



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma
en una institución educativa de Yungay, 2023

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

AUTOR:

Chavez Bejar, Pedro Pablo (orcid.org/0000-0002-5563-6503)

ASESORES:

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157x)

Dr. Álvarez Carrillo Nicolas (orcid.org/0000-0002-9794-0423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHIMBOTE — PERÚ

2023

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi consuelo en la tristeza, mi respuesta en la necesidad y luz que guía mis pasos día a día. A mis padres queridos Mary y Germán por darme la vida y enseñarme con el ejemplo la fortaleza y la perseverancia necesaria para cumplir mis metas. A mi amada esposa, por ser un pilar importante en mi vida y darme el amor, la comprensión y el apoyo necesario para perseguir mis sueños.

El autor

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi amada esposa por todo su amor y apoyo brindado en los momentos más aciagos de mi vida y a mi hijo que a pesar de su corta edad representa luz en esos momentos.

Pedro Pablo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023", cuyo autor es CHAVEZ BEJAR PEDRO PABLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

CHIMBOTE, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 23-07- 2023 22:21:48

Código documento Trilce: TRI - 0612895



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHAVEZ BEJAR PEDRO PABLO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CHAVEZ BEJAR PEDRO PABLO DNI: 41137333 ORCID: 0000-0002-5563-6503	Firmado electrónicamente por: PCHAVEZBE el 06-08- 2023 10:12:40

Código documento Trilce: INV - 1255089

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	26
Tabla 2: Muestra	27
Tabla 3: Correlación entre calidad del servicio y gestión administrativa	31
Tabla 4: Distribución de niveles de la variable calidad del servicio	32
Tabla 5: Distribución de niveles de la variable gestión administrativa	33
Tabla 6: Correlación entre calidad del servicio y recepción y almacenamiento de alimentos	34
Tabla 7: Correlación entre calidad de servicio y la preparación y distribución de alimentos	35
Tabla 8: Correlación entre calidad de servicio y la vigilancia del consumo de alimentos	36
Tabla 9: Correlación entre calidad de servicio y la participación en capacitaciones, cursos y talleres.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama correlacional del estudio

24

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023. Fue una investigación de tipo básica y enfoque cuantitativo y referido al diseño se sustentó como no experimental, correlacional y transversal. Tuvo como población de estudio a los padres de familia de la institución educativa N° 88381 de la cual se seleccionó una muestra constituida por 45 padres. El instrumento seleccionado fue el cuestionario, estructurado por 66 ítems, los cuales fueron sometidos a juicio y validación de 03 expertos y a través de la prueba Alfa de Cronbach se estableció una confiabilidad de (0.997) y (0.980) respectivamente. Para la constatación de la hipótesis se usó el análisis estadístico, a través del cual se obtuvo un coeficiente de correlación ($r=0.746$) y significancia ($p\text{-valor}=0,000$). Concluyendo que existe relación directa, alta y significativa entre la calidad del servicio y la gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Calidad del servicio, gestión administrativa, Qali Warma, calidad de alimentos, recepción y almacenamiento de alimentos.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the administrative management of the Qali Warma program in an educational institution in Yungay, 2023. It was a basic research with a quantitative approach and referred to the design as non-experimental, correlational and cross-sectional. The study population was the parents of the educational institution N° 88381, from which a sample of 45 parents was selected. The selected instrument was the questionnaire, structured by 66 items, which were submitted to the judgment and validation of 03 experts and through the Cronbach's Alpha test a reliability of (0.997) and (0.980) respectively was established. Statistical analysis was used to confirm the hypothesis, through which a correlation coefficient ($r=0.746$) and significance ($p\text{-value}=0.000$) were obtained. Concluding that there is a direct, high and significant relationship between the quality of service and the administrative management of the Qali Warma program in an educational institution in Yungay, 2023. Therefore, the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Service quality, administrative management, Qali Warma, food quality, food receiving and storage.

I. INTRODUCCIÓN

Los programas sociales, en específico las intervenciones de los programas escolares de alimentación se consideran acertadas en las naciones que se precian de estar consideradas en vías de desarrollo, los gobiernos de estas naciones buscan la mejora del rendimiento educativo mediante la alimentación saludable de los escolares (Lockheed et al., 1991).

Estos programas se enfocaron inicialmente en las instituciones educativas pobres y tienen como objetivo mejorar la construcción del conocimiento de los alumnos proporcionándoles los nutrientes necesarios, debido a que a varios estudios determinaron que el rendimiento de los alumnos de baja condición económica habitualmente no es el adecuado, entre otros, debido a factores nutricionales. El Programa Mundial de Alimentos (PMA) recoge y analiza esta problemática a través de un informe elaborado el año 2009 en colaboración con el Banco Mundial en el que, basándose en una muestra conformada por un total de 169 países, logra estimar que, aproximadamente 368 millones de son beneficiarios de forma diaria mediante los Programas de Alimentación Escolar (Bundy et al., 2011).

