



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y calidad de servicio en la entrega de  
alimentos del Programa Qaliwarma, Cusco 2022

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Quispe Bellido, Jiovana (orcid.org/0000-0002-7784-3482)

**ASESORA:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas publicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres por su esfuerzo inmenso y su apoyo incondicional que me han servido de inspiración para poder continuar esforzándome y continuar con mis metas

### **Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por darme la vida, por darme la familia que tengo y así poder concluir este proyecto y en segundo lugar a mis maestros que me han guiado y estimulado para lograr la conclusión de este objetivo

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.1.1. Tipo de investigación: .....	15
3.1.2. Diseño de investigación: .....	15
3.2. Variables y Operacionalización .....	16
3.3. Población, Muestra y Muestreo .....	17
3.3.1. Población: .....	17
3.3.2. Muestra: .....	18
3.3.3. Muestreo: .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN .....	45
VI. CONCLUSIONES .....	52
VII. RECOMENDACIONES .....	54
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS .....	62

## Índice de tablas

Tabla 1	Ficha Técnica de la variable Gestión Administrativa .....	20
Tabla_2	Ficha Técnica del cuestionario de Calidad de servicio .....	21
Tabla_3	Confiabilidad para la Variable 1: GA.....	23
Tabla_4	Confiabilidad para la Variable 2: CdS .....	23
Tabla_5	Prueba de Normalidad.....	25
Tabla_6	Nivel de la Variable 1: Gestión Administrativa .....	28
Tabla_7	Nivel de la dimensión 1: Organización.....	29
Tabla_8	Nivel de la dimensión 2: Control .....	30
Tabla_9	Nivel de la dimensión 3: Recursos.....	30
Tabla_10	Nivel de la dimensión 4: Dirección.....	31
Tabla_11	Nivel de la dimensión 5: Planificación.....	32
Tabla_12	Nivel de la variable 2: Calidad de servicio .....	33
Tabla_13	Nivel de la dimensión 1: elementos tangibles .....	34
Tabla_14	Nivel de la dimensión 2: Fiabilidad .....	35
Tabla 15	Nivel de la dimensión 3: Capacidad de respuesta .....	36
Tabla_16	Nivel de la dimensión 4: Seguridad .....	37
Tabla_17	Nivel de la dimensión5: Empatía .....	38
Tabla_18	Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio .....	40
Tabla_19	Relación entre Gestión administrativa y elementos tangibles.....	41
Tabla_20	Relación entre Gestión administrativa y fiabilidad .....	41
Tabla_21	Relación entre Gestión administrativa y Capacidad de respuesta.....	42
Tabla_22	Relación entre Gestión administrativa y Seguridad .....	43
Tabla_23	Relación entre Gestión administrativa y Empatía .....	44

## Índice de figuras

Figura 1 Interpretación de la Correlación .....	27
Figura_2 Nivel de la variable 1: Gestión Administrativa .....	28
Figura_3 Nivel de la dimensión 1: Organización .....	29
Figura_4 Nivel de dimensión 2: Control.....	30
Figura_5 Nivel de la dimensión 3: Recursos .....	31
Figura_6 Nivel de la dimensión 4: Dirección.....	32
Figura_7 Nivel de la dimensión 5: Planificación .....	33
Figura_8 Nivel de la variable 2: Calidad de servicio .....	34
Figura_9 Nivel de la dimensión 1: elementos tangibles.....	35
Figura_10 Nivel de la dimensión 2: Fiabilidad .....	36
Figura_11 Nivel de la dimensión 3: Capacidad de respuesta.....	37
Figura_12 Nivel de la dimensión 4: Seguridad .....	38
Figura_13 Nivel de la dimensión 5: Empatía .....	39

## RESUMEN

En el presente estudio se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la entrega de alimentos del PNAE Qali warma Cusco 2022. Se realizó un estudio bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico y nivel descriptivo correlacional de corte transversal y con un diseño no experimental. La muestra estuvo constituido por 63 personas entre miembros CAE y MGL, la técnica que se aplicó fue a través de encuestas y el instrumento que se utilizó fue a través de dos cuestionarios, los cuales se aplicó a los MGL y miembros CAE. Para la validez de los instrumentos se aplicó el juicio de expertos y para la confiabilidad de los instrumentos se procesó mediante el alfa de Cronbach para las dos variables por tratarse de una escala Likert, cuyo resultados fueron de 0,94 para Gestión administrativa y de 0,722 para Calidad de servicio. La conclusión fue que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y calidad de servicio, lo que queda demostrado con el estadístico de Rho de Spearman  $Rho = 0,593$ . Lo que corrobora que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

*Palabras Clave:* Gestión administrativa, Calidad de servicio, Fiabilidad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of the food delivery service of the PNAE Qali warma Cusco 2022. A study was carried out under a basic quantitative approach with a descriptive level cross-sectional correlational study with a non-experimental design. The sample consisted of 63 people between CAE and MGL members, the technique that was applied was through surveys and the instrument that was used was through two questionnaires, which were applied to the MGL and CAE members. For the validity of the instruments, expert judgment was applied and for the reliability of the instruments, it was processed using Cronbach's alpha for the two variables because it was a Likert scale, whose results were 0.94 for Administrative management and 0.722 for Quality of service. The conclusion was that there is a moderate positive relationship between administrative management and service quality, which is demonstrated by Spearman's Rho statistic  $Rho = 0.593$ . This confirms that there is a relationship between administrative management and quality of service.

*Keywords:* Administrative management, Quality of service, Reliability, Tangible elements, Response capacity.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización de Naciones Unidas (ONU) 2021 manifiesta que uno de los retos grandes de las organizaciones es lograr la eficiencia en los procesos administrativos, tecnológicos y financieros, contar con un personal motivado que conlleve a lograr mejorar el desempeño en cada uno de los procesos administrativos. Sin embargo en la GA se han presentado dificultades así como la falta de planificación, dirección, organización y control los cuales han ocasionado grandes pérdidas económicas a nivel mundial. Por otro lado Duque et al. (2018) en la investigación que presentan GA en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de la ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador) menciona que la GA en sector alimentario permite evaluar el desempeño de los administradores de las empresas dedicadas a este sector y el área geográfica donde desarrollan sus actividades y proponen que para una correcta GA es necesario realizar un control en las operaciones administrativas, financiera, contable y comercial pues estos aspectos conllevarán el éxito o fracaso de una empresa. Vásquez y Farje (2020) mencionan que en nuestro país la GA es cada vez más importante porque garantiza el funcionamiento óptimo de una organización. Ahora las deficiencias de las instituciones públicas se deben a que se encuentran desconectados de las necesidades de la población con una estructura inadecuada, la falta de organización, la inadecuada aplicación de funciones, la inadecuada producción de bienes y servicios y la débil articulación interinstitucional. Ahora si hablamos de la calidad de los servicios (en adelante CdS) en los diferentes procesos. Terán et al. (2021) menciona que la CdS es un aspecto ya utilizado en las diferentes organizaciones o asociaciones de Latinoamérica, es así que se está implementando un sistema para mejorar los estándares de la CdS en las diferentes instituciones públicas. Sin embargo la CdS desde la perspectiva de las organizaciones y/o instituciones de Latinoamérica, buscan implementar aspectos de CdS que brindan a sus clientes. Se debe considerar que la calidad de atención es importante no solo para los que dirigen organizaciones que lo utilizan para reducir costos o evaluar sus procesos, también es considerada como la relación entre satisfacción y deseos entre los clientes y las organizaciones. Por otra parte Salazar y Vallejo (2016) sostienen que la principal razón de una empresa es el servicio al cliente, se considera de gran importancia puesto que ha incrementado

los ingresos de muchas empresas que han mostrado la diferenciación del servicio brindado, así mismo la CdS se considera como un pilar fundamental de muchas instituciones y se considera a la CdS como aquellos servicios que se deben dar para cubrir las necesidades del cliente, sin embargo consideramos al cliente como aquella persona u organización que adquiere un bien o servicio. Por otra parte la alimentación de los niños que vienen cursando sus estudios escolares se ha notado la ausencia del estado, principalmente en las zonas rurales donde el acceso es limitado, por tal motivo se crea mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante PNAE QW) a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) como nuevo programa social, cuya finalidad es garantizar a los escolares un adecuado servicio de alimentación cumpliendo los parámetros de calidad en instituciones educativas (en adelante IE). Teniendo en cuenta que el consumo de alimentos nutritivos se considera un elemento primordial para mejorar el nivel de educación en los estudiantes de las IE públicas de todo el territorio nacional. En la unidad territorial Cusco la entrega de alimentos realizada a 4161 IE se ha venido desarrollando de manera coordinada con los diferentes componentes del programa a través de un modelo de cogestión, aplicando toda la normativa vigente; es así que la GA y la CdS en la entrega de alimentos repercute bastante en la satisfacción de nuestros usuarios como población objetivo, en este proceso intervienen los comités de alimentación escolar (en adelante CAE) de cada IE quienes evalúan la CdS de los alimentos entregados por los proveedores del Programa QW, sin embargo se ha mostrado bastantes deficiencias en la CdS al momento de la entrega de productos, ocasionando quejas, reclamos y desorganización de parte de los miembros de los CAEs, por otra parte la GA es otro aspecto muy importante que ha mostrado deficiencias al momento de realizar trámites dentro del programa QW y/o gestiones realizadas puesto que demora demasiado y ocasiona incomodidades y/o reclamos puesto que los procesos son muy engorrosos y burocráticos en donde no hay una respuesta oportuna, ahora la débil articulación interinstitucional con la Gerencia Regional de Educación (GREC), Unidad de Gestión Educativa (UGEL), Institución educativa (en adelante IE) quienes trabajan de forma aislada ocasionando más demora en los procesos administrativos, que en muchas ocasiones no toman en cuenta el modelo de cogestión y quienes son los perjudicados son los usuarios del

programa. Por otro lado la supervisión por parte de los monitores de gestión local (en adelante MGL) ha sido un aspecto delicado puesto que se ha limitado a raíz del COVID – 19, disminuyendo a una supervisión presencial al año a cada IE, lo que ha generado un débil control y seguimiento del proceso de entrega de alimentos, debilitando más aun la CdS en las IE. Sin embargo el programa ha estado implementado ciertos procesos para mejorar este aspecto, pero aún queda muchas brechas que mejorar tanto en la GA y CdS que brinda el programa QW. Frente a estos aspectos se ha propuesto el siguiente Problema General para la presente investigación ¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Entrega de Alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma, 2022? y como problemas específicos: 1. ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con los elementos tangibles en la entrega de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma?, 2. ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la fiabilidad en la entrega de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma?, 3. ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma?, 4. ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la seguridad en la entrega de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma?, 5. ¿De qué manera se relaciona gestión administrativa con la empatía en la entrega de alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma?

Para la Justificación teórica se sustenta bajo la teoría establecida por Chiavenato (2014) que refiere a la GA como la acción de administrar refiriéndose al proceso de planear, organizar, controlar y coordinar, presentes en el proceso administrativo quien pone en práctica en las actividades desarrolladas por el administrador o en cualquier nivel de la empresa. En cuanto a la CdS se entiende como el proceso de medición entre el servicio que se espera recibir y el servicio recibido, el resultado de satisfacción está sujeto a la satisfacción que muestra el cliente y el resultado que percibe, si estos logran satisfacer sus expectativas y cuál es la percepción del resultado. El proceso para medir la CdS está en función a las dimensiones de evaluación considerados como elementos físicos, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía Parasuraman et al. (1985). Con respecto a la justificación teórica Hernández et al. (2014) define que se puede estudiar el comportamiento o

la relación de una o más variables en una investigación, razón por la cual en esta investigación se sustenta porque aportara en la recolección de información de la GA y la CdS en la entrega de alimentos en el PNAE QW; con la finalidad de evaluar el comportamiento de una variable o la interrelación entre ellas. Por otra parte Ramos et al. (2020) sostiene que la importancia de realizar este tipo de investigaciones es con el fin de evaluar la percepción de los usuarios para modificar el desarrollo de sus actividades y lograr las metas planteadas. Arredondo (2004) menciona sobre la justificación práctica está basado en el desarrollo de la investigación que ayudara a mejorar la GA y la CdS en la entrega de alimentos a los usuarios del programa, además se propondrá estrategias para implementarse en el PNAE QW permitiendo brindar soluciones a las dificultades presentadas. Baena (2017) refiere que la justificación metodológica permitirá evaluar la validez y aplicación de la metodología de la GA y CdS, permitiendo así a la mejora de las teorías ya estudiadas anteriormente.

El Objetivo general del proyecto es determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la entrega de alimentos del PNAE QW. Donde se planteó los objetivo específicos son: (1) Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la entrega de alimentos del PNAE QW, (2) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW, (3) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAE QW, (4) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW, (5) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW. La hipótesis general es, existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio en la entrega de alimentos del PNAE QW, ahora en cuanto a las hipótesis específicas se plateo de la siguiente forma (1) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y elementos tangibles en la entrega de alimentos en el PNAE QW. Hipótesis específica (2) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW, Hipótesis específica (3) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAE QW. Hipótesis

especifica (4) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW, Hipótesis específica (5) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW.

## II. MARCO TEÓRICO

Coronado (2020) en la investigación que siguió planteó como objetivo general determinar la relación existente entre CdS que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios que pertenecen a las IE de Lambayeque. Cabe añadir que el tipo de investigación utilizada es cuantitativa, no experimental de corte transversal, donde considero a su población objetivo aun total de 70 miembros CAE de cada IE que son parte del PNAE Qali warma (en adelante QW), teniendo a la CdS como una variable independiente y como variable dependiente a la satisfacción de los usuarios, la investigación se aplicó considerando un muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica que utilizo para recabar la información fue a través de encuestas. Sin embargo los resultados fueron los siguientes en correlación de Pearson muestra un 0.719 considerado alto en lo que respecta a satisfacción de los usuarios. Con respecto a elementos tangibles se obtuvo un 0.422, en capacidad de respuesta un 0.525, en fiabilidad un 0.576 de relación, empatía un 0.583 y en seguridad un 0.515, todos relacionados con la satisfacción de los usuarios respectivamente, que quiere decir que la CdS y todas sus dimensiones consideradas tienen una relación directa con respecto a la satisfacción del usuario. Concluyendo que la satisfacción de los usuarios depende directamente de la CdS del programa QW, utilizo la técnica de encuestas y los instrumentos aplicados fue a través de cuestionarios. Por otro lado Elespuru (2019), quien planteo como objetivo general determinar la relación existente entre GA y CdS del PNAE QW de la IE E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018, considerando dos variables de estudio GA y CdS en la alimentación del programa. El estudio que realizo fue bajo enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo básico con corte transversal, donde considero un nivel descriptivo correlacional, la población que considero estuvo conformada por 52 beneficiarios y su muestra también estuvo constituido por 52 personas y por último el método que utilizo es el hipotético deductivo, con respecto a la recolección de información se utilizó las encuestas a través de cuestionarios. Los resultados indicaron que el nivel de GA y la CdS se relacionan positiva y significativamente con una ( $\text{sig.}=0,001$ ) y positiva ( $r=0,711$ ). De otra parte Basurco (2022) cuyo objetivo planteado es el siguiente determinar la relación que existe entre gestión de procesos de compras y la prestación del

servicio alimentario del programa QW, comité de compras 4, Lima, donde considero como población objetivo a trabajadores del programa en un total de 30 supervisores de planta, en su investigación considero el tipo descriptivo, con corte transversal con un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta el diseño no experimental. Concluyendo su investigación en que si hay relación positiva y significativa entre las dos variables de estudio. Ahora Neyra (2019) en su trabajo de investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación de la GA y la productividad del servicio del Programa Qali warma en la I.E. N° 253, La Noria. Quién en su investigación aplico un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Considero como población a un total de 90 personas, sin embargo la muestra estuvo considerada por 40 personas, el estudio se realizó bajo un método hipotético deductivo, donde se concluye que las variables GA y la productividad del programa QW se relacionan significativamente y el grado encontrado es alto. Para Chalco (2018) en su investigación la GA y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador, cuyo objetivo general fue determinar en qué medida la GA y el desempeño del docente y establecer la medida en que se muestra el grado de relación entre las variables, donde en su estudio empleo un diseño experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo básica con una población de 110 docentes de la misma universidad. Con el propósito de medir la capacidad docente sobre el control administrativo y el desempeño del mismo. El resultado principal fue que existe relación entre la GA y el desempeño docente. Mientras que Silva (2019) En su investigación Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level, donde su objetivo fue determinar la influencia de las competencias administrativas desarrolladas en las directoras sobre CdS educativo que ofrecen las IE de nivel inicial en la Unidad de Gestión Local 07, Perú. Esta investigación se enmarca dentro del modelo positivista y de tipo básica-sustantiva, con nivel explicativo, con corte transversal, no experimental, la muestra conformada fue de 155 docentes en el nivel inicial, llegando a la conclusión que la influencia de las capacidades administrativas de las directoras fue del 45.3% y sobre la percepción de alta CdS que se brinda en las IE del nivel inicial de la UGEL 07. De otra parte Yancce (2022) que en su estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la GA y manejo de áreas verdes (en adelante MAV) en el campus de la Universidad

