas de los alimentos a madres o padres de familia o apoderadas/os.			
11	Considera usted, que el CAE promueve entre sus integrantes el uso correcto del mandil, gorro y mascarilla.			
12	El CAE cuenta con todos los documentos correspondientes (actas y padrones de entrega/recepción de alimentos), al momento de la distribución de los alimentos.			
26	Existe la participación de algún vigilante social, en el momento de las entregas de canastas de alimentos.			
Dimensión: Dirección				
13	El programa Qali Warma promueve acciones de trabajo entre los padres de familia y participan de ellas.			
14	Considera usted, que los integrantes del Comité de Alimentación Escolar cumplen con la implementación de las medidas de higiene y salud durante la prestación del servicio alimentario.			

15	Considera usted, que las instalaciones de la I.E. donde se almacenan los alimentos presentan buenas condiciones de infraestructura.			
18	Conoce usted si existe y se aplica un plan de reconocimientos y estímulos a los integrantes del CAE.			
Dimensión: Control				
19	Conoce usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.E pasan por un control de calidad.			
20	Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos que distribuye el programa Qali Warma			
21	Considera usted, que el programa Qali Warma entrega alimentos variados.			
16	Considera usted, que las/los niñas/os aprovechan mejor sus clases si consumen los alimentos del programa Qali Warma.			
17	Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de las/los niñas/os usuarias/os del programa Qali Warma.			
22	Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia en capacitaciones, sobre el fortalecimiento de capacidades.			
23	Toda entrega de canastas de alimentos a los padres de familia está registrada en un padrón de control.			
24	Participa usted de la vigilancia del cumplimiento de las funciones del CAE.			
25	Conoce usted si existe algún representante directamente del programa Qali Warma, que supervisa la prestación del servicio alimentario.			

Ficha técnica de variable gestión del Programa Qali Warma

Nombre: Cuestionario de gestión al comité de alimentación escolar del Programa Qali Warma de la IE 88054

Autor: adaptado de (Chauca Coca, 2018)

Procedencia: Perú

Objetivo: Medir el nivel de la gestión del comité de alimentación escolar del Programa Qali Warma de la IE 88054

Dato demográfico: Padres de Familia

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 25 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 26 ítems.

Nivel de escala calificación:

Si (3)

No (1)

A veces (2)

Tabla de rangos y puntajes o baremos de gestión administrativa

Rangos	puntajes
Buena	[61 – 78]
Regular	[44 – 60]
Mala	[26- 43]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de las dimensiones planificación (5 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[12 – 15]
Regular	[9 – 11]
Mala	[5 - 8]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de las dimensiones organización (8 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[19 – 24]
Regular	[14 – 18]
Mala	[8- 13]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de las dimensiones dirección (4 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[10 – 12]
Regular	[7 –9]
Mala	[4- 6]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de las dimensiones control (9 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[22 – 27]
Regular	[16 –21]
Mala	[9- 15]

Instrumento para la variable 2: Calidad del servicio

Buen día padres de familia de la IE N°88054 SANTO TORIBIO, del distrito de Mácate, la presente investigación tiene como objeto conocer las apreciaciones que se tiene sobre la calidad del servicio alimentario que brinda el programa Qali Warma, para lo cual se le solicita responder las preguntas de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, la información que nos brinde tiene carácter reservada por lo cual se le pide su colaboración.

Instrucciones: Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones categorizadas de la siguiente manera:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
1	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) llevan un registro de los usuarios atendidos.					
2	El ambiente donde se almacena los alimentos, esta, ventilado, iluminado, limpio y ordenado.					
3	El ambiente de almacén cuenta con silla, mesa, parihuela o stand para colocar los productos y así evitar el contacto de los alimentos con el piso.					
4	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa se encuentra en un lugar visible.					
5	Se publica el comunicado de la distribución de los alimentos, señalando la fecha, hora y traer consigo DNI del usuario.					

6	El personal CAE, se encuentra debidamente identificado con fotocheck Y/o uniforme del programa.					
7	Los alimentos del programa Qali Warma preparados en casa son aceptados por los estudiantes					
8	Considera usted que los alimentos entregados por el programa Qali Warma son suficientes para el consumo de su hijo(a)					
9	Está satisfecho con la variedad de los alimentos que recibió de parte del programa Qali Warma para la alimentación de su hijo(a)					
10	Está satisfecho con la integridad de los envases de los productos que recibe de parte del programa Qali Warma					
11	Está de acuerdo con la presentación de los productos que entrega el programa Qali Warma.					
12	El medio de transporte que distribuye los alimentos de Qali Warma es exclusivo.					
13	El personal del proveedor de Qali Warma cuenta con la indumentaria adecuada (mandil, gorro y tapa boca), al momento de la entrega de los alimentos.					
14	El CAE instala un punto para el lavado de manos para el personal del proveedor.					
15	El CAE instala un punto para el lavado de manos para los padres de familia.					
16	El CAE socializa el acta de entrega y recepción de productos (Pecosa), cuando algún padre de familia lo solicita					
17	El comportamiento del personal del proveedor que deja los productos, me inspira confianza.					