El investigador considera que estas cifras, de aproximadamente 368 millones de beneficiarios a nivel mundial, evidencian cuán importante resulta que se implementen estos programas y así mismo buscar la ejecución de mecanismos que garanticen que la gestión administrativa sea eficiente, porque al contrario de lo que se puede suponer, la cobertura de estos programas suele a ser más baja en las naciones donde ciertamente es necesaria, esto es una realidad que indiscutiblemente impacta de forma negativa en los programas de alimentación que se dan en las escuelas de estos países, imposibilitando que se brinde un servicio de calidad. Para Bello et al. (2019) una deficiencia actual en instituciones públicas radica en que no han implementado estrategias que se proyecten a brindar un servicio de calidad y esto es algo que debe partir desde una adecuada gestión administrativa, por lo cual se deduce, que cuanto mayores avances se logren obtener en el ámbito de la gestión, las exigencias que enfrentarán serán mucho mayores, a razón de esto, actualmente se están desarrollando investigaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio.

Ganga et al. (2019) exponen que la calidad está referida al buen servicio y a la eficiencia en su oferta por parte de la organización. De lo expuesto, el investigador infiere que, los programas sociales de alimentación deberían tener la responsabilidad y función primordial de brindar el servicio a los educandos de forma eficiente, buscando ofertar un servicio adecuado en lo referido a la ración de los alimentos que coadyuven a conseguir un estado nutricional óptimo de los educandos usuarios del programa, esto muchas veces se contradice con la realidad, sobre todo en el interior del país. Además, para Mansour & Al-Salem (2017) es ampliamente conocido que las entidades gubernamentales a nivel mundial afrontan dificultades de índole diversa que someten a prueba la gestión administrativa, estos inconvenientes se producen por la inexperiencia, falta de conocimiento y poca o nula capacidad de adaptarse a un mundo que está en constante y vertiginoso cambio, hechos que se evidencian por la carencia de compromiso, liderazgo. Asimismo, la ineficacia del personal provoca descontento en los usuarios que reciben una mala atención o fuera del plazo establecido.

MIDIS (2019) a través de la publicación denominada “Evaluación de Impacto del PNAEQW” afirma que Qali Warma como programa social influye en mejorar en los índices de participación escolar y de logro de metas educativas propuestas, mediante la mejora del estado nutricional y se infiere por ello en la salud de los educandos, los procesos cognitivos a plazo corto mediante la inmediata satisfacción del hambre. Para el investigador esta afirmación debió ser corroborada, por lo que además se analizó la gestión administrativa del programa en la Institución Educativa N° 88381, por considerarlo deficiente y la importancia de su estudio radicó en el hecho de que es un programa orientado a combatir la desnutrición de los educandos y mejorar sus índices de participación evitando la deserción escolar. Para lograr estos objetivos el servicio que se brinda tiene que estar orientado a una gestión de calidad, siendo indispensable que los usuarios del programa estén satisfechos con el servicio brindado.

En consecuencia, a lo argumentado, se formuló el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023? El problema

se justificó en lo social debido a la influencia que tiene Qali Warma como programa social que brinda servicio alimentario en la mitigación de la desnutrición que afecta a los educandos a nivel nacional, con especial énfasis en las zonas rurales de nuestro país; En lo teórico se justificó debido a la contribución que tiene la investigación hacia otras áreas del conocimiento, y sus resultados podrían ser de utilidad para ayudar a entender el papel que cumple una adecuada gestión en los programas sociales; En lo metodológico, se justificó porque será un punto de referencia para estudios que se realicen en el futuro tomando como base el marco metodológico aplicado debido a la utilidad que representa poner al alcance de otros estudios estrategias nuevas e instrumentos confiables que ayuden a los investigadores la recopilación precisa de datos para las variables de su estudio. Además, tendrá una justificación práctica porque se buscará determinar la eficiencia y los resultados de la gestión adecuada de un programa de alcance nacional como Qali Warma, para mejorar el bienestar educativo, calidad nutricional, y social de los alumnos beneficiarios del programa.

Tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023. Los objetivos específicos fueron, Analizar el estado actual de la calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa; Analizar el estado actual de la gestión administrativa del programa Qali Warma en la institución educativa; Determinar la relación existente entre calidad del servicio y la recepción y almacenamiento de alimentos; Determinar la relación existente entre calidad del servicio y la preparación y distribución de alimentos; Determinar la relación existente entre calidad del servicio y la vigilancia del consumo de alimentos ; Y determinar la relación existente entre calidad del servicio y la participación en capacitaciones, cursos y talleres.

Dando respuesta al problema de investigación, se estableció la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023. Y como hipótesis nula, no existe relación entre la calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Existen diversos estudios que versan sobre la calidad del servicio de los Programas Escolares de Alimentación como lo es Qali Warma y la gestión administrativa, y como una adecuada gestión se refleja en aspectos como la asistencia de los educandos y permanencia en los colegios, así como en su matrícula y su estado nutricional.

Como antecedentes internacionales de este estudio, los investigadores Bungatang & Reynel (2021) en su estudio que tuvo el objetivo de examinar la influencia de la evidencia física en la calidad del servicio, su capacidad, la confiabilidad, la atención y la garantía de satisfacción en el consumidor, para lo cual los investigadores recurren a un estudio explicativo, descriptivo correlacional, cuantitativo. Por medio de un muestreo intencional, los investigadores obtuvieron una muestra conformada por 100 clientes atendidos en una de sus sucursales. El estudio arribó a los resultados a través del uso de un análisis de regresión lineal múltiple. Los autores concluyeron que la calidad del servicio tiene influencia positiva en la satisfacción del consumidor.