Nacional Agraria La Molina, 2021, donde la muestra estuvo conformada por 65 personas, se realizaron dos cuestionarios de 24 ítems y para la recopilación de los datos lo realizo aplicando la técnica de la encuesta, con respecto a los resultados se aplicó el coeficiente de Rho de Spearman cuyo resultado es  $r = 0.144$  que demuestra que existe relación positiva entre la GA y MAV y el grado de correlación resulto mínima, Sin embargo el valor de la significancia bilateral resulto 0.0038 que indica que es menor a 0.05 ( $\alpha < 0.05$ ) donde se confirma que la relación entre GA y MAV es positiva. Concluyendo que mejorando la GA se mejora el MAV. De otra parte Cancio (2019) donde objetivo que planteó fue determinar la relación entre la GA y la CdS a los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación, sin embargo la muestra que considero estuvo conformada por 911 estudiantes y un total de 350 administrativos, el estudio se realizó aplicando un diseño descriptivo correlacional y no experimental, a través de un cuestionario considerado como instrumento de investigación, Cuyos resultados muestran que la GA y CdS se relacionan significativamente. Sin embargo Chacón (2018) en su investigación planteo el objetivo de estudio determinar el nivel de CdS de salud en el consultorio del adulto mayor, donde el enfoque que aplico fue el cuantitativo, de tipo básico, a través de un diseño no experimental pero descriptivo, considero una muestra de 80 personas aplicando un muestreo no probabilístico, cuyo resultados fueron los siguientes en CdS, el 51.8% muestra el grado de satisfacción a comparación de un 48.2% de insatisfacción, ahora los resultados obtenidos en cuanto a sus dimensiones fueron los siguientes con respecto al grado de satisfacción un 47.47% en fiabilidad, 37.7% en respuesta rápida, 45.33% en seguridad, un 56.8% en empatía y 58.7% en elementos tangibles. Ahora según estos resultados se concluye que hay un equilibrio entre el grado de satisfacción. Mientras que Carrión y Machado (2018) en el estudio realizado tuvo como objetivo determinar el grado de implicancia entre el PNAE QW y la satisfacción de los usuarios, Santa Cruz, donde el diseño que aplico fue el descriptivo correlacional, ahora con respecto a su muestra considero a 100 beneficiarios. Ahora en cuanto a los resultados sobre la correlación de Pearson se obtuvo un  $r=0.618$ , lo que nos demuestra que existe relación positiva entre QW y la satisfacción. Sin embargo la significancia resulto  $p = 0.000 < 0.01$  que indica una relación positiva y moderada, Ahora con respecto a la variable satisfacción se obtuvo un 54.83% en el nivel bajo, 31.83% en nivel medio

y en un nivel alto obtuvo un 13.33%. Por lo que se demuestra que el grado de satisfacción es bajo con respecto al PNAE QW. Por otro lado Delgado (2018) en su estudio realizado planteó el siguiente objetivo caracterizar la CdS en el sector Microfinanzas, San Martín de Porres –Lima, aplicó su estudio mediante el modelo SEVQUAL, el diseño que utilizó fue no experimental, se consideró a 346 clientes como muestra en su investigación, lo realizó a través de cuestionarios. Según los resultados obtenidos concluye que los clientes no perciben que exista un adecuado control en los elementos tangibles, seguridad y empatía debiendo mejorar la CdS dentro de la institución. Por otro lado tenemos a Murillo (2018) presenta su investigación cuyo objetivo es determinar la correlación que existe entre GA y CdS en el programa QW en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua. Donde se aplicó un diseño no experimental, transversal, correlación causal y se utilizó los cuestionarios a 23 trabajadores del PNAE QW en Moquegua, con el propósito de determinar la correlación entre GA y CdS. Obteniendo los siguientes resultados coeficiente de Spearman de  $r=0.647$  y con un p-valor sig.  $0.001 < 0.05$  lo que indica que la relación es positiva media entre la GA y CdS. Para los antecedentes internacionales tenemos a Silva (2022) que tiene como objetivo general formular un modelo de CdS que permita el fomento de la competitividad de los establecimientos turísticos de Alimentos y Bebidas (en adelante ETA&B) de la ciudad de Guayaquil, a través de un tipo de estudio no experimental y bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, predictivo; se realizó utilizando las encuestas y considero una población de 304 restaurantes. Llegando a un resultado donde existe una relación lineal entre la gestión de un modelo de CdS y la competitividad de los ETA & B de la ciudad de Guayaquil. Arévalo et al. (2022) en su investigación GA y Financiera para las Mi pymes del Sector Servicios de los Municipios de Córdoba, Pijao y Buenavista del Departamento del Quindío, su objetivo fue realizar un diagnóstico sobre la GA y financiera para las Mi Pymes del sector servicios de los municipios de Córdoba, Pijo y Buenavista, donde empleo un estudio no experimental y aplicado en un solo momento, descriptivo, además considero que su población deba estar conformada por 56 municipios seleccionados, se aplicó encuestas validadas. Concluyendo que la GA y financiera tiene estrecha relación en los municipios de Córdoba. Por otro lado Rojas (2007) en su trabajo de investigación Análisis y diseño de un sistema de GA en el Departamento de Registradores de Bienes Inmuebles del Registro

Nacional. Costa Rica. Tuvo como objetivo general lograr una mayor eficiencia en la ejecución de las labores del departamento de Bienes Inmuebles del registro Nacional Grupo 2, mediante el análisis de un sistema gerencial conocido como “Cuadro de Mando Integral”, quien realizó un análisis de la GA del grupo de trabajo 2, en los aspectos administrativos y operativos. Una vez obtenido los resultados se llegó a la siguiente conclusión que una vez determinada la inconsistencia y problemática del grupo 2 se puede utilizar un sistema de gestión que es el CMI, puesto que abarca estructuras y elementos esenciales que permita tener una visión clara y detallada, además de brindar soluciones prácticas. Para Morillo et al. (2010) en su investigación tuvo como objetivo medir la calidad de los servicios personales prestados en las agencias de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado de Mérida, Venezuela, donde utilizó el modelo Serqual en su estudio aplicó un enfoque de tipo cuantitativo a través del procedimiento deductivo-inductivo para la adquisición del conocimiento, con un diseño no experimental y realizado en un solo momento, con un nivel exploratorio y descriptivo. Donde su tamaño de muestra fue de 40 agencias que pertenecen al sector financiero. Como resultado se obtuvo que si los niveles de calidad son negativos, la calidad por atributo presentó déficit en confiabilidad, seguridad y responsabilidad. Por otro lado Ramos et al. (2020) en su trabajo de investigación el modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa, tuvo como objetivo determinar el uso del modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio de una empresa de expendio de alimentos, la metodología que utilizó fue descriptiva con el uso de técnicas exploratorias, a través del uso de cuestionarios con 20 preguntas. Con la finalidad de evaluar la percepción de los usuarios y aplicar los instrumentos según el modelo planteado y la aplicación de las dimensiones, además de mejorar las estrategias e implementar procesos en la empresa de alimentos. Para Lira et al. (2019) en su estudio realizado *Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level*, tuvo como objetivo determinar la influencia de las competencias administrativas desarrolladas en las directoras sobre la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas del nivel inicial en la Unidad de Gestión Local 07, donde usaron un modelo positivista, tipo básico-sustantivo a través de un nivel explicativo, quien aplicó un diseño transversal y no experimental, teniendo una muestra de 155

docentes de IE de nivel inicial. Llegando a los siguientes resultados en cuanto a las directoras donde un 71.3% desarrollan competencias administrativas y el 85% de las maestras brindan un servicio de alta calidad y por último el 12.5% mostraron un servicio de calidad. Donde concluyen que la capacidad administrativas influyen en un 45.63% en función a la alta CdS en las IE de la UGEL 07.

## Bases Teóricas

Variable 1 Gestión administrativa, donde Chiavenato (2014) que refiere a la GA como la acción de administrar refiriéndose al proceso de planear, organizar, controlar y coordinar, presentes en el proceso administrativo quien pone en práctica en las actividades desarrolladas por el administrador o en cualquier nivel de la empresa, también menciona que la GA involucra actividades coordinadas de un grupo de personas como la planificación, organización, control y dirección a favor de la institución o empresa con el fin de lograr sus metas. En cambio la Real Academia Española (RAE, 2020) define a la administración como el desarrollo de una serie de fases que conlleva diversas actividades desarrollados por actores organizados para lograr resultados que conlleven un buen funcionamiento y desarrollo de una actividad de la sociedad. Por otra parte Anzola (2016) se refiere a la GA como un “conjunto de factores como la administración, distribución, orientación y comprobación, puesto que son desarrolladas por diferentes recursos como talento humano, financieros y tecnológicos con el propósito de lograr las metas trazadas” (p. 70). Para Espinoza (2019) considera dentro de sus dimensiones en GA a la planificación, organización, dirección y control. Por otro lado Altinay et al. (2018) mencionaron que para cumplir las metas de la empresa es necesario controlar el desenvolvimiento del personal el cual está ligado a la administración, optimizando de esa manera el adecuado uso de recursos que cuentan a su disposición asumiendo así todas las decisiones tomadas. Andía (2009) Se refiere a la administración como un proceso en donde intervienen un grupo de personas con la finalidad de realizar un trabajo organizado con el objetivo de alcanzar metas propuestas, los administradores son los responsables de la planificación, organización, dirección, integración de personal y control.

Para la primera dimensión Organización. Chiavenato (2014) define como organización a una estructura la cual integra y coordina las sub áreas de trabajo con el único fin de lograr las metas y objetivo propuestos. Por otro lado Andía (2009) se refiere a organización como como una unidad social compuesta de dos a más personas con la finalidad de realizar una tarea y cumplir una meta trazada. La segunda dimensión Control Barrera (2018) la define como el proceso de control que consta de tres pasos en donde se mide el desempeño laboral, realizando una comparación con un grado estándar y al evaluarlas se toma acciones administrativas para realizar la corrección respectiva ante cualquier desviación de metas para llegar a los estándares óptimos. Los estándares considerados son la medición, comparación y toma de decisiones administrativas. Ahora la tercera dimensión Recursos. Chiavenato (2014) indica que “es la función que incluye lo relacionado con la elaboración, ejecución y fiscalización de recursos presupuestales quiere decir el plan fiscal, la contabilidad y el control” (p. 103), Por otro lado Sánchez et al. (2018) define a recursos como todos los elementos que se necesitan para lograr obtener un objetivo determinado. En este aspecto nos podemos referir a recursos económicos, financieros, intelectuales, renovables, etc. Podemos concluir mencionando que todo recurso es un elemento o grupo de elementos que su utilidad es netamente servir de mediación para lograr un objetivo. Para la dimensión Dirección. Andía (2009) menciona que es un proceso mediante el cual un grupo de personas que se dedican a ciertas actividades puedan cumplir sus metas trazadas. Su función principal es motivar a los trabajadores, planificar las actividades, establecer canales de comunicación más eficaces entre otras actividades que se requiera. Para la dimensión Planificación. Vásquez y Farje (2020) define a la planificación como el proceso donde se definen los objetivos de una organización sentando así las bases para las demás actividades para poder establecer las metas propuestas, se trata de un modelo teórico para determinar las acciones futuras, es así que las instituciones u organizaciones realizan sus actividades previa planificación y con anticipación.

## Variable 2 Calidad de servicio.

La CdS se define como el proceso de medición entre el servicio esperado con el servicio percibido, el resultado de satisfacción está sujeto a la satisfacción del cliente entre el resultado que percibe, si estos logran satisfacer sus expectativas y cuál es la percepción del resultado, el proceso para medir la CdS está en función a las dimensiones de evaluación. Las cuales nos sirven para evaluar los diferentes objetos de comparación Parasuraman et al. (1985). Sánchez et al. (2018) al hablar de calidad se refiere a la cualidad inherente de un objeto o elemento el cual le da capacidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas, cualquier característica de algún elemento u objeto o fenómeno que permite sea comparada con cualquier otro de su misma índole o especie. Barrera (2018) menciona que la calidad puede referirse a diferentes aspectos como un producto o servicio, a un proceso, entre otros; sin embargo la calidad ha evolucionado a lo largo de estos años, pero su único fin no ha variado siendo la satisfacción las necesidades del consumidor un concepto muy controvertido. La calidad se considera como un modelo de gestión y un sistema de dirección que se utiliza en las empresas e instituciones que sirve de guía con el único fin de obtener la calidad de bien o servicio. Las necesidades pueden estudiarse desde varios enfoques de la teoría económica como marketing, psicología, salud y la teoría económica. Sin embargo Morillo et al. (2010) define que la CdS tiene como elemento principal la oferta de las diferentes actividades, siendo la diferencia del servicio lo que mide su calidad, atributo que lo transmite los consumidores de un servicio determinado. Donde las organizaciones han tomado en cuenta para realizar las comparaciones con sus principales competidores a consecuencia que los clientes comparan los servicios que brindan los diferentes proveedores. Es ahí que se considera muy importante gestionar la calidad más aún si desean contar con éxito en un medio competitivo y así incrementar sus utilidades. Ahora para Ramos et al. (2019) indica a la CdS como el método de evaluar el rendimiento de su empresa a través de estrategias aplicadas como el fortalecimiento de capacidades de su personal y la motivación a sus trabajadores con el fin de mejorar sus objetivos. Para la realización de este estudio es necesario utilizar el modelo de evaluación SERVPERF (Service Performace) cuya finalidad es evaluar la atención del empleador sobre el desempeño del servicio brindado y las

dimensiones que utilizo fueron elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía. Con respecto a las dimensiones se consideró las estipuladas en el modelo SERVPERF 1. Elementos tangibles Elespuru (2019) considera como la apariencia que mejorara el servicio considerándose aquí, los elementos físicos, instalaciones, equipos, materiales, capital humano, entre otros; son esos elementos que darán lugar a como se percibe el ambiente, las personas, equipos y materiales de comunicación. Para la dimensión 2. Capacidad de respuesta Coronado (2020) menciona que es la forma de atender a los clientes y brindarles un servicio de forma rápida y en el momento indicado, se considera también como el cumplimiento de compromisos, es por eso que se refiere a la respuesta inmediata y eficiente para dar respuesta a los usuarios. La dimensión 3. Fiabilidad Coronado (2020) menciona que es sinónimo de confiabilidad, confianza, se enfoca en que la empresa brinda un servicio de forma transparente, protegido y asistido. Para este servicio se considera importante incluir la responsabilidad y puntualidad y otros elementos que ayuden a brindar un servicio eficiente y así los consumidores determinar si estas empresas están capacitadas para brindar un servicio eficiente y efectivo. Elespuru (2019) define a la fiabilidad como la capacidad de brindar un servicio que sea segura y fiable, donde se resuelve las consultas e inquietudes de los clientes y/o usuarios brindándoles la atención oportuna desde el inicio al realizar un pago por el servicio brindado para satisfacer sus necesidades. La dimensión 4. Seguridad. Yépez y Vallejo (2016) mencionan que la seguridad o garantía se refiere al conocimiento del servicio prestado, la confianza que se transmite al cliente y la cortesía de los trabajadores. La dimensión 5 Empatía. Ramos et al. (2020) Manifiestan que es la atención personalizada hacia los clientes buscando ayudarles en todo momento las necesidades que lo requieran.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

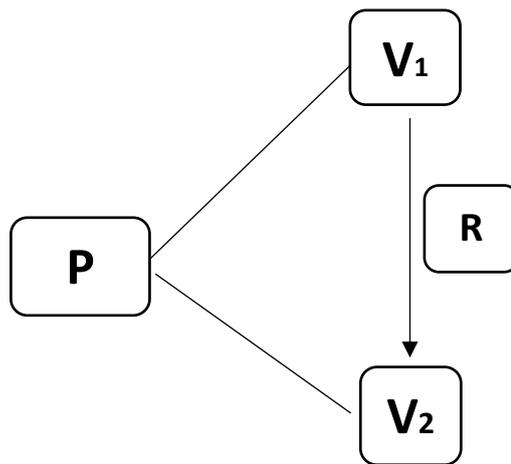
##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, según Sánchez et al. (2018) refiere a un enfoque cuantitativo cuando se basan a una medición numérica y se realiza mediante una recolección de información y análisis de datos con el propósito de establecer patrones numéricos que miden el comportamiento de una población. Por otra parte Hernández et al. (2014) refiere que “se usa recolección de datos para probar si una hipótesis es verdadera o no en base a la medición numérica y los resultados estadísticos obtenidos, con el propósito de fijar el comportamiento de una o más variables y probar teorías” (p. 4).