18	Considera que los integrantes del CAE se encuentra capacitado para las tareas que realiza.					
19	Los integrantes del CAE distribuyen alimentos fraccionados a los padres de familia.					
20	Los integrantes del CAE promueven un manejo adecuado de los residuos sólidos generados al momento del reparto de los alimentos					
21	Los responsables de la distribución de los alimentos cuentan con el mandil, gorro y mascarilla, al momento de la distribución de los alimentos.					
22	El CAE distribuye los alimentos de forma equitativa para todos los padres de familia.					
23	El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como padre de familia					
24	El personal del CAE siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.					
25	El CAE cumple en distribuir los alimentos siempre en la fecha y hora programada.					
26	En caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del programa.					

Ficha técnica de variable calidad de servicio del Programa Qali Warma

Nombre: Cuestionario de gestión al comité de alimentación escolar del Programa Qali Warma de la IE 88054

Autor: adaptado de Mitchel Tocas Llacuachaqui, 2021.

Procedencia: Perú

Objetivo: Medir el nivel de la calidad de servicio del comité de alimentación escolar del Programa Qali Warma de la IE 88054

Dato demográfico: Padres de Familia

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 25 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 26 ítems.

Nivel de escala calificación:

Totalmente desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indeciso (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Tabla de rangos y puntajes o baremos de calidad de servicio (26 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[96 – 130]
Regular	[61 – 95]
Mala	[26- 60]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de seguridad y elementos tangibles (5 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[19 – 25]
Regular	[12 – 18]
Mala	[5- 11]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de fiabilidad (3 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[12 – 15]
Regular	[8 – 11]
Mala	[3- 7]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de capacidad de respuesta (9 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[34 – 45]
Regular	[22 – 33]
Mala	[9- 21]

Tabla de rangos y puntajes o baremos de empatía (4 ítems)

Rangos	puntajes
Buena	[16 – 20]
Regular	[10 – 15]
Mala	[4- 9]

Anexo 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Gamboa Alarcón Pedro Wilfredo**

DNI: 46320555

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01	Ingeniero Agroindustrial	Universidad Nacional del Santa	2007 - 2011
02	Maestro Gestión Pública	Universidad César Vallejo	2018 – 2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Institución	Funciones	Fechas
01	Monitor de Gestión Local Qali Warma	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Monitoreo servicio alimentario Instituciones educativas públicas.	2017 - 2018
02	Docente Universitario	Universidad Nacional Autónoma de Chota	Investigador en alimentos, publicación en revistas indizadas	2019 - 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



GAMBOA ALARSON PEDRO WILFREDO
ING. AGROINDUSTRIAL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 231967

28 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Gamboa Alarcón Pedro Wilfredo**

DNI: **46320555**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01	Ingeniero Agroindustrial	Universidad Nacional del Santa	2007 – 2011
02	Maestro Gestión Pública	Universidad César Vallejo	2018 – 2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Institución	Funciones	Fecha
01	Monitor de Gestión Local Qali Warma	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Monitoreo servicio alimentario Instituciones educativas públicas.	2017 – 2018
02	Docente Universitario	Universidad Nacional Autónoma de Chota	Investigador en alimentos, publicación en revistas indizadas	2019 – 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



GAMBOA ALARSON PEDRO WILFREDO
ING. AGROINDUSTRIAL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 231957

28 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Mg: Rocío del Pilar González Mendoza
DNI:40978436
Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01	Comunicadora Social	Universidad Nacional del Santa	2002
02	Egresada maestría en Gestión Pública	Universidad de San Martín de Porres	2010

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Institución	Funciones	Fechas
01	Especialista Educativo	PNAEQW	Implementación de actividades educativas dirigidas a los CAE y acciones de articulación territorial	2015-2019
02	Especialista en Metodología de Capacitación para Adultos	PNAEQW	Diseño y propuestas de capacitación a los equipos técnicos de las unidades territoriales y actores vinculados a la prestación del servicio alimentario del PNAEQW (CAE, familias y actores sociales)	2019-actualidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Rocío del Pilar González Mendoza

02 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Rocío del Pilar González Mendoza**

DNI: **40978436**

Formación académica del validador: **(asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Especialidad	Universidad	Fechas
01	Comunicadora Social	Universidad Nacional del Santa	2002
02	Egresada maestría en Gestión Pública	Universidad de San Martín de Porres	2010

Experiencia profesional del validador: **(asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Cargo	Institución	Funciones	Fecha
01	Especialista Educativo	PNAEQW	Implementación de actividades educativas dirigidas a los CAE y acciones de articulación territorial	2015-2019
02	Especialista en Metodología de Capacitación para Adultos	PNAEQW	Diseño y propuestas de capacitación a los equipos técnicos de las unidades territoriales y actores vinculados a la prestación del servicio alimentario del PNAEQW (CAE, familias y actores sociales)	2019-actualidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Rocío del Pilar González Mendoza