Pradeep et al. (2020) autores que, en su estudio, cuya metodología tuvo un nivel correlacional, descriptivo y de enfoque mixto, tuvieron el objetivo de analizar los factores de percepción de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción y la retención del consumidor. Los investigadores conformaron la muestra con 186 usuarios de las empresas de fitness que tienen su sede en la ciudad de Abu Dhabi. La muestra fue seleccionada de forma aleatoria a quienes entrevistaron y además aplicaron el cuestionario para la recolección de datos, de lo cual se desprende que los clientes con la intención de valorar la calidad del servicio se basaron en factores como la seguridad, el precio y la higiene. Los investigadores arribaron a la conclusión de que la calidad y satisfacción de los usuarios se correlacionan alta y positivamente.

Riffo (2019) realizó un estudio que versó sobre la gestión administrativa y la calidad en los colegios de los chorrillos, con el objetivo de analizar el grado de influencia que la gestión administrativa tiene sobre los procesos de calidad. La

metodología fue de tipo cuantitativo, además, el estudio fue básico y de nivel explicativo, utilizó además un diseño transversal, la muestra fue conformada por 80 profesores de estos centros escolares a quienes se aplicó el cuestionario que tuvo dos escalas de opinión, el investigador logró concluir que en los procesos y/o actividades administrativas se evidencia una buena gestión y de calidad en esos colegios.

Taher et al. (2020) la investigación de estos autores logró analizar la relación existente entre la diversificación de los almuerzos consumidos diariamente en los colegios del Reino Unido y la calidad de los alimentos de los educandos. A través de un estudio descriptivo correlacional, de tipo cuantitativo, realizado entre los años 2008 y 2016, con la participación de 2118 jóvenes con edades fluctuantes entre los 11 y 18 años, el estudio concluyó que debido a que estos jóvenes compran sus alimentos en negocios circundantes a colegios su dieta es baja en calidad. Hecho que discrepa de la calidad de la dieta de niños o adolescentes que consumen comidas preparadas en los colegios del Reino Unido.

Vernarelli & O'Brien (2017) realizaron un estudio con el objetivo de investigar si los alimentos que los colegios proporcionan tienen mayor calidad y un valor nutricional diferente al de los alimentos que no son obtenidos mediante el Programa Nacional de Almuerzos Escolares. La metodología utilizada en su estudio fue de tipo cuantitativo; además, tuvo un diseño descriptivo y correlacional. La muestra representativa estuvo compuesta de 2190 niños participantes entre los años 2009 al 2012, en la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición, que es una gran encuesta transversal que tiene como realizador al Centro Nacional de Estadísticas de Salud de Estados Unidos. Los resultados del estudio sugieren que, aunque ampliamente criticados, los almuerzos escolares proporcionan una calidad nutritiva superior a la de los almuerzos obtenidos de otras fuentes, especialmente para los niños de hogares con bajos ingresos.

Vujić et al. (2019) investigadores que en su estudio midieron la calidad del servicio ofertado relacionado con la satisfacción de sus huéspedes en la industria hotelera en Serbia. Para tal fin emplearon en su estudio una metodología con un enfoque

cuantitativo, el objetivo del estudio fue mostrar la percepción de satisfacción de los huéspedes relacionada con la calidad de servicio ofertado por 8 hoteles, con la intención de establecer relaciones positivas con los huéspedes y puedan ser desarrolladas a largo plazo. Se encuestó a 87 personas que eran huéspedes de los hoteles. Los datos recopilados fueron analizados, de lo cual los investigadores lograron concluir que la mejor calidad del servicio ofertado genera mayor satisfacción y que los huéspedes satisfechos manifiestan un mayor grado de lealtad, por lo que el uso de los servicios del hotel se volvería recurrente, e incluso recomendándolo a sus amigos, lo que a su vez implica una mayor rentabilidad del hotel y del turismo como sistema conjunto.

Además, Zhon & Cheol (2020) desarrollaron un estudio en el que se trazaron el objetivo de investigar los elementos que podrían tener influencia en la felicidad, satisfacción y fidelidad de los consumidores para lo cual observaron con atención el rol moderador de género; el estudio fue descriptivo correlacional, de tipo cuantitativo y los datos se recopilaron mediante una encuesta online dirigida a clientes habituales de restaurantes de comida rápida presentes en China. El cuestionario se dividió en 7 partes y los investigadores además aplicaron el modelo de ecuaciones estructurales para probar 12 hipótesis de estudio y arribaron a la conclusión de que las dimensiones de calidad de ese tipo de negocios y la percepción que tienen sobre el precio influyen de modo positivo en la satisfacción de los consumidores y que las franquicias de comida rápida deberían esforzarse por mejorar las dimensiones de calidad de los restaurantes (calidad de la comida, del servicio y del entorno físico) haciendo hincapié en la frescura, el sabor y la presentación de la comida ya que influyen mucho en el comportamiento de los clientes.