En la investigación se consideró un estudio de tipo básico, a través de un nivel descriptivo correlacional donde Hernández, et al. (2014) menciona “como nivel descriptivo correlacional, cuando se recopilan datos en un momento dado, su objetivo es describir las variables y analizar su influencia e interrelación entre las variables en un determinado tiempo” (p. 158).

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Según Sánchez et al. (2018) afirma que el diseño de un estudio se aplica bajo un esquema que sirve para evaluar a las variables de estudio, los cuales pueden ser descriptivo o transversales. El estudio se realizó bajo diseño no experimental y de corte transversal cuya finalidad es obtener la información en un solo momento. El esquema que se utilizó es el siguiente:



**Dónde:**

**P:** Población (CAE y MGL)

**V1:** Variable 1 (GA)

**V2:** Variable 2 (CdS)

**R:** Relación de causalidad

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### Variable 1: Gestión Administrativa

**Definición conceptual:** La administración se refiere al acto de administrar refiriéndose al proceso de planear, organizar, controlar y coordinar, presentes en el proceso administrativo, donde se desarrolla las actividades del administrador, también en cualquier nivel o actividad de la empresa, se realiza cuando un grupo de personas que desarrollan actividades coordinadas con el fin de lograr resultados a favor de la institución o empresa utilizando la planificación, organización, dirección y control (Chiavenato 2014).

**Definición operacional:** Donde se considera a las variaciones que se obtienen en la GA donde se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert que consta de cinco dimensiones específicas: organización, control, recursos, dirección y planificación. En el presente cuestionario se aplicó a los miembros del CAE y a los MGL para conocer la GA que se aplica en la Unidad Territorial Cusco, donde la escala de

medición que se consideró para esta variable es de: Nunca, Casi nunca, Casi siempre y Siempre

## **Variable 2:** Calidad de servicio

**Definición conceptual:** La CdS se refiere al proceso de medición entre el servicio esperado con el servicio percibido, el resultado de satisfacción está sujeto a la satisfacción del cliente entre el resultado que percibe, si estos logran satisfacer sus expectativas y cuál es la percepción del resultado, El proceso para medir la CdS está en función a las dimensiones de evaluación. Las cuales nos sirven para evaluar los diferentes objetos de comparación Parasuraman *et.at.* (1985).

**Definición operacional:** Se considera a las variaciones que se obtienen en la CdS aplicando un cuestionario de tipo escala Likert que considera cinco dimensiones específicas elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

**Indicadores:** Arias (2016) se considera una unidad de medida que permite estudiar una variable o las dimensiones que han sido consideradas dentro de la investigación, también se puede cuantificar o medir todas ellas según el comportamiento que manifiesta.

**Escala de medición:** Es el grado o valor que se le puede asignar a una variable. En el estudio se ha considerado el tipo de medición de una escala ordinal por cuanto prevalece un orden jerárquico mencionado por (Arias 2016).

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

Según Arias (2016) “es el conjunto de elementos o sujetos con características comunes que son estudiadas con el fin de resolver un problema” (p. 81).

En investigación realizada se trabajó con una población que está constituida por 33 miembros CAE de las IE de nivel inicial, primario y secundario que son parte de la

población beneficiaria del PNAE QW de los distritos de Pisac y Taray perteneciente a la Unidad Territorial Cusco y 32 monitores de gestión local pertenecientes al programa.

- **Criterios de inclusión:**

**Usuarios Externos:** Son los usuarios beneficiarios del programa Qali warma, representados por los CAE de las IE de los distritos de Pisac y Taray

**Usuarios Internos:** Son los MGL que trabajan directamente con los CAEs de cada IE

- **Criterios de exclusión:**

Niños y niñas que consumen los productos del PNAE QW, personal docentes y administrativo de las Instituciones educativas que no son partes de los CAEs

### 3.3.2. Muestra:

Para determinar la muestra se utilizó un sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico, donde se extrae a los individuos de una determinada población para el cálculo de la muestra Sánchez et al. (2018) se considera como muestra a 33 CAEs que se encuentran constituidas en cada IE, en las cuales se aplicó la encuesta y 32 MGL como trabajadores del programa.

### 3.3.3. Muestreo:

Por otra parte se calculó la muestra aplicando el muestreo aleatorio simple para una población de 65 personas. Se aplicó el caculo determinando las exigencias muéstrales

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

**N:** Muestra de la población (65 instituciones educativas)

**Z:** Nivel de confianza al 95% (Z=1.96)

**P:** Variable de estudios (0.5)

**Q:** Complemento de la variabilidad (1-p)

**d:** Error de muestro al (5%)

$$n = \frac{65(1.96)^2(0.5)(0.95)}{0.05^2(65-1)+1.96^2(0.5)(0.95)}$$

$$n = 59.904$$

Según los resultados nos muestra n=60 personas a las que se aplicó el cuestionario. Sin embargo se consideró el margen de error de posible perdida en un 5%, resultando que mi tamaño de muestra será de 63 personas.

#### **Unidad de Análisis:**

En el estudio realizado se consideró a los usuarios internos y externos del programa como unidad de análisis; considerando a un miembro del CAE de 33 IE como usuarios externos y 30 MGL como usuarios internos, haciendo un total de 63 personas como unidad de análisis.

Se tomó en cuenta el factor de corrección para considerar el valor de la muestra, como se indica

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **La técnica utilizada fue a través de la encuesta**

La técnica que se empleó para la obtención de la información fue a través de la encuesta, recolectando la información utilizando cuestionarios aplicados a los

miembros del CAE de las IE y MGL de la unidad territorial del Cusco. Por otro lado para determinar la confiabilidad se consideró el índice de confiabilidad de Cronbach.

### **El instrumento utilizado fue el cuestionario**

Con el fin de recopilar información de los usuarios internos y externos del programa se procedió a utilizar el cuestionario considerado como herramienta técnica de consulta que consta de una serie de interrogantes, el cual se usó con el fin de realizar la investigación cuantitativa

### **Tabla 1**

*Ficha Técnica de la variable Gestión Administrativa*

<b>Ficha Técnica del Cuestionario de Gestión Administrativa</b>	
Nombre	Cuestionario: Gestión Administrativa
Autor	Jiovana Quispe Bellido
Basado en	Ortiz, F. (2017)
Administración	Individual
Duración	20 minutos
Aplicación	33 miembros del CAE de la provincia de Calca y 30 MGL del programa
Objetivo	Determinar la relación de la GA y la CdS en la entrega de alimentos del PNAE Qali warma
Descripción	Se ha considerado en el cuestionario 29 preguntas, donde se tomó en cuenta la escala tipo Likert del 1 al 4, 1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4= siempre
Dimensiones	Organización, Dirección, Recursos, Control, Planificación
Margen de error	0.05%

## Tabla 2

### *Ficha Técnica del cuestionario de Calidad de servicio*

---

<b>Ficha Técnica del Cuestionario de Calidad de servicio</b>	
Nombre	Cuestionario: Calidad de Servicio
Autor	Jiovana Quispe Bellido
Basado en	Ortiz, F. (2017)
Administración	Individual
Duración	20 minutos
Aplicación	33 miembros del CAE de la provincia de Calca y 30 MGL del programa
Objetivo	Determinar la relación de la GA y la CdS en la entrega de alimentos del PNAE Qali warma
Descripción	Se ha considerado en el cuestionario 29 preguntas, donde se tomó en cuenta la escala tipo Likert del 1 al 4, 1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4= siempre
Dimensiones	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad, Seguridad y Empatía
Margen de error	0.05%

---

### **Validez del instrumento**

Sánchez et al. (2018) refiere que para medir la validez de un instrumento es necesario aplicar un método o técnica que garantice la efectividad del mismo. Chauca (2021) menciona que la validez de una prueba o experimento deben de salir los mismos resultados si se dan repetitivamente, además menciona que es la ausencia de errores que puedan perjudicar la precisión de una investigación, sin embargo la condición para que sea válida es que deba ser confiable.

Para la validación de los instrumentos se evaluó la claridad, pertinencia y relevancia de las interrogantes en los cuestionarios considerados, tomando en cuenta el juicio de los expertos

Validación de los expertos en la variable GA

Expertos	Resultados de validación
Dra. Bertha Silva Narvaste	Aplicable
Mg. Ofelia Alccacondori Alata	Aplicable
Dr. Jean Pierre Wong Silva	Aplicable

Validación de los expertos en la variable CdS

Expertos	Resultados de validación
Dra. Bertha Silva Narvaste	Aplicable
Mg. Ofelia Alccacondori Alata	Aplicable
Dr. Jean Pierre Wong Silva	Aplicable

### Confiabilidad del instrumento

Es necesario tomar en cuenta que al medir la confiabilidad del instrumento aplicado, al calcularlo puede tomar varias expresiones o formas: coeficiente de precisión, estabilidad, equivalencias, homogeneidad, ahora el coeficiente de correlación es considerado un común denominador puesto que todos lo calculan de esa forma. Por otro lado el coeficiente ( $\alpha$ ) es un instrumento considerado como coeficiente de confiabilidad, el cual se encuentra vinculado a la consistencia interna u homogeneidad a través de cualquier escala que tenga opciones múltiples, sin embargo muchos de ellos consideran la escala de Likert.

El Alfa de Cronbach sirve medir la homogeneidad en las interrogantes, se promedia las correlaciones con todos los ítems considerados y así corroborar si tienen algún parecido o no, el cual toma valores de 0 a 1, que quiere decir que si los valores se acercan más a 1 la confiabilidad es más respetable, se requiere una confiabilidad de 0.80 para que las investigaciones sean seguras. El objetivo del Alfa de Cronbach es comprobar si el instrumento en este caso el cuestionario aplicado recabe información defectuosa o no, si este instrumento es fiable o no o si nos lleva a resultados equivocados, por cuanto realiza mediciones consistentes. Para la presente investigación se obtuvo un índice de Cronbach de 0.94 para GA y 0.722

para CdS, en los 63 ítems considerados para los instrumentos de las dos variables, estos resultados se procesaron utilizando el software SPSS 26 Statistic, que a continuación se detalla.

**Tabla 3**

*Confiabilidad para la Variable 1: Gestión Administrativa*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° elementos</b>
0.94	29

De acuerdo a la tabla 3 los resultados obtenidos muestran un alpha Cronbach igual a 0.94, indicando que el cuestionario cuenta con un grado de confiabilidad muy alta, el cual demuestra unos resultados coherentes y consistentes (Hernández et al. 2014).

**Tabla 4**

*Confiabilidad para la Variable 2: Calidad de Servicio*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° elementos</b>
0.722	29

De la tabla 4 los resultados obtenidos en el alpha Cronbach muestra un valor de 0.722, indicando que el cuestionario cuenta con un grado de confiabilidad buena, el cual muestra unos resultados coherentes y consistentes (Hernández et al. 2014).

### **3.5. Procedimientos**

En esta investigación se recogió la información bajo dos modalidades, a través de la encuesta donde se coordinó con los 33 miembros CAE entre Presidentes, secretarios y vocales de las instituciones educativas para realizarlo de manera presencial e individualizada y mediante Google form para los 30 MGL, haciendo un total de 63 sujetos. Sin embargo se tomó en cuenta la opinión del juicio de expertos para validar los instrumentos y así medir la confiabilidad de los dos cuestionarios,

además tomar en cuenta los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach respectivamente. Por otro lado se cuenta con la autorización escrita de la Jefa de la Unidad Territorial Cusco de la institución donde se realizó el estudio. Ahora para iniciar la investigación y aplicar estos instrumentos se explicó el objetivo de la investigación donde los sujetos también plantearon algunas interrogantes y se absolvió cada una de ellas, con el propósito de obtener su consentimiento. Finalmente se procedió a calcular los datos en la estadística descriptiva con el propósito de analizar las hipótesis planteadas. Por último, se continuó con la redacción del informe de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego de obtener la información de los cuestionarios se procedió a procesar los datos obtenidos de las encuestas realizando la sumatoria de las dos variables y de sus dimensiones respectivamente a través del programa estadístico Excel, por otro lado se utilizó el Software SPSS en su versión 26 para para medir las escalas, los valores, los niveles y los rangos correspondientes. Con el propósito de obtener las tablas y gráficos para realizar el análisis en la estadística descriptiva, con respecto a la estadística inferencial se procesó la prueba de normalidad.

**Prueba de Normalidad:** De los resultados obtenidos en la tabla 5 se muestra que al realizar la prueba de normalidad nos resulta un valor de significancia en cuanto a las dimensiones de estudio con un valor menor al valor teórico  $\alpha=0.05$ ; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que de acuerdo a los resultados de la información obtenida en la investigación realizada, los datos no provienen de una distribución normal. Sin embargo en la variable CdS el valor de significancia  $\alpha>0.05$ , lo cual nos indica en esta variable que los datos si provienen de una distribución normal, concluyendo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Así mismo en la investigación los datos son mayores de 50 sujetos por lo tanto se procesara con Kolmogorov – Smirnov.

**Tabla 5***Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1 : Gestión Administrativa	0.224	63	0.000
V2 : Calidad de servicio	0.107	63	0.070
V1D1 : Organización	0.18	63	0.000
V1D2 : Control	0.243	63	0.000
V1D3 : Recursos	0.242	63	0.000
V1D4 : Dirección	0.229	63	0.000
V1D5 : Planificación	0.242	63	0.000
V2D1 : Elementos tangibles	0.144	63	0.002
V2D2 : Fiabilidad	0.122	63	0.020
V2D3 : Capacidad de respuesta	0.122	63	0.021
V2D4 : Seguridad	0.132	63	0.008
V2D5 : Empatía	0.155	63	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para el estudio realizado se trabajó con Kolmogorov - Smirnov, donde al hallar la prueba de normalidad nos muestra que los datos de la variable GA y sus dimensiones no siguen una distribución normal respectivamente, por tratarse de una estadística no paramétrica y por qué la significancia es menor a 0.05, a diferencia de CdS que muestra un valor de significancia mayor a 0.05, que nos indica que los datos sí siguen una distribución normal.

## **Análisis descriptivo**

Para este análisis se organizó los datos en la tabla de frecuencia para las variables GA y CdS, así como las tablas entre las variables y dimensiones realizando el procesamiento de datos en Excel y SPSS versión 26. Seguidamente se muestran los resultados en las figuras respectivas para su análisis e interpretación.

## **Estadística Inferencial**

En la estadística inferencial se analizará la prueba de hipótesis, para contrastar las hipótesis se consideró varios pasos:

Primero: Se tomó en cuenta la hipótesis estadística

Ha: Existe relación significativa entre el GA y CdS en la entrega de alimentos del PNAE QW

Ho: No Existe relación significativa entre el GA y CdS en la entrega de alimentos del PNAE QW

Segundo: Nivel de significancia

Regla de decisión:

Si  $p \geq \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $p < \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis alterna (Ha)

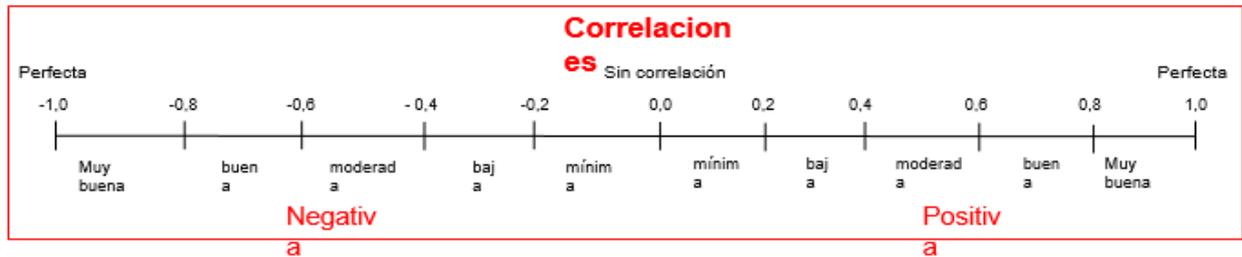
Ahora con respecto al margen de error se estima un  $0.05 = 5\%$ , con un  $95\%$  de confiabilidad

Tercero: Prueba de normalidad

De acuerdo a la información que se obtuvo de los cuestionarios se procedió a utilizar el programa SPSS versión 26 para procesar los datos estadísticos y para el cálculo de la correlación se desarrolló con el coeficiente de Rho de Spearman y así poder analizar la correlación entre las variables y dimensiones, con la finalidad de probar así las hipótesis planteadas.