02 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Mg: Deyvis Espinoza Mendoza
DNI:46293697
Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01	Ingeniero Agroindustrial	Universidad Nacional del Santa	2012
02	Egresado maestría en Gestión Ambiental	Universidad Nacional del Santa	2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Institución	Funciones	Fechas
01	Supervisor de plantas y almacenes.	PNAEQW	Supervisión de producción y liberación de alimentos	2014-2019
02	Especialista en alimentos y estándares de Calidad	PNAEQW	Elaboración de especificaciones técnicas, manejo técnico de alimentos, asistencia técnica y elaboración de documentos normativos	2019- actualidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



DEYVIS JONATHAN ESPINOZA MENDOZA
Especialista en Alimentos y Estándares de Calidad

02 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Deyvis Espinoza Mendoza**

DNI:46293697

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Especialidad	Universidad	Fechas
01	Ingeniero Agroindustrial	Universidad Nacional del Santa	2012
02	Egresado maestría en Gestión Ambiental	Universidad Nacional del Santa	2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Institución	Funciones	Fechas
01	Supervisor de plantas y almacenes	PNAEQW	Supervisión de producción y liberación de alimentos	2014-2019
02	Especialista en alimentos y estándares de Calidad	PNAEQW	Elaboración de especificaciones técnicas, manejo técnico de	2019-actualidad

			alimentos, asistencia técnica y elaboración de documentos normativos	
--	--	--	--	--

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



DEYVIS JONATHAN ESPINOZA MENDOZA
Especialista en Alimentos y Estándares de Calidad

02 de junio del 2022

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

ANEXO 04: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional de
Educación Ancash

“Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Macate, 13 de junio del 2022

OFICIO N° 63-2022 - ME / RA / DREA / UGEL-S / I.E. N° 88054-ST

Dra.: ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ
Jefa de la Escuela de Posgrado UCV Chimbote

ASUNTO: ENCUESTAS DE INVESTIGACIÓN DE TESIS EN LA I.E N° 88054 – SANTO TORIBIO.

Es grato dirigirme a usted con el propósito de expresarle mi cordial Saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento lo siguiente:

Como directora de la Institución Educativa N° 88054 Santo Toribio, del cual presidí, le concedo el acceso al estudiante de Posgrado: CHAPOÑAN REYES ANGEL MIGUEL para que ingresé a nuestra casa de estudio a fin que pueda aplicar sus encuestas de acuerdo al trabajo de investigación denomina: **Gestión administrativa y calidad de servicio Alimentario del Programa Qali Warma en la Institución Educativa N° 88054 Santo Toribio, Macate 2022**. Instrumentos de estudio que serán aplicado a todas las madres, padres de familia y/o apoderados beneficiarios de las canastas de alimentos que entrega el programa Qali Warma en nuestra institución educativa.

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente.



DIRECCIÓN
MACATE

Mg. Rosa Calvo Villafana
DIRECTORA

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN PARA LA IDENTIDAD DE LA INSTITUCIÓN

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES	
Datos Generales	
Nombre de la Organización:	RUC: -
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 88054 SANTO TORIBIO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Mg. ROSA CALVO VILLAFANA	32955468
Consentimiento:	
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*) , autorizo [<input checked="" type="checkbox"/>], no autorizo [<input type="checkbox"/>] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:	
Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°88054, SANTO TORIBIO, MÁCATE, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: ANGEL MIGUEL CHAPOÑAN REYES	DNI: 44512364
En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.	
Lugar y Fecha: Chimbote, 07 de junio del 2022	
Firma:	 Mg. Rosa Calvo Villafan DIRECTORA
(Titular o Representante legal de la Institución)	
<small>(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.</small>	

ANEXO 06: PANEL FOTOGRÁFICO AL MOMENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS.



ANEXO 07: ALFA DE CRONBACH PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3
4	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
10	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Cuestionario de gestión administrativa

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0,763

26

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	5	4	3	3	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5

Cuestionario de calidad de servicio

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0,785

26

Calidad de servicio																										
Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
B1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
B2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5
B3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
B4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
B5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
B6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
B7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
B8	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
B9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5
B10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
B11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
B12	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5
B13	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
B14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
B15	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
B16	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
B17	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
B18	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
B19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
B20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
B21	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
B22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4

B23	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
B24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
B25	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
B26	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
B27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	5	4	3	3	5	5
B28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	
B29	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
B30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
B31	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
B32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
B33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	5	
B34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
B35	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	
B36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
B37	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
B38	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	4	5	5	4	
B39	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
B40	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	
B41	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	
B42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
B43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
B44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	
B45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	