Como antecedente a nivel nacional Araujo et al. (2019) abordaron en su estudio el vínculo existente entre la calidad de los programas de asistencia familiar y su correlación con el desarrollo de los infantes, utilizando como caso de estudio el programa social peruano denominado Cuna Más. Para este caso los autores utilizaron un tipo de estudio empírico – descriptivo, tomaron como muestra a los usuarios del programa y estuvo compuesta por 554 personas, utilizando el

instrumento denominado Home Visit Rating Scale, a través del cual lograron la medición de calidad de visitas y el instrumento denominado Ages and Stages Questionnaires , ASQ-3 – Bayley, con el fin de medir el desarrollo de los infantes, los resultados del estudio explicaron que la puntuación obtenida de calidad de visitas domiciliarias se relacionan de modo significativo con las medidas de desarrollo de los infantes. Las conclusiones vertidas por autores de este estudio indican la una directa correlación de la capacitación del personal, que va a brindar la atención de los infantes y la calidad del servicio. Añaden, además, que las personas que laboran en este programa con frecuencia no tienen ni la capacitación ni la educación requerida.

Bao-Condor et al. (2020) estudio en el cual lograron analizar el tipo y nivel de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en una escuela de posgrado en Huánuco, para lo cual se basó en la percepción de los estudiantes de posgrado de esa universidad. El trabajo de investigación de los autores usó una metodología de diseño prospectivo correlacional, de corte transversal y de tipo cuantitativo. Los investigadores convinieron tomar como muestra para el estudio a 147 alumnos de posgrado. La investigación se desarrolló mediante un análisis inferencial de tipo descriptivo, la hipótesis fue comprobada utilizando correlación de Spearman. Por lo tanto, el trabajo de investigación logró concluir que existe una relación positiva entre sus dos variables de estudio de acuerdo con lo percibido por alumnos encuestados, ello reside en el desarrollo de procesos orientados al logro de objetivos trasados por la organización.

Camacho (2020) autor que tuvo por objetivo en su investigación establecer la influencia de la gestión de Qali Warma en la calidad del servicio a los usuarios de un colegio de Trujillo. La metodología aplicada en el estudio fue cuantitativo y referente al diseño fue no experimental y correlacional, además, fue causal transversal. El estudio contó con una población de estudio de 147 personas los cuales fueron padres de familia del colegio, de esta población se consideró a 40 padres como muestra, escogidos por conveniencia, es decir por un muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado por el investigador fue el cuestionario a través del cual recabó la información necesaria, por medio de la cual concluyó

que la gestión del programa logra influenciar de modo significativo en la calidad de servicio percibida por los educandos de un colegio de Trujillo.

Así también, Elespuru (2019) en su investigación tuvo el objetivo de lograr establecer la existencia de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de Qali Warma en un colegio de la localidad de Huacho, el trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental, además, fue un estudio de nivel correlacional y descriptivo. En la investigación se trabajó con una muestra censal y tuvo una población de 52 beneficiarios del programa. Para recopilar los datos para estudio, el investigador uso la encuesta como técnica, y lo aplicó un cuestionario a los educandos beneficiarios de Qali Warma. De la observación de los resultados alcanzados se evidencia una relación significativa con un coeficiente $r = 0,711$ y un valor de $\text{sig.} = 0.001$ y. Por lo cual el investigador logró concluir que la gestión administrativa y la calidad de servicio mantenían una relación significativa y a su vez positiva.

Flores (2017) desarrollo un estudio en el que aplicó una metodología básica, no experimental, transversal. Dentro de sus objetivos se consideraron el denotar como la gestión administrativa influye en dicho programa que está dirigido a los educandos del distrito del Callao. Además de la encuesta como técnica usada para recopilar los datos también fueron usadas la técnica de toma de información y la técnica de análisis documental. Técnicas que se aplicó a una muestra representativa de 100 personas que trabajan en el programa. El resultado obtenido por medio de la estadística (correlación de Pearson), evidencia que la buena gestión administrativa predomina en el servicio de alimentación del programa Qali Warma. Por tanto, se logró concluir que la gestión administrativa, tiene influencia significativa ($r = 0.659$) en el programa Qali Warma.

Ortiz (2021) la metodología utilizada por este autor en su trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, utilizó dos instrumentos para su estudio, una ficha de valoración y un cuestionario, que fueron aplicados a 78 estudiantes de nivel primario, que cursaban el sexto grado. Todo ello con el objetivo de exponer el nivel de correlación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los

educandos referente a Qali Warma de un colegio de Chincha. De los resultados obtenidos mediante estos instrumentos el autor concluyó con un coeficiente de correlación de 0.891 que, sus dos variables de estudio se correlacionan significativamente y de forma positiva.

Otero (2020) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue explicar cómo se relacionan sus dos variables de estudio, la variable número uno es la gestión del programa, y la otra variable de estudio es la calidad del servicio. Desarrolló una investigación de tipo relacional experimental, cuantitativo y transversal; el investigador logró aplicar el cuestionario conformado por 40 preguntas a 64 personas, que constituyen la totalidad de la muestra y que ejercían la presidencia de los clubes de madre de la localidad Huanchaco. Logró concluir que ambas variables se relacionan positiva y directamente. Así mismo, las recomendaciones vertidas por el autor versaron sobre una mayor interacción, coordinación y capacitación de los 5 servidores del Gobierno Local y de las organizaciones sobre las cuales recae la responsabilidad de ejecución del programa.