## Figura 1

### Interpretación de la Correlación



Dr. José Rodríguez

### 3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se consideró las normas establecidas en la Universidad Cesar Vallejo, respetando a los autores de las referencias utilizadas en el marco teórico y en la metodología en el desarrollo del trabajo. Además se respetó el principio de confidencialidad al momento de aplicar los instrumentos y el consentimiento informado al momento de recolectar la información durante el desarrollo de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### Resultados estadística descriptiva

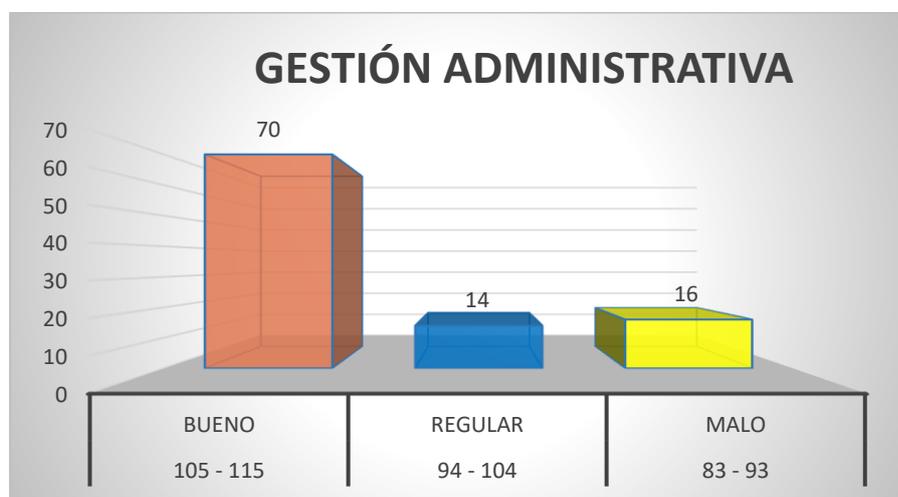
**Tabla 6**

*Nivel de la Variable 1: Gestión Administrativa*

RANGOS	Niveles	Gestión Administrativa	
		fi	hi
105 - 115	Bueno	44	70
94 - 104	Regular	9	14
83 - 93	Malo	10	16
	Total	63	100

**Figura 2**

*Nivel de la variable 1: Gestión Administrativa*



Los resultados que nos muestra la tabla 6 y figura 2 refieren que la GA se encuentra en un 70% en un nivel bueno, el 14% considera que la GA es regular y el 16% es malo. Por lo tanto se puede apreciar que el personal encuestado percibe que el PNAE QW realiza una buena gestión administrativa en la entrega de alimentos.

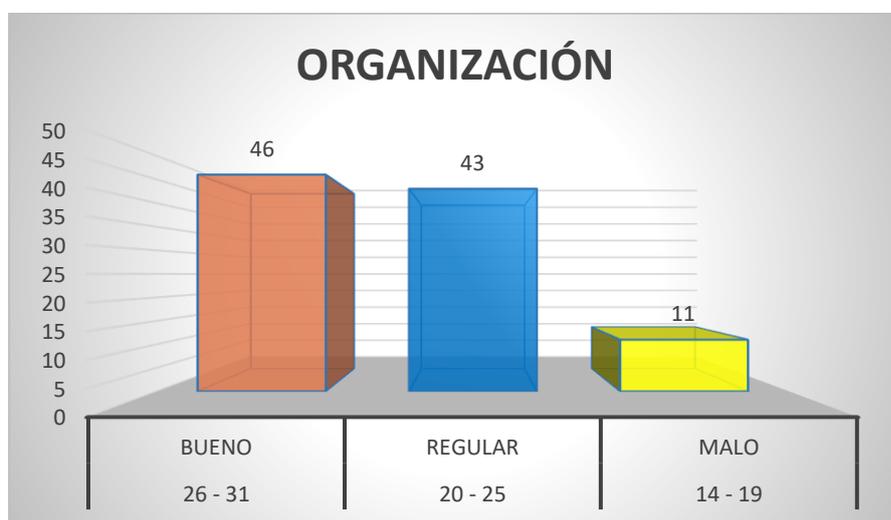
**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión 1: Organización*

RANGOS	Niveles	Organización	
		fi	hi
26 - 31	<b>Bueno</b>	<b>29</b>	<b>46</b>
20 - 25	<b>Regular</b>	<b>27</b>	<b>43</b>
14 - 19	<b>Malo</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 3**

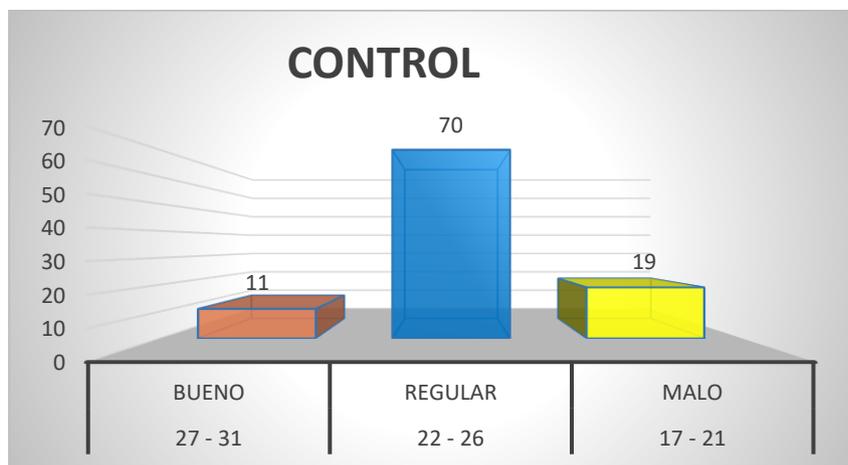
*Nivel de la dimensión 1: Organización*



Según la tabla 7 y figura 3 se muestra que la organización se encuentra en un 46% en un nivel bueno, el 43% considera que la organización es regular y el 11% es malo. Por lo tanto se puede apreciar que el personal encuestado percibe que el PNAE QW cuenta con una buena organización en la gestión administrativa. Lo que evidencia que para una eficiente entrega de alimentos es necesario tener una buena organización.

**Tabla 8***Nivel de la dimensión 2: Control*

RANGOS	Niveles	Control	
		fi	hi
27 - 31	<b>Bueno</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
22 - 26	<b>Regular</b>	<b>44</b>	<b>70</b>
17 - 21	<b>Malo</b>	<b>12</b>	<b>19</b>
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 4***Nivel de dimensión 2: Control*

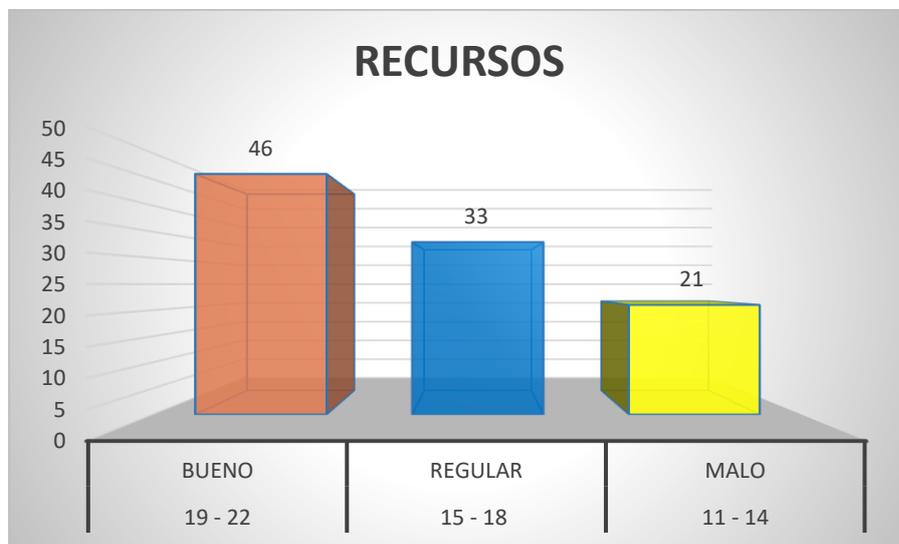
Según la tabla 8 y figura 4 se muestra que el control en proceso administrativo se encuentra en un 11% en un nivel bueno, el 70% considera que él control es regular y el 19% es malo. Por lo tanto el personal encuestado aprecia que el PNAE QW no realiza un control adecuado en los diferentes procesos administrativos.

**Tabla 9***Nivel de la dimensión 3: Recursos*

RANGOS	Niveles	Recursos	
		fi	hi
19 - 22	<b>Bueno</b>	<b>29</b>	<b>46</b>
15 - 18	<b>Regular</b>	<b>21</b>	<b>33</b>
11 - 14	<b>Malo</b>	<b>13</b>	<b>21</b>
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 5**

*Nivel de la dimensión 3: Recursos*



De acuerdo a los resultados de la tabla 9 y figura 5 refiere que los recursos utilizados en la GA se encuentra en un 46% en un nivel bueno, el 33% considera que el uso de recursos es regular y el 21% es malo. Por lo tanto el personal encuestado aprecia que el PNAE QW realiza un adecuado uso de los recursos en los diferentes procesos administrativos.

**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión 4: Dirección*

RANGOS	Niveles	Dirección	
		fi	hi
18 - 21	Bueno	38	60
14 - 17	Regular	13	21
10 - 13	Malo	12	19
	Total	63	100

**Figura 6**

*Nivel de la dimensión 4: Dirección*



De los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 6 la dirección en la GA se encuentra en un 60% en un nivel bueno, el 21% considera que la dirección es regular y el 19% es malo. Por lo tanto el personal encuestado aprecia que en el PNAE QW cuenta con una buena dirección en los diferentes procesos administrativos.

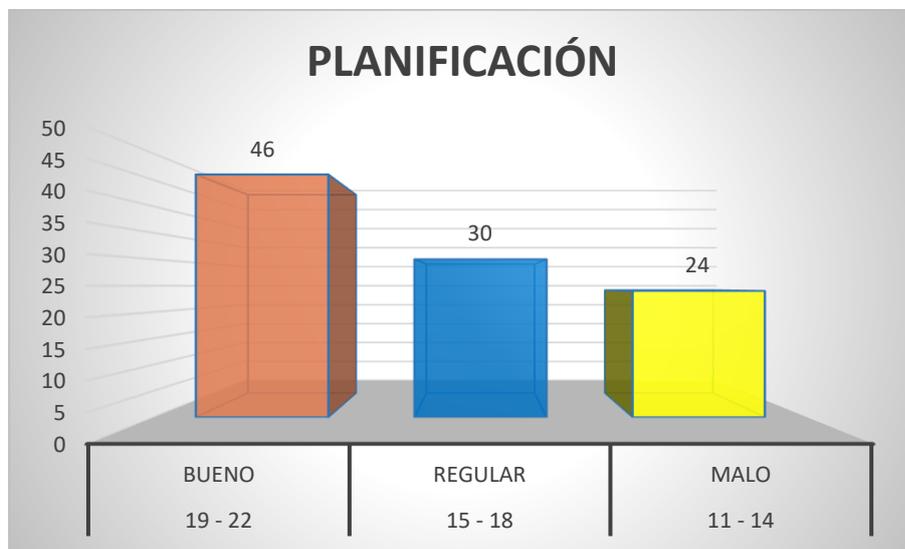
**Tabla 11**

*Nivel de la dimensión 5: Planificación*

RANGOS	Niveles	Planificación	
		fi	hi
19 - 22	Bueno	29	46
15 - 18	Regular	19	30
11 - 14	Malo	15	24
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 7**

*Nivel de la dimensión 5: Planificación*



Ahora en cuanto a la tabla 11 y figura 7 refiere que la planificación en la GA se encuentra en un 46% en un nivel bueno, el 30% considera que la planificación es regular y el 24% es malo. Por lo tanto el personal encuestado considera que el PNAE QW realiza una buena planificación en los diferentes procesos administrativos.

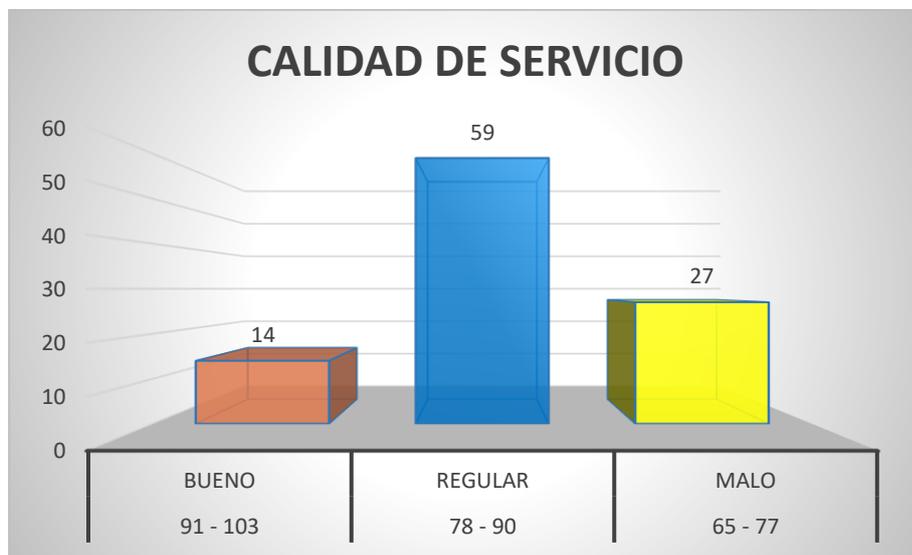
**Tabla 12**

*Nivel de la variable 2: Calidad de servicio*

RANGOS	Niveles	Calidad de servicio	
		fi	hi
91 - 103	Bueno	9	14
78 - 90	Regular	37	59
65 - 77	Malo	17	27
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 8**

*Nivel de la variable 2: Calidad de servicio*



Según la tabla 12 y figura 8 se evidencia que la CdS en la entrega de alimentos se encuentra en un 14% en un nivel bueno, el 59% considera que la CdS es regular y el 27% es malo. Por lo tanto se puede evidenciar una calidad de servicio regular en la entrega de alimentos del PNAE QW.

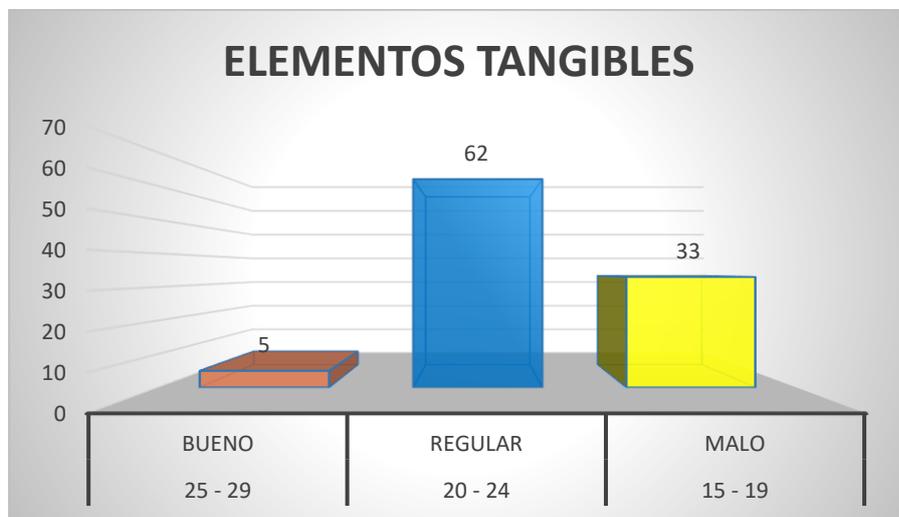
**Tabla 13**

*Nivel de la dimensión 1: elementos tangibles*

RANGOS	Niveles	Elemento tangibles	
		fi	hi
25 - 29	Bueno	3	5
20 - 24	Regular	39	62
15 - 19	Malo	21	33
	Total	63	100

**Figura 9**

*Nivel de la dimensión 1: elementos tangibles*



Según la tabla 13 y figura 9 se evidencia que los elementos tangibles en la entrega de alimentos se encuentran en un 5% en un nivel bueno, el 62% considera que los elementos tangibles son regular y el 33% es malo. Por lo tanto el personal encuestado evidencia que el PNAE QW realiza un servicio regular en cuanto a evidencias físicas en la entrega de alimentos en las diferentes IE.

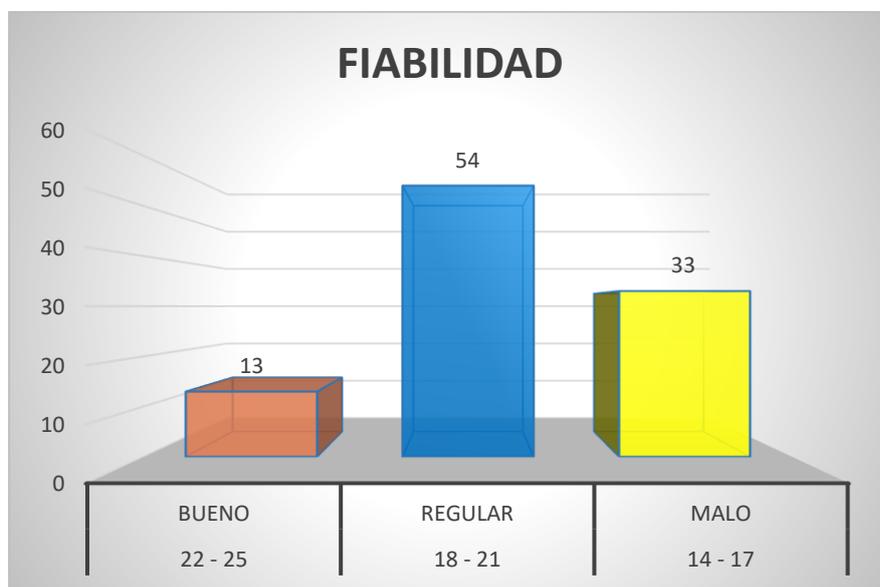
**Tabla 14**

*Nivel de la dimensión 2: Fiabilidad*

RANGOS	Niveles	Fiabilidad	
		fi	hi
22 - 25	Bueno	8	13
18 - 21	Regular	34	54
14 - 17	Malo	21	33
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 10**

*Nivel de la dimensión 2: Fiabilidad*



Según la tabla 14 y figura 10 se muestra que la fiabilidad en la entrega de alimentos se encuentra en un 13% en un nivel bueno, el 54% considera que la fiabilidad es regular y el 33% es malo. Por lo tanto se evidencia que el nivel de confianza de los encuestados es moderada frente la entrega de alimentos del programa Qali warma.