A nivel regional, Alegre (2022) en su estudio tuvo como objetivo poder correlacionar la gestión administrativa con la calidad del servicio, el estudio tuvo lugar en el gobierno local de Moro. El investigador desarrolló un estudio cuantitativo cuyo carácter fue descriptivo y optó por una metodología de diseño transversal y correlacional. Tuvo como muestra censal a 40 personas de una población compuesta por trabajadores que desarrollan actividades administrativas, a quienes se les aplicó un cuestionario que se dividió en dos secciones, la primera sobre la gestión administrativa y la segunda parte referida a la calidad del servicio. A través del uso de la estadística inferencial (Rho de Spearman) la autora concluyó que existe relación significativa y directa de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en el gobierno local de Moro.

Figuroa (2019) desarrolló un estudio que tuvo el objetivo de demostrar que la gestión administrativa logra influenciar positivamente en la satisfacción de los usuarios del gobierno local de la ciudad de Huaraz. Para lo cual el investigador hizo uso de un estudio metodológico con enfoque cuantitativo, de tipo básica y

referido al diseño fue no experimental además de correlacional. El estudio tuvo una población conformada por 15354 usuarios del gobierno local, 375 usuarios conformaron la muestra probabilística, a través del cuestionario aplicado y estructurado por 15 preguntas referentes a la primera variable y 23 interrogantes que se refieren a su segunda variable de estudio, el investigador concluyó que ambas variables del estudio revelaron un nivel de insatisfacción moderado.

De igual forma Palacios (2017) investigador que en estudio, cuyo objetivo fue lograr establecer la correlación que existe entre la variable alimentación escolar y la variable empoderamiento de los objetivos de Qali Warma, su estudio tuvo un diseño metodológico no experimental, además, fue correlacional y descriptivo; consideró en su muestra a 50 personas que son padres de familia del colegio Sarita Colonia, a quienes a través de la aplicación de un cuestionario, el autor de este trabajo de investigación logra concluir que ambas variables se relacionan directa y significativamente.

Peña (2018) en el desarrollo de su estudio, se trazó como objetivo analizar la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio, a partir de la óptica de los usuarios del municipio Sanmarquino; El autor en su estudio aplicó una metodología de diseño no experimental y correlacional, a través 328 usuarios del gobierno local de San Marcos se configuró la muestra de la investigación, se recolectó información por medio de dos cuestionarios, una para cada variable de estudio. El autor del estudio concluyó que existe relación significativamente alta y positiva entre las dos variables de estudio, con un Rho de Spearman = ,805 y un p-valor < 0,05.

Concerniente a la calidad de servicio, son aplicables para este estudio diversas teorías y definiciones, dadas en función a su delimitación, la participación del personal y otras características que emanen de su desarrollo. Como la denominada Teoría de Juran, esta teoría se fundamenta en la trilogía conformada por la organización, vigilancia y progreso, estos tres aspectos están interconectados de modo tal que potencian las cualidades de los productos o servicios ofertados (Chacón & Rugel, 2018).

De igual perspectiva, Castillo, Cárdenas & Palomino (2020) describen la calidad como una permanente mejora del servicio o bien ofrecido. A su vez Fida et al., (2020) complementa esta definición afirmando que la calidad del servicio es la capacidad subyacente de una organización o empresa de poder cumplir con lo deseado por el cliente o usuario. Así mismo, Parasuraman et al. (1991) considera que el uso de la escala SERVQUAL es una de las mejores metodologías si se desea medir la calidad del servicio.

De La Hoz et al. (2020) precisaron como un bien tangible a la calidad, percibido por los clientes mediante la interacción con los vendedores o encargados de los establecimientos, de lo indicado, Cervantes et al. (2018) consideran que la calidad tiene una relación directa con el trato que el cliente recibe durante su compra. Así mismo, Alcázar (2016) considera que cuando el cliente logra satisfacer sus necesidades y expectativas, se creará una relación con el cliente denominada fidelización, motivo por el cual el cliente seguirá usando los productos con los cuales logró satisfacer sus necesidades. En esa línea, la calidad es definida como la forma en que un servicio ofertado logra satisfacer las expectativas que tiene el consumidor. (Katelo et al., 2021), así mismo Brady & Cronin (2001) consideran que la calidad se ve inmerso tanto en el resultado, la interacción y el ambiente físico. A su vez Fernández (2020) considera que la calidad se puede valorar brindando al usuario o cliente lo que anhela sin dilaciones o desperfecto alguno.

Según Izquierdo (2021) en un mundo globalizado acorde a estos tiempos los cambios se producen de forma constante, motivo por el cual los requerimientos, exigencias o anhelos que tienen los clientes del servicio cambian con la misma velocidad y constancia, por lo que evaluar la calidad del servicio brindado es una tarea cambiante por estar alineada a la percepción de cada consumidor. Delgado (2020) a su vez, asevera que la calidad de servicio es de suma importancia y al mismo tiempo trascendente por la relación existente entre el usuario/cliente y la entidad/empresa. En sector público la realidad es distinta por la existencia de la burocracia, que por la inexistente flexibilidad y estar encasillado en las reglas o pautas preestablecidas al momento de tomar decisiones, prioriza antes del buen servicio a la sociedad el cumplimiento de las formalidades, un servicio de calidad

es entonces un mecanismo fundamental de valor agregado para las organizaciones, y acorde a la atención que se le brinde al usuario, siendo estos la razón de ser de las organizaciones sea pública o privada podría significar la clave del éxito para estas (Meesala & Paul, 2019).

Referente a esto los investigadores Hapsari et al. (2017), refieren que atributos como la comunicación, confiabilidad, cortesía, tangibilidad y la capacidad de respuesta frente a un hecho que a priori puede desencadenar un conflicto, influyen positivamente en la calidad del servicio; mientras que el autor Othnman et al. (2019) manifiestan que un servicio de calidad tiene significativa correlación con la credibilidad, comunicación, cortesía, seguridad y competencia.

Amrapala & Choocharukul (2019) investigadores que, en su estudio de diseño cualitativo, se propusieron evaluar la calidad del servicio de una compañía que brinda servicio público de transporte, reveló dimensiones de la calidad del servicio inherentes al tipo de servicio que brindan, exponiendo la percepción que tiene el usuario y sus necesidades respecto al servicio que reciben, factores actitudinales entre los que se encuentran el ambiente, la confiabilidad, comodidad y conveniencia. Para este estudio el investigador creyó acertado, considerar la calidad de los alimentos, cantidad de los alimentos y variedad de los alimentos; como dimensiones de la variable calidad del servicio.

La calidad de los alimentos es una terminología que abarca una definición amplia y compleja que durante los últimos años ha cambiado rápidamente, ya que constituye un concepto dinámico susceptible de ser alterado por factores subjetivos y objetivos, debido a que obtener alimentos de calidad demanda la conjunción de esfuerzos durante un período largo, puede considerarse entonces como el resultado del esfuerzo acumulado de todas las personas o entidades intervinientes en la cadena alimenticia en las etapas de producción, el almacenamiento, la distribución, la comercialización, la trazabilidad y la seguridad alimentaria (Chen et al., 2021).

La definición más tradicional de la calidad de los alimentos era concebida como que el producto esté libre de adulteraciones o imperfecciones. Ahora está representada además como un cúmulo de características relacionadas con sus propiedades organolépticas y químicas de los productos alimenticios (FAO, 2018). La calidad nutricional está estrechamente relacionada con la diversidad de nutrientes que contiene un alimento y sus efectos beneficiosos o nocivos para los consumidores (FAO, 2018).

En lo referente a la dimensión cantidad de alimentos, PMA (2019) de acuerdo con el informe de evaluación, respecto al servicio de alimentación ofrecido por Qali Warma, en las raciones de desayunos y almuerzos estos cumplen con las recomendaciones establecidas tanto por el Programa Mundial de Alimentos (PMA) como por el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN).

Asimismo, MIDIS (2019) afirma que Qali Warma cumple con promover en las niñas, niños y adolescentes la alimentación saludable cuyos estándares están normados por la ley 30021, proporcionando a sus usuarios en cada ración una cantidad saludable en grasas y azúcares, así como también en sus productos industrializados en el cuidado de no exceder los niveles de grasas trans y grasas saturadas y sodio.

En lo referente a la dimensión variedad de alimentos, de acuerdo a Andina (2018), El programa Qali Warma con el objetivo de mejorar el servicio alimentario ha diversificado los desayunos y almuerzos adicionando 28 nuevos tipos de alimentos al menú escolar, lo cual benefició en el año escolar 2018 a más de 3 millones de educandos, teniendo en consideración gustos, tradiciones y hábitos regionales de alimentación de cada población, entre los alimentos incorporados figuran la carne seca salada, el arroz fortificado, conservas de pollo e hígado, frutos secos, maíz, trigo y haba tostada, variedades nativas de papa, pescado salado y prensado. La dirección del Programa resaltó esta iniciativa en la formulación de raciones y propuesta de incorporación de productos nuevos, destacó además que esta iniciativa conjunta fue evaluada y aprobada por los nutricionistas del programa.

A razón de las diversas teorías existentes sobre la gestión administrativa, Los investigadores Falconi et al. (2019) consideran que en todo proceso de índole administrativo están presentes cuatro actividades que resultan fundamentales por su naturaleza y son: la planificación la organización, la dirección y el control. Ampliando la definición de la gestión administrativa encontramos a Barrera & Ysuiza (2018) quienes describen que toda gestión es una disciplina que examina problemas de diversa índole como un todo, analizando todas sus aristas, actividad en la que la racionalidad resulta en gran medida importante para tomar las decisiones que permitan alcanzar las metas que la organización se trazó.

Mendoza y Briones (2017) concluyeron que toda gestión administrativa tiene carácter sistémico, emplea un enfoque coherente orientado al cumplimiento de objetivos propuestos; encuentra funcionalidad en el desarrollo de procesos administrativos básicos y determinantes como son; planificar, ordenar, guiar y fiscalizar, en el cual nosotros como seres humanos somos considerados como un recurso vital para la organización porque de nosotros depende la producción; así como alcanzar una gestión de calidad y el consecuente crecimiento del negocio empresarial. Por lo tanto, la gestión administrativa debe enfocar sus esfuerzos en el uso eficiente de todos los recursos, tanto materiales, financieros y humanos, con el objetivo de viabilizar el crecimiento de la organización. También es importante optimizar recursos e implementar sistemas de control y evaluación del desempeño del personal y registro de indicadores de gestión que conduzcan a tomar decisiones.