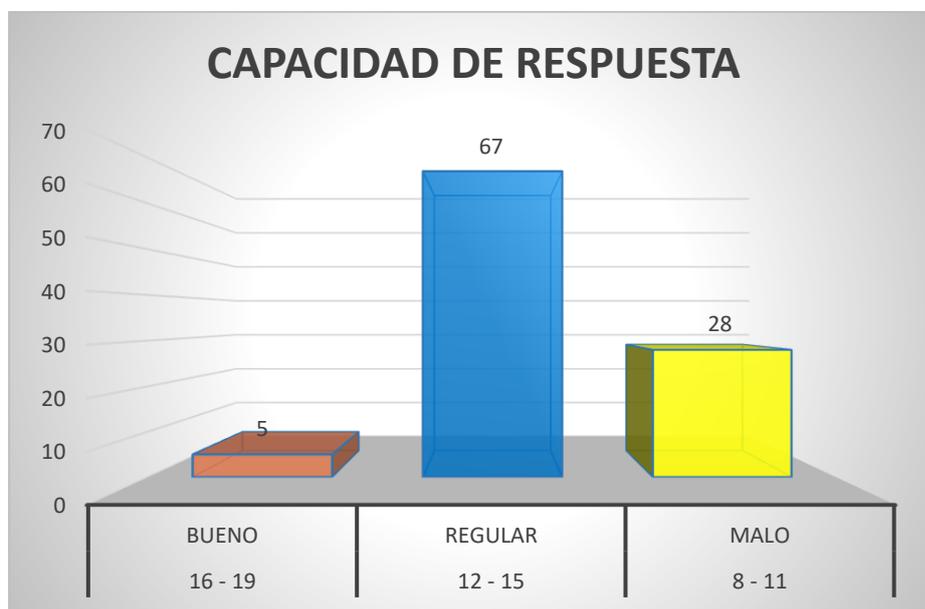
**Tabla 15**

*Nivel de la dimensión 3: Capacidad de respuesta*

RANGOS	Niveles	Capacidad de respuesta	
		fi	hi
16 - 19	Bueno	3	5
12 - 15	Regular	42	67
8 - 11	Malo	18	28
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 11**

*Nivel de la dimensión 3: Capacidad de respuesta*



Según la tabla 15 y figura 11 se percibe en cuanto a la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos se encuentra en un 5% en un nivel bueno, el 67% considera que es regular y el 28% es malo. Por lo tanto se evidencia que la capacidad de respuesta de las quejas y reclamos presentados por las instituciones educativas se atiende de manera regular por parte del PNAE QW.

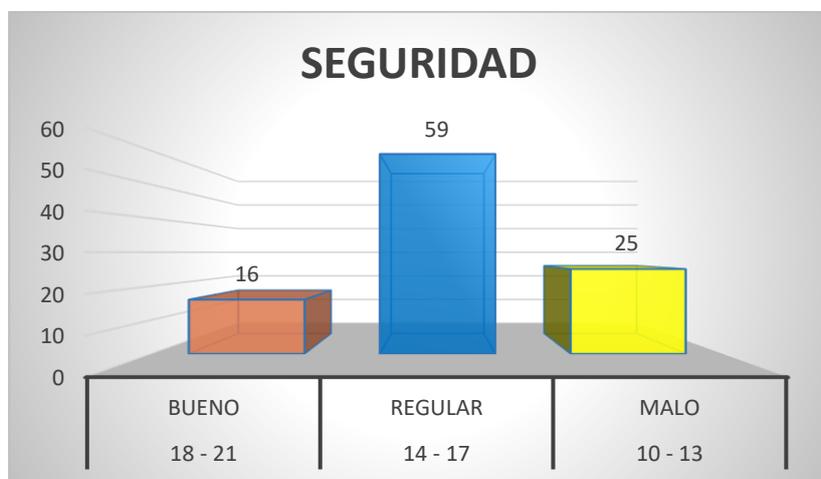
**Tabla 16**

*Nivel de la dimensión 4: Seguridad*

RANGOS	Niveles	Seguridad	
		fi	hi
18 - 21	Bueno	10	16
14 - 17	Regular	37	59
10 - 13	Malo	16	25
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

**Figura 12**

*Nivel de la dimensión 4: Seguridad*



En cuanto a los resultados obtenidos de la tabla 16 y figura 12 la seguridad en la entrega de alimentos se encuentra en un 16% en un nivel bueno, el 59% considera que la seguridad es regular y el 25% es malo. Por lo tanto se evidencia que la actitud de los trabajadores del programa Qali warma muestran una moderada aceptación por parte de las instituciones educativas.

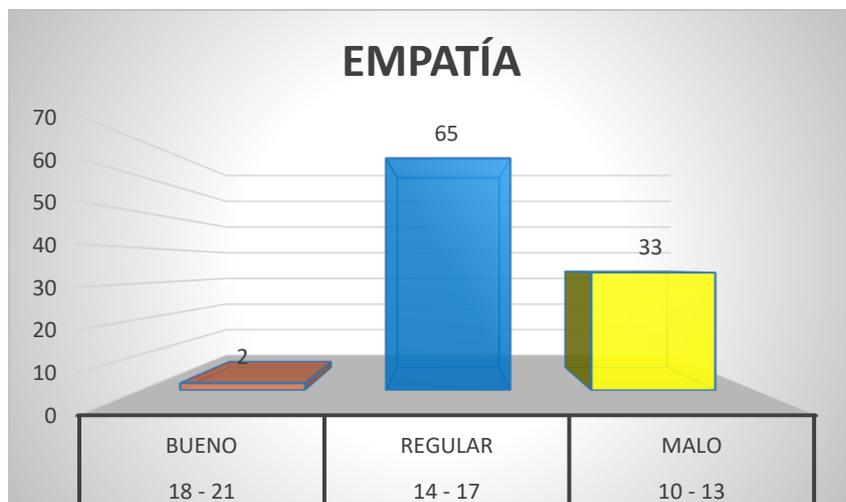
**Tabla 17**

*Nivel de la dimensión5: Empatía*

RANGOS	Niveles	Empatía	
		fi	hi
18 - 21	Bueno	1	2
14 - 17	Regular	41	65
10 - 13	Malo	21	33
	Total	63	100

**Figura 13**

*Nivel de la dimensión 5: Empatía*



Según la tabla 17 y figura 13 se percibe que la empatía que muestran se encuentra en un 2% en un nivel bueno, el 65% considera que la empatía es regular y el 33% es malo. Por lo tanto se evidencia que la atención a sus requerimientos y exigencias de parte de las instituciones educativas se atienden de manera regular.

### **Estadística inferencial**

Contrastando la hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el GA y CdS en la entrega de alimentos del PNAE QW

Ho: No Existe relación significativa entre el GA y CdS en la entrega de alimentos del PNAE QW

Nivel de significancia:

Regla de decisión: Sig.

Si  $P \geq \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $P < \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

Ahora con respecto al margen de error se estima un  $0.05 = 5\%$ , con un  $95\%$  de confiabilidad

**Tabla 18***Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio*

		V1 Gestión Administrativa	V2 Calidad de servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1 : Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,593
		N	,000
	<b>V2 : Calidad de atención</b>	Coeficiente de correlación	63
		Sig. (bilateral)	63
		N	,000

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 18 se evidencia que la Sig. (bilateral) es menor a 0.05 ( $\alpha < 0,05$ ), lo que nos indica que existe relación entre la GA y la CdS en la entrega de alimentos del PNAE QW; Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ahora con respecto a los resultados de coeficiente de correlación se utilizó Rho de Spearman que muestra un resultado igual a  $r=0.593$ , que indica que la relación es positiva y moderada entre las variables GA y CdS.

### **Contrastando la hipótesis específica 1**

Ha: Existe relación significativa entre la GA y elementos tangibles en la entrega de alimentos en el PNAE QW

Ho: No Existe relación significativa entre la GA y elementos tangibles en la entrega de alimentos en el PNAE QW

**Tabla 19***Relación entre Gestión administrativa y elementos tangibles*

		V1 Gestión Administrativa	V2D1 Elementos tangibles
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1 : Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,620
		N	,000
	<b>V2D1 : Elementos tangibles</b>	Coeficiente de correlación	63
		Sig. (bilateral)	,620
		N	,000

Según los resultados de la tabla 19 se aprecia que la Sig. (bilateral) es menor a 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que nos indica que hay relación entre la GA y los elementos tangibles en la entrega de alimentos del PNAE QW; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra un valor  $r=0,620$ , lo que implica que la relación es positiva y buena entre las variables GA y elementos tangibles.

### Contrastando la hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la GA y la fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW

Ho: No existe relación significativa entre la GA y la fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW

**Tabla 20***Relación entre Gestión administrativa y fiabilidad*

		V1 Gestión Administrativa	V2D2 Fiabilidad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1 : Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,140
		N	,274
	<b>V2D2 : Fiabilidad</b>	Coeficiente de correlación	63
		Sig. (bilateral)	,140
		N	,274

Según los resultados de la tabla 20 se aprecia que el valor de la significancia bilateral es mayor a 0,05 ( $\alpha > 0,05$ ) lo que evidencia que no existe relación entre GA y fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW; lo que nos indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por otro lado el coeficiente de Rho de Spearman resulto  $r=0,140$ , donde se demuestra que la relación es positiva y mínima entre la GA y la fiabilidad.

### Contrastando la hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la GA y la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAE QW

Ho: No Existe relación significativa entre la GA y la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAE QW

**Tabla 21**

*Relación entre Gestión administrativa y Capacidad de respuesta*

		V1 Gestión Administrativa	V2D3 Capacidad de respuesta
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1 : Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,301
		N	.
	<b>V2D3 : Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	63
		Sig. (bilateral)	,301
		N	,017
		63	63

De acuerdo a resultados que nos muestra la tabla 21 se aprecia que el valor de significancia bilateral es mayor a 0,05 ( $\alpha > 0,05$ ) el cual nos indica que no hay relación entre GA y la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAEQW; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por otro lado los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual  $r = 0,301$ , que demuestra que la relación es positiva y baja entre GA y capacidad de respuesta.

#### Contrastando la hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre la GA y seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW

Ho: No Existe relación significativa entre la GA y seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW

**Tabla 22**

*Relación entre Gestión administrativa y Seguridad*

		V1 Gestión Administrativa	V2D4 Seguridad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1 : Gestión Administrativa</b>		
	Coefficiente de correlación	1,000	,664
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	63	63
	<b>V2D4 : Seguridad</b>		
	Coefficiente de correlación	,664	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	63	63	

Los resultados de la tabla 22 muestran que el valor de significancia bilateral es menor a 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que implica que hay relación entre la GA y la seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra un resultado de  $r=0,664$ , que afirma que la relación es positiva y buena entre las variables GA y seguridad.

#### Contrastando la hipótesis específica 5

Ha: Existe relación significativa entre la GA y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW

Ho: No Existe relación significativa entre la GA y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW

**Tabla 23***Relación entre Gestión administrativa y Empatía*

		V1 Gestión Administrativa	V2D5 Empatía
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1 : Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,403
		N	.
	<b>V2D5 : Empatía</b>	Coeficiente de correlación	63
		Sig. (bilateral)	,403
		N	,001
		63	63

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 23 se aprecia que la Sig. (bilateral) es menor a 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) donde evidencia que hay relación entre la GA y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW; teniendo en cuenta estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con respecto al coeficiente de correlación Rho de Spearman se muestra un  $r=0,403$ , que demuestra que la relación es positiva y moderada entre las variables GA y empatía.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio realizado se tuvo como hipótesis general determinar relación significativa entre la GA y CdS en la entrega de alimentos del Programa Qali warma, Cusco 2022, ahora el objetivo planteado fue investigar el grado de relación entre las variables a través de la recolección de información, procesamiento de datos e interpretación de los resultados, también se trabajó con el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial, donde el valor de significancia es menor a 0.005 ( $\alpha < 0,05$ ), que nos demuestra que existe relación significativa entre las variables GA y CdS, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otra parte los resultados del coeficiente de Rho de Spearman  $r = 0.593$  el cual indica que existe relación positiva y moderada, corroborando que existe relación entre las variables GA y CdS. Ahora analizando la GA obtuvo un nivel de bueno en un 70% y un 14% en regular, mientras que la CdS muestra 14% de bueno y 59% de regular, donde se evidencia que existe una buena gestión administrativa en los diferentes procesos. Ahora en cuanto a la CdS muestra un adecuado servicio, sin embargo algunos procesos en la entrega de alimentos se deben mejorar para obtener un servicio óptimo. Estos resultados se corroboran con Elespuru (2019) quien investigo GA y CdS del Programa de alimentación Qali warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018 con una muestra de 52 beneficiarios, encontró que la relación entre las variables en estudio resulto positiva y alta con una relación de  $r = 0,711$  entre GA y CdS y una significancia ( $\alpha = 0,001$ ) concluyéndose que existe una relación significativa positiva y alta entre GA y CdS. Ahora corroborando con el estudio realizado se concluye que si el nivel de GA disminuye también lo hará la CdS. Por otro lado Neyra (2019) quien presento una investigación sobre GA y la productividad del servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E. N° 253, La Noria, Trujillo 2018 resulto que el nivel de GA cuenta con un 67.5% de los 27 encuestados con un nivel alto, a diferencia de productividad que muestra un 50% (20 encuestados) con un nivel medio. Ahora el coeficiente de correlación resulto  $r = 0,641$  el cual confirma que existe una relación alta y significativa entre GA y productividad con un nivel (bilateral) de 0,00 por lo tanto existe una tendencia de GA y productividad lineal positiva. Sin embargo evaluando con nuestro estudio realizado se muestra que la correlación de las dos variables es similar o parecido a

lo encontrado por Neyra (2019) concluyendo que mientras mejora la GA también mejora la CdS. Así mismo Yance (2022) en su investigación GA y MAV del campus de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2021, muestra en sus resultados que el 75.4% de los sujetos encuestados perciben que la GA muestra un resultado bajo, el 3.1% consideran que es alto y un 56.9% se encuentra en un nivel medio, con una relación de  $r=0.144$  que demuestra que hay relación positiva entre la GA y MAV, sin embargo el nivel de correlación que presenta el débil, donde el investigador llega a la siguiente conclusión que si existe relación entre la GA y MAV, concluyendo que mejorando la GA se mejora el MAV. Cotejando a lo revisado en GA se concluye que a medida se mejore la GA se mejora las otras variables en estudio, eso se ha evidenciado con el grado de relación que han mostrado los diferentes autores mostrando una relación positiva desde mínima hasta buena. Ahora en lo que respecta CdS tenemos a Coronado (2020) donde su objetivo planteado fue determinar la relación entre la CdS que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios pertenecientes a las instituciones educativas de Lambayeque, donde se trabajó con una muestra de 70 miembros CAE en 70 IE, los resultados obtenidos fueron correlación de Pearson igual a 0,719 lo que demuestra que existe una relación entre CdS y satisfacción, ahora en cuanto a sus dimensiones los resultados fueron los siguientes, en lo que respecta elementos tangibles se obtuvo 0.422, en capacidad de respuesta con un 0.525, en fiabilidad 0.576, en empatía 0.583 y por último en la dimensión seguridad obtuvo 0.515 todo esto con relación a satisfacción del usuario. Concluyendo que existe relación directa entre la satisfacción de los usuarios y la CdS con todas sus dimensiones, lo cual implica la importancia de la CdS que influye en la satisfacción de los usuarios del programa QW. Corroborando lo mencionado por Chacón (2018) donde se planteó como objetivo determinar el nivel de CdS en el consultorio del adulto mayor en el Hospital Mario Molina. EsSalud, su muestra fue de 80 personas, donde se midió el grado de satisfacción y de insatisfacción en función a la CdS, cuyos resultados fueron el 51.8% de satisfacción a comparación de 48.2% de insatisfacción, mientras que en las dimensiones resulto el grado de satisfacción de la siguiente manera fiabilidad 47.47%, respuesta rápida 37.7%, en seguridad 45.33%, empatía 56.8% y elementos tangibles 58.7%. La investigación concluyo en que existe un equilibrio entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. En relación a la hipótesis específica 1 sobre la relación entre la GA y los elementos tangibles en la entrega

de alimentos del PNAE QW se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de  $r = 0,620$  y con una significancia menor a  $0,05$ , por lo tanto se debe decir que si existe relación significativa positiva buena entre GA y elementos tangibles en la entrega de alimentos del PNAE QW. Ahora en la estadística descriptiva se evidencio que la GA presenta un 70% de bueno y un 14% en regular a comparación de elementos tangibles que muestra un 5% de bueno y un 62% de regular, concluyendo que es necesario mejorar el manejo de elementos tangibles. Ahora contrastando con Coronado (2020) donde planteó el siguiente objetivo determinar la relación de CdS que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios que pertenecen a las IE de Lambayeque, quien también evalúa la relación de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, donde obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de  $0.422$  lo que nos indica que hay una relación positiva y moderada, estos resultados evidencia que existe una correlación significativa entre las variables, asimismo muestra un 40% de totalmente en desacuerdo en lo que respecta a los elementos tangibles concluyendo que estos resultados son debido a que los vehículos del proveedor donde los transportan los alimentos no cumplen los criterios de calidad. Ahora contrastando estos resultados en el estudio realizado el grado de correlación es en ambos positivo con una ligera diferencia al nivel de bueno y moderado. En cambio se muestra un 40% de totalmente en desacuerdo a causa del mal transporte que realizan los proveedores a comparación de 62% de regular que se muestra en el presente estudio, donde se concluye que es necesario mejorar el control de los elementos tangibles en la entrega de alimentos del programa QW. Por otra parte Carrión y Machado (2018) donde su objetivo fue determinar la relación del Programa QW y la satisfacción de los usuarios, Santa Cruz, quienes también evaluaron la tangibilidad y la confianza de los beneficiarios de Santa Cruz, obtuvieron un resultado de 10% en el nivel alto, 31% de medio y un 59% de bajo en relación a la satisfacción, por otra parte al analizar la relación entre el PNAE QW y la satisfacción de los usuarios obtuvieron un  $0.618$  de correlación de Pearson que indica que existe una relación positiva, sin embargo el grado de relación se considera moderado. Donde concluimos que en ambas investigaciones el nivel de elementos tangibles va mejorando progresivamente año a año donde en el 2018 mostro un 59% de bajo, seguido en el 2020 de un 40% de totalmente en desacuerdo y en el 2022 a un 62% de regular esto último desarrollado en nuestra investigación esto a razón que el Programa

viene desarrollando mejoras en sus procesos de control en lo que respecta los elementos tangibles. Delgado (2018) en su investigación CdS en el sector micro finanzas, San Martín de Porres – Lima 2018 menciona que en cuanto a la percepción de elementos tangibles cuenta con un 40.17% con un nivel medio y con un 19.94% con un nivel bajo, donde concluye que las percepciones de los clientes frente a los elementos tangibles son bajas, lo que corrobora la investigación realizada. Por otro lado Chacón (2018) en su investigación CdS de Salud en consultorio del adulto mayor en el Hospital Marino Molina- EsSalud 2018 determinó sobre los elementos tangibles, los resultados indican que el grado de satisfacción es del 58.7% y la insatisfacción es del 41.33% donde concluye que el laboratorio no cumple con las necesidades físicas ni de recurso humano para ofrecer un servicio de calidad. Por todo lo revisado podemos indicar que es necesario mejorar los elementos tangibles al momento de la entrega de alimentos a los miembros del CAE. En relación a la hipótesis específica 2 sobre la relación entre la GA y la fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de  $r = 0,140$ , por lo tanto se debe decir que si existe relación significativa positiva mínima entre GA y fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW. Ahora en la estadística descriptiva se evidenció que la GA presenta un 70% de bueno y un 14% en regular a comparación de la fiabilidad que muestra un 13% de bueno y un 54% de regular, concluyendo que el nivel de confianza de los miembros CAE es moderada frente al servicio que brinda QW. Ahora contrastando con Coronado (2020) quien en su trabajo de investigación también analizó la fiabilidad y la satisfacción del usuario donde obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.576 que indica que hay una relación positiva y moderada, estos resultados evidencian que existe una correlación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, ahora en relación a fiabilidad obtuvo un resultado de 34% de acuerdo, seguido de 31% de totalmente de acuerdo en lo que respecta al nivel de satisfacción. Por lo tanto nos indica que si hay prioridad a los usuarios con respecto al servicio brindado por el PNAE QW. Igualmente contrastando con el estudio realizado en cuanto a la dimensión fiabilidad encuentro que en el estudio realizado muestra una correlación es igual a 0.140 que evidencia una relación positiva y mínima a comparación de 0.576 que indica una relación positiva moderada, en ambos casos se evidencia una relación positiva variando el nivel de mínimo a moderado, ahora analizando los

resultados encontrados en un 34% de nivel de acuerdo a comparación de 54% de regular concluimos que el PNAE QW prioriza las necesidades de los usuarios. En relación a la hipótesis específica 3 sobre la relación entre la GA y la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAE QW se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de  $r = 0,301$ , por lo tanto se debe decir que si existe relación significativa positiva baja entre GA y capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAE QW. Ahora en la estadística descriptiva se evidenció que la GA presenta un 70% de bueno y un 14% en regular a comparación de capacidad de respuesta muestra un 5% de bueno y un 67% de regular, concluyendo la capacidad de respuesta frente a las quejas y reclamos de parte de los miembros CAE se atiende de manera regular. Contrastando con Delgado (2018) donde el objetivo planteado fue caracterizar la CdS en el sector microfinanzas San Martín de Porres – Lima. Quien considero analizar la capacidad de respuesta dentro de la variable CdS, donde obtuvo los siguientes resultados con un 40.17% se encuentra en un nivel medio, 30.06% en un nivel alto, con respecto a 29.77% que se encuentra en un nivel bajo, donde concluye que se cuenta con una buena expectativa la capacidad de respuesta frente a sus clientes. Así mismo podemos concluir que en ambas investigaciones el nivel de aceptación fue de 40.17% de bueno y en el estudio realizado mostró un 67% de regular lo que nos indica que la respuesta rápida de las necesidades de nuestros usuarios es atendida de manera regular. Por otro lado Chacón (2018) cuyo objetivo fue determinar el nivel de CdS de salud en el consultorio del adulto mayor, quien trabajó con una muestra de 80 usuarios, los resultados que obtuvo fueron los siguientes en CdS el nivel de satisfacción fue de 51.8%, en lo que respecta a capacidad de respuesta tuvo un 37.7% de satisfacción y un 62.33% de insatisfacción, donde concluye que los trabajadores del hospital perciben que la capacidad de respuesta no ha sido adecuado. Si analizamos con el trabajo de investigación nuestros resultados no concuerdan puesto que obtenemos un 67% de regular a comparación de 62.33% de insatisfacción, lo que indica que el PNAE QW si se enfoca en atender los requerimientos de sus usuarios a diferencia del consultorio del adulto mayor que no presta atención a las necesidades de los pacientes. En relación a la hipótesis específica 4 sobre la relación entre la GA y la seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de  $r = 0,664$ , por lo tanto se debe decir que si existe relación significativa positiva buena entre GA y

seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW. Ahora en la estadística descriptiva se evidencio que la GA presenta un 70% de bueno y un 14% en regular a comparación de seguridad muestra un 16% de bueno y un 59% de regular, concluyendo la actitud del personal de QW muestran una aceptación por parte de los CAEs. Contrastando con Carrión y Machado (2018) cuyo objetivo fue determinar la relación del Programa QW y la satisfacción de los usuarios, Santa Cruz, quienes también evaluaron la seguridad y la empatía de los beneficiarios de Santa Cruz, obtuvieron un resultado de 12% en el nivel alto, 23% de medio y un 65% de bajo en relación a la satisfacción, por otra parte al realizar el grado de relación entre el PNAE QW y la satisfacción de los usuarios obtuvieron un 0.618 de correlación de Pearson lo cual indica que existe una relación positiva, sin embargo el grado de relación se considera moderado. Analizando los resultados concluimos que dicha investigación no concuerda los resultados obtenidos frente a nuestro estudio, puesto que presentamos un 59% de regular a comparación de 65% de bajo en lo que respecta seguridad, lo cual nos indica en el 2018 no había un compromiso de parte de los trabajadores de QW al realizar su trabajo en las instituciones educativas a comparación de ahora 2022 que ya muestra una mejora en la actitud que presentan los trabajadores del PNAE QW. Contratando también con Murillo (2018) cuyo objetivo de su investigación fue determinar la correlación que existe entre GA y CdS en el programa QW en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, con una muestra de 23 encuestados, donde también se consideró el análisis de la dimensión seguridad, cuyos resultados fueron un 57% de nivel bueno, 13% de nivel malo y un 30% de nivel muy bueno. Contrastando con el presente estudio encontramos que el 59% representa a un nivel de regular a comparación de 57% de bueno, lo cual coincide ambas investigaciones y nos afirma que el servicio brindado por parte de los trabajadores del PNAEQW es adecuado. En relación a la hipótesis específica 5 sobre la relación entre la GA y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de  $r = 0,403$ , por lo tanto se debe decir que si existe relación significativa positiva buena entre GA y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW. Ahora en la estadística descriptiva se evidencio que la GA presenta un 70% de bueno y un 14% en regular a comparación de empatía muestra un 02% de bueno, un 65% de regular y un 33% de malo, concluyendo que la actitud del personal de QW muestran una iniciativa por ayudar a los miembros de los CAEs. Para ello se contrastó con

Murillo (2018) donde considero el análisis de la empatía en la variable CdS, cuya investigación se aplicó a 23 trabajadores del programa QW, cuyos resultados obtenidos fueron un 74% de nivel muy bueno, 26% perciben un nivel bueno. Sin embargo realizando un contraste con nuestro estudio los resultados demuestran que el nivel de empatía es similar en ambas investigaciones donde se muestra un 65% en el nivel regular a comparación de 74% de muy bueno, con lo cual concluimos que los trabajadores de QW muestran un interés por ayudar a los miembros del CAE de las IE. Lo cual se corrobora con lo investigado por Coronado (2020) donde la empatía en su investigación obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.583$  y una significancia menor a 0.05 donde la empatía y la satisfacción del usuario muestran una relación significativa, también los resultados nos indican una relación positiva y con un grado moderado. De acuerdo a lo presentado se obtuvo un 27% de nivel de desacuerdo y un 63% de nivel totalmente de acuerdo, lo que nos indica que el personal de la entrega de alimentos si muestra un interés por apoyar a los CAEs. Por otro lado al analizar los resultados con el estudio realizado se muestra que coincide dichos resultados, donde se muestra que se obtuvo un 65% de nivel Regular frente a 63% de nivel de acuerdo, además de la correlación en ambas investigaciones son positivas variando entre moderada y buena.

## VI. CONCLUSIONES

1. En el trabajo de tesis se plantea como objetivo principal, determinar la relación de la GA y la CdS en la entrega de alimentos del PNAE QW, 2022. De los resultados obtenidos se obtuvo un p valor de 0.000 menor a 0,05 ( $p < \alpha$ ), de igual forma según Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente  $r=0,593$  con un nivel de confianza del 95%. De los resultados obtenidos se concluye que la relación es positiva y moderada entre la GA y CdS.
2. Se consideró como objetivo específico 1 determinar la relación entre Gestión administrativa y los elementos tangibles en la entrega de alimentos del PNAE QW, 2022. De los resultados obtenidos se obtuvo un p valor de 0.000 menor a 0.05 ( $p < \alpha$ ), Ahora según Rho de Spearman  $r=0,620$ . Concluyendo que la relación es positiva y buena entre GA y elementos tangibles.
3. Se estableció como objetivo específico 2 determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la entrega de alimentos del PNAE QW, 2022. De los resultados obtenidos se obtuvo un p valor de 0.274 mayor a 0.05 ( $p > \alpha$ ), Según Rho de Spearman  $r=0,140$ . Acorde a los resultados se concluye que la relación es positiva y mínima entre la GA y la fiabilidad.
4. Se planteó como objetivo específico 3 determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la entrega de alimentos del PNAE QW, De acuerdo a los resultados se muestra que el p valor es 0.17 mayor a 0,05 ( $p > \alpha$ ), así mismo Rho de Spearman  $r=0,301$ . Concluyendo que la relación es positiva y baja entre la GA y capacidad de respuesta.
5. Se propuso como objetivo específico 4 determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad en la entrega de alimentos del PNAE QW, Según los resultados obtenidos se muestra un p valor de 0.000 menor a 0,05 ( $p < \alpha$ ), donde Rho de Spearman  $r=0,664$ . Así mismo se concluye que la relación es positiva y buena entre la GA y seguridad.

6. Se consideró como objetivo específico 3 determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía en la entrega de alimentos del PNAE QW, según los resultados se tiene un p valor de 0.001 menor a 0.05 ( $p < \alpha$ ), según Rho de Spearman  $r=0,403$ , Concluyéndose una relación positiva y moderada entre la GA y empatía.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** De acuerdo al estudio realizado se sugiere a la jefa de la unidad territorial Cusco del PNAE QW realizar un control más minucioso en calidad de servicio y mejorar los procesos desde la recepción, almacenamiento y distribución de los alimentos, además de fortalecer las capacidades a los miembros de los CAEs de las IE beneficiarias, sin bien el programa tiene lineamientos establecidos, sin embargo no son asumidos con responsabilidad por la totalidad de los trabajadores.

**Segundo:** Se sugiere al director ejecutivo del MIDIS que en cuanto a los planes estratégicos planteados se realicen tomando en cuenta las necesidades de los diferentes ámbitos geográficos donde se encuentran las instituciones educativas beneficiarias del PNAE QW, donde se pueda ejecutar de manera responsable planteando así los programas, proyectos y/o políticas de manera que logre mejorar las condiciones de vida de los niños más vulnerables.

**Tercero:** Se recomienda a la jefa de la unidad territorial Cusco del PNAE QW continuar con la articulación interinstitucional y fortalecer más el trabajo con actores sociales donde puedan involucrar más la participación ciudadana promoviendo así la vigilancia social y de esa manera tener un mayor control en la entrega de los alimentos en las instituciones educativas de modo tal que garantice la calidad de los alimentos entregados por el programa

**Cuarto:** A los miembros de los CAEs de las IE beneficiarias del programa se les recomienda realizar un trabajo con mayor compromiso, donde se pueda mejorar las condiciones de la recepción de los alimentos al momento de la entrega por parte de los proveedores, además que los MGL del PNAE QW deban realizar una mejor capacitación e implementación de acciones en las IE para mejorar así la CdS.

## REFERENCIAS

- Altinay, F., Altinay, Z., Dagli G. & Cifci, M. (2018) Evaluación of administrative and supervisor y performance of the directors of Special Education Institutions according to the teachers. *Quality & Quanty*, 52(2), 1275-1286. <http://doi.org/10.1007/s11135-018-0699-4>
- Andía, W. (2009) Diccionario de *Gestión Pública y empresarial*. Editorial Librería El Saber. (1ra ed.).
- Anzola, D. (2014). *Gestión administrativa de pequeñas empresas*. McGraw – Hill. (3ra ed.).
- Arévalo, A., Rivera, A., Cuella, L. (2022) *investigación Gestión Administrativa y Financiera para las Mi pymes del Sector Servicios de los Municipios de Córdoba, Pijao y Buenavista del Departamento del Quindío*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=95e5b951-432a-40c4-b2cf-19f3bf601f3a%40redis>
- Arias, F. (2016) *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme (7ma. ed.).
- 
- Arredondo, V. (2004) *Metodología de diseño estadístico*. Universidad Veracruzana (1ra. ed.). <https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Metodologia.pdf>
- Barrera, A., Ysuiza, M. (2018). *Gestión Administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/>

barrera\_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cancio, T. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3741/TM%20AD-Gp%204713%20C1%20-%20Cancio%20Granda%20Tiffany%20Brigitte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrión, F. y Machado, J. (2018). *El Programa Nacional Qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28829/Herrera\\_CF-Tineo\\_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28829/Herrera_CF-Tineo_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Céspedes, J., Gomero, M., Borda, G. y Cáceres, P., (2018). La Ética: La seguridad alimentaria y la nutrición. *Revista de Investigaciones*, 5(2). <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/issue/view/12>

Chacón, J. (2018). *Calidad de servicios de Salud en consultorio del adulto mayor en el Hospital Marino Molina – Es Salud 2018*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23560/Chacon\\_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23560/Chacon_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chalco, F. (2018). *La gestión Administrativa y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26523>

Chiavenato, Idalberto (2008), *Introducción a la teoría general de la administración* (L. Fuente y E. Montaña, Trad.; 7ma. ed.). (7ma ed.) McGraw-Hill Interamericana.