Los investigadores Mendoza-Fernández & Moreira-Chóez (2021) complementan esta definición considerando la gestión administrativa como la gestión o acto de administrar una actividad para que sea productiva, con el propósito de generar mayores ingresos para la organización. Asimismo, para los investigadores Mendoza et al. (2018) la gestión administrativa se cimienta en una sucesión de métodos, procesos y principios que maximizan los recursos de la organización aumentando su eficiencia. Consideran además que toda buena gestión administrativa está intrínsecamente ligada la coordinación, garantizando el trabajo conjunto y eficaz de todas las áreas en las actividades que desarrolla la

organización. En ese sentido, Ziekow (2021) considera que la gestión de la administración se organiza y estructura subdividiéndose en unidades jerarquizadas por la asignación normativa de roles y funciones.

Benavides (2015) define gestión como una guía que orienta el actuar, la visualización, la previsión y también el uso adecuado de recursos que coadyuven a lograr los objetivos mediante la realización de actividades secuenciales, teniendo en consideración además el tiempo requerido para efectuarlos y cada uno de los eventos implicados en su consecución. Este autor esclarece, además, los tipos de gestión existentes, los cuales son: La gestión de proyectos, gestión tecnológica, gestión de conocimiento, gestión social, gestión administrativa, gestión financiera, gestión del ambiente, y Gestión pública (Benavides, 2015).

Li (2020), reflexiona sobre la gestión administrativa considerando que se apoya en procedimientos, estrategias, métodos y políticas organizacionales, para desarrollar actividades y ejecutar funciones de forma oportuna. En esa línea de pensamiento Omar, Salessi & Urteaga (2017), considera que la gestión administrativa a través de técnicas y/o procesos simplifica la labor reduciendo el tiempo y los costos, ayudando a su vez a la productividad, alcanzando el nivel de eficiencia y calidad que requiere la organización. Una de las características imprescindibles que incorpora toda gestión administrativa sea de una entidad privada o pública, es la flexibilidad porque se articula con sus necesidades (Cuevas & Rodríguez, 2017).

Además, Zavaleta (2021) en su investigación propone implementar incentivos para modelar la conducta de los funcionarios y puedan realizar de manera efectiva su labor, así mismo medita sobre la importancia de capacitar a los trabajadores de las instituciones gubernamentales. Para Montes de Oca & Pulla (2019), la finalidad que pretende alcanzar la gestión administrativa es lograr el incremento a largo plazo de competitividad y la productividad en la empresa. Por otro lado, en el ámbito gubernamental se pretende que la administración sea más eficaz mediante el empleo de las TIC, transparentando la información y permitiendo que las autoridades articulen las decisiones a tomar, teniendo en

cuenta la calidad de los servicios básicos brindados en beneficio de los pobladores (Güemes, 2019).

Salazar (2016) manifiesta que dentro de los conceptos que enmarcan la gestión de Qali Warma, está contemplado, el servicio alimentario que se fundamenta en un estado nutricional adecuado es de gran importancia que los niños desde el momento de su nacimiento y en adelante reciban una alimentación de calidad ya que ello determina su buena salud y un desarrollo cognitivo y físico óptimo. Por lo tanto, al servicio alimentario se le considera, como la agrupación de diversas particularidades que tiene el alimento el cual le otorga la cualidad de satisfacer las necesidades del comensal. Este es a su vez la finalidad del servicio alimentario, el ofrecer dietas estructuradas a fin a los requerimientos biológicos, sociales y psicológicos de las personas, esta finalidad es validada en lo referido a poblaciones a través del manejo adecuado de técnicas requeridas para la preparación a nivel masivo de alimentos, esto esta referido a realizar un seguimiento y/o vigilancia de los procedimientos de compra, su acopio, elaboración y distribución de los productos procesados que deben garantizar la variedad, calidad y cantidad, de los productos alimenticios, características que se orientan al logro de una dieta alimenticia balanceada.

Para este trabajo de investigación, se tomó en consideración como dimensiones de la variable gestión administrativa a las funciones propias y principales del Comité de Alimentación Escolar por ser esta parte de su gestión en todas las fases de ejecución del servicio de alimentación en la institución educativa, y que acorde al Ministerio de Educación (2019) son: La recepción y acopio de los productos alimenticios, es una de las funciones del CAE a fin de garantizar que los alimentos sean recepcionados verificando cantidad y calidad para luego ser almacenados de en un ambiente adecuado, observando que se lleve un control detallado del ingreso y salida de los productos alimenticios; un aspecto para tenerse en cuenta y que se observa en diversas instituciones sobre todo en el interior del país es que no cuentan con una adecuada infraestructura para almacenamiento y conservación de productos, así como no guardan lo cuidados de higiene que se requiere para la manipulación y preparación de estos. Otra

función del CAE es garantizar que los alimentos se consuman en un ambiente adecuado para tal fin, aplicando las prácticas de higiene que favorezcan una alimentación segura (MINEDU, 2019).

Para el investigador esta función no siempre se cumple, sumado a otros factores, como la inexistencia de supervisión y/o control de fumigaciones, hecho que imposibilita que se garantice en la preparación de los alimentos la salubridad correspondiente, lo cual incide en la calidad en el desarrollo del servicio que no cumple eficientemente con su objetivo de contribuir con la alimentación de educandos y contribuir al logro de los saberes deseados. A pesar de las dificultades mencionadas, es posible realizar actividades que permitan la organización de talleres y capacitaciones para la comunidad y el personal que maneja el programa. Esto permitirá mejorar los conocimientos sobre almacenamiento, higiene, manipulación de alimentos, alimentación saludable y uso de agua segura, entre otros.