Delgado, W. (2018) *Calidad de servicio en el sector micro finanzas San Martín de Porres – Lima 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31837>

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 Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo – Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29430>

Espinoza, F. (2019) *Gestión administrativa y pago a proveedores en ONPE, sede Lima 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40679>

Hernández. R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. (6ta ed.)

Lira, L., Silva, M., Vargas, I., Hernández, Y. y Fuentes, L. (2019) Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level. *Universidad Peruana Unión*, 3(37). 19-35. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33191>

Monroy, B. *Análisis y mejora de la cadena de distribución de alimentos no perecederos entre las empresas de industrias alimentarias y los supermercados en el Perú*. [Tesis de Maestría, Escola Técnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona]. Repositorio institucional de la Universidad Privada La Católica

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/117480/memoria-breyner-monroy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morillo, M., Morillo, M. C. y Rivas, D. (2011) Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *México: Contaduría y administración*, 3(234), 101-130. [https://repositorio.unam.mx/contenidos/medicion-de-la-calidad-del-servicio-en-las-instituciones-financieras-a-traves-de-la-escala-de-servqual-14491?c=pQ8wXB&d=false&q=calidad\\_.de\\_.servicio\\_.en\\_.las\\_.instituciones\\_.financieras&i=1&v=0&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/medicion-de-la-calidad-del-servicio-en-las-instituciones-financieras-a-traves-de-la-escala-de-servqual-14491?c=pQ8wXB&d=false&q=calidad_.de_.servicio_.en_.las_.instituciones_.financieras&i=1&v=0&t=search_0&as=0)

Murillo, E. (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]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27075/murillo\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27075/murillo_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nieto, A. y Reyes, G. (2019). Espacios: Food security and Imports in Latin América and the Caribbean between 1992 and 2016. *Revista Espacios*, 40(38), 2-3, recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n38/a19v40n38p01.pdf>

Céspedes, J., Gomero, M., Borda G., Cáceres, P., (2018). La Ética: La seguridad alimentaria y la nutrición, *Revista de Investigaciones de la Universidad LE CORDON BLEU*, 5(2), 103-107. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n2.009>

Neyra, L. (2019). *Gestión Administrativa y la productividad del servicio del Programa Qaliwarma en la I.E. 253, La Noria, Trujillo 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38125>

- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *El estado de Seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo (2)* <https://www.fao.org/3/ca5162es/ca5162es.pdf>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 12(2). <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramos, V., Mogollón, F., Santur, L. y Cherre, I. (2020) El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417 – 423. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43493/AC\\_Ramos\\_FEV-Mogoll%c3%b3n\\_GFS-Santur\\_ML-Cherre\\_MI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43493/AC_Ramos_FEV-Mogoll%c3%b3n_GFS-Santur_ML-Cherre_MI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, L. (2007) *Análisis y diseño de un sistema de gestión administrativa en el Departamento de Registradores de Bienes Inmuebles del Registro Nacional*. [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]. Repositorio institucional de la Universidad de Costa Rica. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/15592>
- Salazar, D., Díaz P., Benalcázar, L y Acuña J. (2018) Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de la Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 14(1). <https://riat.usalca.cl/index.php/test/article/view/410/494>
- Salazar, W. y Vallejo, M. (2016) Diagnostico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista de Investigación Industrial Data*, 19(2) 13 – 20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial Universidad Ricardo Palma (1ra. ed.). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva, E. (2022) *Modelo de gestión de la calidad de servicio para fomentar la competitividad de establecimientos turísticos de Alimentos y Bebidas. Guayaquil, 2022* [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86870/Silva\\_GEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86870/Silva_GEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silva, L. (2019). Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level. *Universidad Peruana Unión*, 9(37), 1—35. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33191>
- Solesdispa, X., Pionce, J y Sierra, M. (2022). La Gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Terán, N., Gonzales, J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1) 1184. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos. (2da ed.) [http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id\\_product=211&controller=product](http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product)
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020) Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica*

*UNTRM Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3).  
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>

Yance, R. (2021). *Gestión Administrativa y Manejo de áreas verdes del campus de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/discover>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión Administrativa</b>	La administración se refiere al acto de administrar refiriéndose al proceso de planear, organizar, controlar y coordinar, presentes en el proceso administrativo, donde se desarrolla las actividades del administrador, también en cualquier nivel o actividad de la empresa, se realiza cuando un grupo de personas que desarrollan actividades coordinadas con el fin de lograr resultados a favor de la institución o empresa utilizando la planificación, organización, dirección y control	Son las variaciones que se obtienen en la gestión administrativa aplicando un cuestionario de tipo escala de Likert con cinco dimensiones específicas: Organización, Control, recursos, dirección y planificación. En el presente cuestionario se aplicara a los comités de alimentación escolar y monitores de gestión local para conocer la gestión administrativa realizada en la Unidad Territorial Cusco, donde la escala de medición de la variable será: Nunca, casi nunca, a veces, siempre	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa de la institución</li> <li>• Contratación de personal</li> <li>• Cumplimiento de objetivos y metas en cada entrega</li> </ul>	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de calidad</li> <li>• Corregir errores</li> <li>• Agregar estrategias</li> <li>• Agregar metodologías y conocimientos</li> </ul>	
			Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Racionalización de recursos</li> <li>• Recursos disponibles</li> <li>• Manejo adecuado de los recursos</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño de las actividades</li> <li>• Personal especializado</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Conflictos laborales</li> </ul>	
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de actividades</li> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Procedimientos actualizados</li> </ul>	
<b>Calidad de servicio</b>	La calidad de servicio se refiere al proceso de medición entre el servicio esperado con el servicio percibido, el resultado de satisfacción está sujeto a la satisfacción del cliente entre el resultado que percibe, si estos logran satisfacer sus expectativas y cuál es la percepción del	Son las variaciones que se obtienen en la calidad de servicio aplicando un cuestionario de tipo escala Likert que cuenta con cinco dimensiones específicas evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. En el presente cuestionario se aplicara a los comités de alimentación escolar y monitores	Evidencias físicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas de transporte en los vehículos del proveedor</li> <li>• Uso de indumentaria de los repartidores</li> <li>• Calidad de los alimentos entregados</li> <li>• Distribución oportuna de los alimentos</li> </ul>	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los alimentos</li> <li>• Interés de solucionar las dificultades por parte del proveedor</li> <li>• Supervisión del servicio alimentario</li> </ul>	

	<p>resultado, El proceso para medir la CdS está en función a las dimensiones de evaluación. Las cuales nos sirven para evaluar los diferentes objetos de comparación</p>	<p>de gestión local para conocer la calidad de servicio realizada en la Unidad Territorial Cusco, donde la escala de medición de la variable será: Nunca, casi nunca, a veces, siempre</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna de los CAEs</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de la entrega de alimentos</li> <li>• Cronograma de entrega de alimentos</li> <li>• Respuesta inmediata ante peticiones</li> <li>• Atención oportuna de quejas y reclamos</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Proactividad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato</li> <li>• Conocimiento de la necesidad</li> </ul>	

**ANEXO 02:**

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El siguiente cuestionario es parte del estudio titulado **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Entrega de Alimentos del Programa Qali warma, Cusco 2022**, el cual servirá para recabar información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Instrucciones:

Estimado participante marque con un aspa (X) la respuesta correcta que usted crea conveniente, tomando en cuenta el puntaje que corresponda de acuerdo a la siguiente valoración:

Escala de valoración:

**1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Casi siempre, 4 = Siempre**

Ítem	Concepto a Evaluar	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	
Organización	1	La estructura organizativa del PNAE QW es adecuada				
	2	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad				
	3	El PNAE QW cumple sus metas y objetivos en cada entrega de alimentos				
	4	El PNAE QW realiza una buena gestión al realizar la contratación del personal calificado				
	5	Se mide el desempeño administrativo del personal que realiza la entrega de alimentos				
	6	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad				
	7	Existe una buena comunicación				
Control	8	Los procedimientos administrativos están estandarizados				
	9	Los canales de atención al usuario es eficiente				
	10	Se recepcionan sugerencias de los usuarios y se hace el seguimiento respectivo.				
	11	El desempeño del PNAE QW es eficiente				
	12	El PNAE QW realiza las mejoras respectivas en lo que respecta a procedimientos administrativos				
	13	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo				
	14	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo				
	15	Los recursos utilizados por el PNAE QW es adecuado para todas las áreas				

Recursos	16	Los recursos disponibles del PNAE QW son utilizados de manera eficiente				
	17	Los recursos disponibles para la compra de los alimentos es suficiente				
	18	Se realiza algún control para el manejo adecuado de los recursos del programa				
	19	Existen medidas correctivas aplicadas al personal que realiza mal uso de los recursos del programa				
Dirección	20	El PNAE QW realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo				
	21	El PNAE QW cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones				
	22	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades				
	23	Existe liderazgo funcional en el PNAE QW				
	24	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente				
Planificación	25	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en el PNAE QW				
	26	Las decisiones para la programación de actividades es consultada				
	27	Los trabajadores tienen claro los objetivos del PNAE QW				
	28	Existe un plan estratégico en el PNAE QW				
	29	El PNAE QW cuenta con manuales de procedimientos actualizados				

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El siguiente cuestionario es parte del estudio titulado **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Entrega de Alimentos del Programa Qali warma, Cusco 2022**, el cual servirá para recabar información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Instrucciones:

Estimado participante marque con un aspa (X) la respuesta correcta que usted crea conveniente, tomando en cuenta el puntaje que corresponda de acuerdo a la siguiente valoración:

Escala de valoración:

**1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Casi siempre, 4 = Siempre**

Ítem		Concepto a Evaluar	Escala Valorativa			
			1	2	3	4
Elementos tangibles	1	Las condiciones del vehículo de reparto de productos son las adecuadas para este tipo de servicio				
	2	Se evidencia la higiene dentro del vehículo de transporte				
	3	La presentación de los distribuidores es adecuado (mandil y/o mameluco, gorra y mascarilla)				
	4	Los alimentos entregados cumplen los criterios de calidad				
	5	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo				
	6	El personal del programa PNAE QW se encuentra debidamente identificado con fotochek y/o uniforme del programa				
	7	Los comités de Alimentación Escolar cumplen con la entrega oportuna de los alimentos brindados por el PNAEQW				
Capacidad de respuesta	8	El personal de Qali warma, responde oportunamente ante alguna duda				
	9	El personal de Qali warma informa en cada entrega los cronogramas de distribución de cada entrega				
	10	El tiempo que el personal del proveedor utiliza para entregar los alimentos es el adecuado				
	11	El personal de Qali warma está siempre presto a atender los reclamos y sugerencias				
	12	El proceso de resolución de quejas y reclamos es atendido de manera rápida y oportuna				

Fiabilidad	13	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de los alimentos al momento de recepcionarlos				
	14	El personal de Qali warma, brinda toda la información necesaria a los miembros del CAE				
	15	El personal del proveedor muestra un sincero interés en la solución de problemas de los Comités de Alimentación Escolar				
	16	El personal de Qali warma, brinda un buen servicio a los Comités de Alimentación Escolar				
	17	El personal de Qali warma, garantiza una atención libre de errores				
	18	El personal del proveedor, garantiza una atención libre de errores				
	19	El personal de Qali warma, realiza más de dos veces al año la supervisión del servicio alimentario en la institución educativa				
Seguridad	20	El comportamiento del personal de PNAE QW me inspira confianza				
	21	El comportamiento del personal del proveedor que deja los alimentos, me inspira confianza				
	22	El personal de PNAE QW está dispuesto a apoyar				
	23	El personal del proveedor que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato				
	24	El personal de PNAE QW recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario				
Empatía	25	El personal del programa PNAE QW, le brinda un buen trato				
	26	El Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de los padres de familia que vienen a recoger				
	27	El personal de PNAE QW, brinda una atención personalizada a los Comités de Alimentación Escolar				
	28	El personal de PNAE QW, muestra preocupación por las necesidades de los Comités de Alimentación Escolar				
	29	El personal de PNAE QW, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas				

ANEXO 03:

**CONFIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH**

**Fiabilidad de la Variable 1: Gestión Administrativa**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	29

**ALFA DE CRONBACH: 0,940**

**Fiabilidad de la Variable 2: Calidad de Servicio**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	29

**ALFA DE CRONBACH: 0,722**

ANEXO N° 4:

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 18 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 036 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)

Dra. Rocio Vargas Gonzalez

**PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA**

Jefa de la Unidad Territorial Cusco

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **QUISPE BELLIDO GIOVANA N° DNI 42214118** y código de matrícula **N° 7002669455**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTREGA DE ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALIWARMA, CUSCO 2022"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

---

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Cusco, 17 de Junio del 2022

**CARTA N° D000923-2022-MIDIS/PNAEQW-UTCUSC**

Señor(a) : Dra. HELGA RUTH MAJO MARRUFOO GARRIDO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO CAMPUS LIMA  
ATE.

Asunto : SOBRE AUTORIZACION PARA DESARROLLAR PROYECTO DE INVESTIGACION

Referencia : CARTA N° D036-2022-MIDIS/PNAEQW-UCV (13JUN2022).

Me dirijo a usted, en atención a la Carta de Presentación N° 036 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J en la que su despacho presenta a QUISPE BELLIDO JIOVANA N° DNI 42214118 y código de matrícula N° 7002669455, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis): "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTREGA DE ALIMENTOS DEL PROGRAMA QALIWARMA, CUSCO 2022"

Al respecto se brindarán las facilidades para que la estudiante en mención realice su trabajo de investigación en la Unidad Territorial Cusco del PNAE Qali Warma.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

ROCIO VARGAS GONZALEZ  
UNIDAD TERRITORIAL CUSCO

RVG/scg  
cc.:

ANEXO N° 5:

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE  
INVESTIGACIÓN**

Soy estudiante de Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo Ate Vitarte y estoy realizando la investigación acerca de la entrega de alimentos a las instituciones educativas de la unidad territorial Cusco.

Desearía contar con tu apoyo para lograr esta investigación, las respuestas que nos brindes serán totalmente confidenciales, el cuestionario es anónimo y recuerda que no hay respuestas malas.

Por lo que te pido, si aceptas firmes este documento donde indica y luego respondas con total sinceridad el cuestionario que se le entregara. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuviese alguna duda, solo levanta la mano para acercarme y absolver tus dudas.

Atentamente

Jiovana Quispe Bellido

Yo **WILBER CHAMPI HILAHUALA**, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.



---

Firma

## ANEXO 6

### CALCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

**N:** Muestra de la población (65 instituciones educativas)

**Z:** Nivel de confianza al 95% (Z=1.96)

**P:** Variable de estudios (0.5)

**Q:** Complemento de la variabilidad (1-p)

**d:** Es el error de muestro al (5%)

#### Unidad de Análisis:

En la presente investigación se tomó como unidad de análisis a los usuarios internos y externos del programa; considerando a un miembro del CAE de 33 IE como usuarios externos y 32 MGL como usuarios internos, haciendo un total de 65 personas como unidad de análisis.

Este valor de la muestra se analiza con el factor de corrección del muestreo, tal como se indica.

$$n = \frac{65(1.96)^2(0.5)(0.95)}{0.05^2(65-1) + 1.96^2(0.5)(0.95)}$$

$$n = 59.904$$

Resultando la muestra n=60 personas. Sin embargo se consideró un 5% de posible perdida, por lo que el tamaño de la muestra efectivo resulto 63 personas.

ANEXO 07

BASE DE DATOS PARA CALCULAR LA CONFIABILIDAD

Nº	GESTION ADMINISTRATIVA																				CALIDAD DE SERVICIO																																											
	Organización							Control							Recursos						Direccion						Planificacion						Evidencias fisicas							Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatia						
	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	P27	P28	P29	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	P27	P28	P29						
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2							
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	4	4	3	3	2	3	1	4	4	3
3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2			
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3							
5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2									
6	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	1	4	3	3			
7	4	3	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	3	2	2	3						
8	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2						
9	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3			
10	2	3	2	3	1	3	4	2	2	4	3	3	2	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3						
11	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3				
12	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2				
13	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3			
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	3	2	2	1	2	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	1	3	3	1				
15	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	4	4	3	3	4	3	2	4	3	1				
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2		
17	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3			
18	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	2	3	1	2	1	2	4	3	1	4	3	3	4	4	3	4	1	3	4	2					
19	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3			
20	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	





**ANEXO 8**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN</b>														
1	La estructura organizativa del PNAE QW es adecuada				X				X				X	
2	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad				X				X				X	
3	El PNAE QW cumple sus metas y objetivos en cada entrega de alimentos				X				X				X	
4	El PNAE QW realiza una buena gestión al realizar la contratación del personal calificado				X				X				X	
5	Se mide el desempeño administrativo del personal que realiza la entrega de alimentos				X				X				X	
6	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad				X				X				X	
7	Existe una buena comunicación				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL</b>														
8	Los procedimientos administrativos están estandarizados				X				X				X	
9	Los canales de atención al usuario es eficiente				X				X				X	

10	Se reciben sugerencias de los usuarios y se hace el seguimiento respectivo.				X				X				X	
11	El desempeño del PNAE QW es eficiente				X				X				X	
12	El PNAE QW realiza las mejoras respectivas en lo que respecta a procedimientos administrativos				X				X				X	
13	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo				X				X				X	
14	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS</b>														
15	Los recursos utilizados por el PNAE QW es adecuado para todas las áreas				X				X				X	
16	Los recursos disponibles del PNAE QW son utilizados de manera eficiente				X				X				X	
17	Los recursos disponibles para la compra de los alimentos es suficiente				X				X				X	
18	Se realiza algún control para el manejo adecuado de los recursos del programa				X				X				X	
19	Existen medidas correctivas aplicadas al personal que realiza mal uso de los recursos del programa				X				X				X	

<b>DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN</b>													
<b>20</b>	El PNAE QW realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>21</b>	El PNAE QW cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>22</b>	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>23</b>	Existe liderazgo funcional en el PNAE QW				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>24</b>	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>DIMENSIÓN 5: PLANIFICACIÓN</b>													
<b>25</b>	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en el PNAE QW				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>26</b>	Las decisiones para la programación de actividades es consultada				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>27</b>	Los trabajadores tienen claro los objetivos del PNAE QW				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>28</b>	Existe un plan estratégico en el PNAE QW				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>
<b>29</b>	El PNAE QW cuenta con manuales de procedimientos actualizados				<b>X</b>				<b>X</b>				<b>X</b>

## LEYENDA

MD : Muy deficiente  
D : Deficiente  
A : Aplicable  
MA : Muy aplicable

**Observaciones de aplicabilidad:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Bertha Silva Narvaste DNI: 45104543 ORCID 0000-0002-2926-6027

**Especialidad del validador:** Dra. EN EDUCACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bertha Silva Narvaste'.

SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

.....  
**Firma del Experto Informante**

Lima, 25 de mayo del 2022

**ANEXO 9**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENCIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>														
1	Las condiciones del vehículo de reparto de productos son las adecuadas para este tipo de servicio				X				X				X	
2	Se evidencia la higiene dentro del vehículo de transporte				X				X				X	
3	La presentación de los distribuidores es adecuado (mandil y/o mameluco, cofia y mascarilla)				X				X				X	
4	Los alimentos entregados cumplen los criterios de calidad				X				X				X	
5	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo				X				X				X	
6	El personal del programa PNAE QW se encuentra debidamente identificado con fotochek y/o uniforme del programa				X				X				X	
7	Los comités de Alimentación Escolar cumplen con la entrega oportuna de los alimentos brindados por el PNAEQW				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>														
8	El personal de Qali warma, responde oportunamente ante alguna duda				X				X				X	
9	El personal de Qali warma informa en cada entrega los cronogramas de distribución de cada entrega				X				X				X	

10	El tiempo que el personal del proveedor utiliza para entregar los alimentos es el adecuado				X				X				X	
11	El personal de Qali warma está siempre presto a atender los reclamos y sugerencias				X				X				X	
12	El proceso de resolución de quejas y reclamos es atendido de manera rápida y oportuna				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>														
13	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de los alimentos al momento de recepcionarlos				X				X				X	
14	El personal de Qali warma, brinda toda la información necesaria a los miembros del CAE				X				X				X	
15	El personal del proveedor muestra un sincero interés en la solución de problemas de los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
16	El personal de Qali warma, brinda un buen servicio a los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
17	El personal de Qali warma, garantiza una atención libre de errores				X				X				X	
18	El personal del proveedor, garantiza una atención libre de errores				X				X				X	
19	El personal de Qali warma, realiza más de dos veces al año la supervisión del servicio alimentario en la institución educativa				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>														
20	El comportamiento del personal de PNAE QW me inspira confianza				X				X				X	

21	El comportamiento del personal del proveedor que deja los alimentos, me inspira confianza				X				X				X	
22	El personal de PNAE QW está dispuesto a apoyar				X				X				X	
23	El personal del proveedor que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato				X				X				X	
24	El personal de PNAE QW recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>														
25	El personal del programa PNAE QW, le brinda un buen trato				X				X				X	
26	El Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de los padres de familia que vienen a recoger				X				X				X	
27	El personal de PNAE QW, brinda una atención personalizada a los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
28	El personal de PNAE QW, muestra preocupación por las necesidades de los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
29	El personal de PNAE QW, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas				X				X				X	

## LEYENDA

MD : Muy deficiente  
D : Deficiente  
A : Aplicable  
MA : Muy aplicable

**Observaciones de aplicabilidad:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Bertha Silva Narvaste DNI: 45104543 ORCID 0000-0002-2926-6027

**Especialidad del validador:** Dra. EN EDUCACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de mayo del 2022



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

.....

**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN</b>														
1	La estructura organizativa del PNAE QW es adecuada				X				X				X	
2	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad				X				X				X	
3	El PNAE QW cumple sus metas y objetivos en cada entrega de alimentos				X				X				X	
4	El PNAE QW realiza una buena gestión al realizar la contratación del personal calificado				X				X				X	
5	Se mide el desempeño administrativo del personal que realiza la entrega de alimentos				X				X				X	
6	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad				X				X				X	
7	Existe una buena comunicación				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL</b>														
8	Los procedimientos administrativos están estandarizados				X				X				X	
9	Los canales de atención al usuario es eficiente				X				X				X	
10	Se reciben sugerencias de los usuarios y se hace el seguimiento respectivo.				X				X				X	

11	El desempeño del PNAE QW es eficiente				X				X				X	
12	El PNAE QW realiza las mejoras respectivas en lo que respecta a procedimientos administrativos				X				X				X	
13	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo				X				X				X	
14	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS</b>														
15	Los recursos utilizados por el PNAE QW es adecuado para todas las áreas				X				X				X	
16	Los recursos disponibles del PNAE QW son utilizados de manera eficiente				X				X				X	
17	Los recursos disponibles para la compra de los alimentos es suficiente				X				X				X	
18	Se realiza algún control para el manejo adecuado de los recursos del programa				X				X				X	
19	Existen medidas correctivas aplicadas al personal que realiza mal uso de los recursos del programa				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN</b>														

20	El PNAE QW realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo				X				X				X	
21	El PNAE QW cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones				X				X				X	
22	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades				X				X				X	
23	Existe liderazgo funcional en el PNAE QW				X				X				X	
24	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: PLANIFICACIÓN</b>														
25	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en el PNAE QW				X				X				X	
26	Las decisiones para la programación de actividades es consultada				X				X				X	
27	Los trabajadores tienen claro los objetivos del PNAE QW				X				X				X	
28	Existe un plan estratégico en el PNAE QW				X				X				X	
29	El PNAE QW cuenta con manuales de procedimientos actualizados				X				X				X	

## LEYENDA

MD : Muy deficiente  
D : Deficiente  
A : Aplicable  
MA : Muy aplicable

**Observaciones de aplicabilidad:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ofelia Alccacondori Alata DNI: 24715608 ORCID 0000-0003-2315-5083

**Especialidad del validador:** Mg. En Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
**Firma del Experto Informante**

Lima, 15 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>														
1	Las condiciones del vehículo de reparto de productos son las adecuadas para este tipo de servicio				X				X				X	
2	Se evidencia la higiene dentro del vehículo de transporte				X				X				X	
3	La presentación de los distribuidores es adecuado (mandil y/o mameluco, cofia y mascarilla)				X				X				X	
4	Los alimentos entregados cumplen los criterios de calidad				X				X				X	
5	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo				X				X				X	
6	El personal del programa PNAE QW se encuentra debidamente identificado con fotochek y/o uniforme del programa				X				X				X	
7	Los comités de Alimentación Escolar cumplen con la entrega oportuna de los alimentos brindados por el PNAEQW				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>														
8	El personal de Qali warma, responde oportunamente ante alguna duda				X				X				X	

9	El personal de Qali warma informa en cada entrega los cronogramas de distribución de cada entrega				X				X				X	
10	El tiempo que el personal del proveedor utiliza para entregar los alimentos es el adecuado				X				X				X	
11	El personal de Qali warma está siempre presto a atender los reclamos y sugerencias				X				X				X	
12	El proceso de resolución de quejas y reclamos es atendido de manera rápida y oportuna				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>														
13	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de los alimentos al momento de recibirlos				X				X				X	
14	El personal de Qali warma, brinda toda la información necesaria a los miembros del CAE				X				X				X	
15	El personal del proveedor muestra un sincero interés en la solución de problemas de los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
16	El personal de Qali warma, brinda un buen servicio a los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
17	El personal de Qali warma, garantiza una atención libre de errores				X				X				X	
18	El personal del proveedor, garantiza una atención libre de errores				X				X				X	
19	El personal de Qali warma, realiza más de dos veces al año la supervisión del servicio alimentario en la institución educativa				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>														

20	El comportamiento del personal de PNAE QW me inspira confianza				X				X				X	
21	El comportamiento del personal del proveedor que deja los alimentos, me inspira confianza				X				X				X	
22	El personal de PNAE QW está dispuesto a apoyar				X				X				X	
23	El personal del proveedor que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato				X				X				X	
24	El personal de PNAE QW recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>														
25	El personal del programa PNAE QW, le brinda un buen trato				X				X				X	
26	El Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de los padres de familia que vienen a recoger				X				X				X	
27	El personal de PNAE QW, brinda una atención personalizada a los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
28	El personal de PNAE QW, muestra preocupación por las necesidades de los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
29	El personal de PNAE QW, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas				X				X				X	

## LEYENDA

MD : Muy deficiente  
D : Deficiente  
A : Aplicable  
MA : Muy aplicable

**Observaciones de aplicabilidad:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ofelia Alccacondori Alata DNI: 24715608 ORCID 0000-0003-2315-5083

**Especialidad del validador:** Mg. En Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
**Firma del Experto Informante**

Lima, 15 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN</b>														
1	La estructura organizativa del PNAE QW es adecuada				X				X				X	
2	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad				X				X				X	
3	El PNAE QW cumple sus metas y objetivos en cada entrega de alimentos				X				X				X	
4	El PNAE QW realiza una buena gestión al realizar la contratación del personal calificado				X				X				X	
5	Se mide el desempeño administrativo del personal que realiza la entrega de alimentos				X				X				X	
6	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad				X				X				X	
7	Existe una buena comunicación				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL</b>														
8	Los procedimientos administrativos están estandarizados				X				X				X	
9	Los canales de atención al usuario es eficiente				X				X				X	
10	Se reciben sugerencias de los usuarios y se hace el seguimiento respectivo.				X				X				X	

11	El desempeño del PNAE QW es eficiente				X				X				X
12	El PNAE QW realiza las mejoras respectivas en lo que respecta a procedimientos administrativos				X				X				X
13	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo				X				X				X
14	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS</b>													
15	Los recursos utilizados por el PNAE QW es adecuado para todas las áreas				X				X				X
16	Los recursos disponibles del PNAE QW son utilizados de manera eficiente				X				X				X
17	Los recursos disponibles para la compra de los alimentos es suficiente				X				X				X
18	Se realiza algún control para el manejo adecuado de los recursos del programa				X				X				X
19	Existen medidas correctivas aplicadas al personal que realiza mal uso de los recursos del programa				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN</b>													

20	El PNAE QW realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo				X				X				X	
21	El PNAE QW cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones				X				X				X	
22	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades				X				X				X	
23	Existe liderazgo funcional en el PNAE QW				X				X				X	
24	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: PLANIFICACIÓN</b>														
25	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en el PNAE QW				X				X				X	
26	Las decisiones para la programación de actividades es consultada				X				X				X	
27	Los trabajadores tienen claro los objetivos del PNAE QW				X				X				X	
28	Existe un plan estratégico en el PNAE QW				X				X				X	
29	El PNAE QW cuenta con manuales de procedimientos actualizados				X				X				X	

## LEYENDA

MD : Muy deficiente  
D : Deficiente  
A : Aplicable  
MA : Muy aplicable

**Observaciones de aplicabilidad:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Jean Pierre Wong Silva DNI: 70304870 ORCID 0000-0002-7247-178X

**Especialidad del validador:** Dr. EN EDUCACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Wong Silva, Jean Pierre  
DOCTOR EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7247-178X>

Firma del Experto Informante

Lima, 15 de mayo del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>														
1	Las condiciones del vehículo de reparto de productos son las adecuadas para este tipo de servicio				X				X				X	
2	Se evidencia la higiene dentro del vehículo de transporte				X				X				X	
3	La presentación de los distribuidores es adecuado (mandil y/o mameluco, cofia y mascarilla)				X				X				X	
4	Los alimentos entregados cumplen los criterios de calidad				X				X				X	
5	El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo				X				X				X	
6	El personal del programa PNAE QW se encuentra debidamente identificado con fotochek y/o uniforme del programa				X				X				X	
7	Los comités de Alimentación Escolar cumplen con la entrega oportuna de los alimentos brindados por el PNAEQW				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>														
8	El personal de Qali warma, responde oportunamente ante alguna duda				X				X				X	
9	El personal de Qali warma informa en cada entrega los cronogramas de distribución de cada entrega				X				X				X	

10	El tiempo que el personal del proveedor utiliza para entregar los alimentos es el adecuado				X				X				X	
11	El personal de Qali warma está siempre presto a atender los reclamos y sugerencias				X				X				X	
12	El proceso de resolución de quejas y reclamos es atendido de manera rápida y oportuna				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>														
13	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de los alimentos al momento de recepcionarlos				X				X				X	
14	El personal de Qali warma, brinda toda la información necesaria a los miembros del CAE				X				X				X	
15	El personal del proveedor muestra un sincero interés en la solución de problemas de los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
16	El personal de Qali warma, brinda un buen servicio a los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
17	El personal de Qali warma, garantiza una atención libre de errores				X				X				X	
18	El personal del proveedor, garantiza una atención libre de errores				X				X				X	
19	El personal de Qali warma, realiza más de dos veces al año la supervisión del servicio alimentario en la institución educativa				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>														
20	El comportamiento del personal de PNAE QW me inspira confianza				X				X				X	

21	El comportamiento del personal del proveedor que deja los alimentos, me inspira confianza				X				X				X	
22	El personal de PNAE QW está dispuesto a apoyar				X				X				X	
23	El personal del proveedor que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato				X				X				X	
24	El personal de PNAE QW recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>														
25	El personal del programa PNAE QW, le brinda un buen trato				X				X				X	
26	El Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de los padres de familia que vienen a recoger				X				X				X	
27	El personal de PNAE QW, brinda una atención personalizada a los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
28	El personal de PNAE QW, muestra preocupación por las necesidades de los Comités de Alimentación Escolar				X				X				X	
29	El personal de PNAE QW, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas				X				X				X	

## LEYENDA

MD : Muy deficiente  
D : Deficiente  
A : Aplicable  
MA : Muy aplicable

**Observaciones de aplicabilidad:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Jean Pierre Wong Silva DNI: 70304870 ORCID 0000-0002-7247-178X

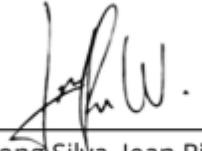
**Especialidad del validador:** Dr. EN EDUCACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de mayo del 2022

   
Dr. Wong Silva, Jean Pierre  
DOCTOR EN EDUCACIÓN  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7247-178X>  
.....  
**Firma del Experto Informante**

## ANEXO 10:

### PRUEBA DE NORMALIDAD

#### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1: Gestión Administrativa	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V2: Calidad de servicio	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V1D1: Organización	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V1D2: Control	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V1D3: Recursos	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V1D4: Dirección	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V1D5: Planificación	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V2D1: Elementos tangibles	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V2D2: Fiabilidad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V2D3: Capacidad de respuesta	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V2D4: Seguridad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%
V2D5: Empatía	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión Administrativa	,224	63	,000	,826	63	,000
V2: Calidad de servicio	,107	63	,070	,968	63	,102
V1D1: Organización	,180	63	,000	,875	63	,000
V1D2: Control	,243	63	,000	,848	63	,000
V1D3: Recursos	,242	63	,000	,833	63	,000
V1D4: Dirección	,229	63	,000	,853	63	,000
V1D5: Planificación	,242	63	,000	,833	63	,000
V2D1: Elementos tangibles	,144	63	,002	,968	63	,099
V2D2: Fiabilidad	,122	63	,020	,962	63	,051
V2D3: Capacidad de respuesta	,122	63	,021	,971	63	,136
V2D4: Seguridad	,132	63	,008	,973	63	,178
V2D5: Empatía	,155	63	,001	,961	63	,044

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO 11

### FOTOGRAFÍAS DE LA INSTITUCIÓN

Usuarios internos: Monitores de Gestión Local



Usuarios externos: Comités de Alimentación Escolar





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Entrega de Alimentos del Programa Qaliwarma, Cusco 2022", cuyo autor es QUISPE BELLIDO GIOVANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 19-08- 2022 12:25:53

Código documento Trilce: TRI - 0420263