En lo referente a la preparación y distribución de los alimentos el Ministerio de Educación (2019) da lineamientos para que el CAE garantice se ejecuten buenas prácticas en el manipuleo e higiene en preparar los alimentos y su distribución se realice según la ración programada del menú escolar. Así mismo las otras dos dimensiones, vigilancia de la ingesta de los alimentos y participación en talleres cursos y en capacitaciones, son funciones que el CAE debe cumplir como parte de la gestión administrativa inherente a sus actividades en el desarrollo del servicio de alimentación.

La epistemología de esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, dado que buscó recopilar datos objetivos y generalizables mediante la aplicación de cuestionarios a los padres de los educandos. Acorde a lo señalado por Bautista (2021) se requiere la toma de una posición epistemológica objetivista, con la finalidad de alcanzar conocimiento objetivo susceptible de ser verificable a partir de la compilación de datos empíricos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo básica, a razón de que, conociendo y comprendiendo el aspecto teórico, este servirá de soporte para trabajos o estudios futuros (Ríos, 2017).

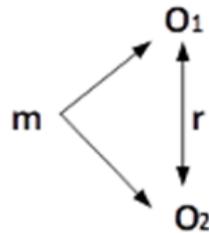
El diseño del trabajo de investigación tuvo una metodología de tipo cuantitativo y referido al diseño se sustentó como no experimental. Babbie (2017) refiere que la investigación cuantitativa, no experimental es una metodología centrada en indagar y recopilar datos numéricos y estadísticos. Debido a lo anteriormente descrito no se manipularon las variables del estudio; asimismo, fue transversal, por causa de que la información a recabada estuvo delimitada en un tiempo determinado.

Además, esta investigación fue un estudio correlacional, según lo manifestado por los autores Gravetter & Forzano (2018) un estudio correlacional es una estrategia utilizada en la investigación caracterizada por buscar el nivel de coalición que existe entre dos o más variables; en el tipo de investigación correlacional, se pretende valorar la medida en que los cambios en una variable se relacionan con los cambios en otra variable, sin pretender establecer una relación causal entre ambas.

Por lo tanto, en mérito de las indicaciones previas, se incorpora el esquema siguiente:

Figura 1

Diagrama de correlación de estudio



Donde:

m: Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381

O1: Calidad del servicio

O2: Gestión administrativa

r: Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual para la variable calidad del servicio, Gaffar, Pervin & Mamut (2018), autores que manifiestan que la calidad del servicio se funda en la mente del consumidor o usuario del servicio brindado, fundamentándose en la comprensión de sus necesidades y excediendo con éxito sus expectativas. Es por ello por lo que la calidad de servicio se correlaciona de forma directa con la satisfacción del usuario.

Definición operacional para la variable calidad del servicio, se evaluaron las siguientes debido a que etapas básicas de evaluación de la calidad de los alimentos, cantidad y variedad de los alimentos. Aspectos susceptibles de ser medidos a través del cuestionario comprendido por preguntas cerradas. Referente a la variable calidad del servicio, se tomó en cuenta diversos indicadores para las dimensiones de esta variable, en lo referido a la dimensión calidad de alimentos, se consideró la inocuidad de los alimentos, evaluación nutricional de los alimentos, características organolépticas de los alimentos, en lo concerniente a la dimensión cantidad de alimentos se consideró como indicadores la ingesta diaria adecuada, densidad

energética de los alimentos, tamaño de la ración, satisfacción o llenura y para la dimensión variedad de alimentos se consideró como indicadores el proceso de planificación del menú escolar, pirámide alimenticia, grupos de alimentos que se consumen en el día, variación del menú escolar.

Así mismo, en lo referido a la variable gestión administrativa, Benavides (2015) la conceptualiza como guía que orienta el actuar, la visualización, la previsión y el uso correcto de los recursos con que cuenta la institución con el propósito de cumplir sus objetivos mediante la realización de actividades secuenciales, teniendo en consideración además el tiempo requerido para efectuarlos y cada uno de los eventos implicados en su consecución.

Para fines de este estudio, para la definición operacional de la variable gestión administrativa se identificaron las dimensiones que conforman esta variable y se tomaron en consideración diversos indicadores, de este modo para la dimensión recepción y almacenamiento de alimentos se consideró como indicadores la infraestructura del servicio educativo, la verificación de los productos, el almacenamiento de los productos y la rotación de los productos; para la dimensión preparación y distribución de alimentos se identificaron indicadores como, la infraestructura del ambiente para la preparación de alimentos, la calidad de los alimentos, la indumentaria adecuada y las raciones para distribuir. Así mismo para la dimensión vigilancia y consumo de los alimentos se consideraron como indicadores la variedad de la ración, promoción del lavado de manos y la promoción del consumo de la ración completa. Finalmente, para la dimensión participación en capacitaciones, cursos y talleres se tomó en consideración tres indicadores los cuales son, uso de herramientas educativas, asistencia a capacitaciones y socialización de los aprendizajes.

Para las variables de este estudio, la calidad del servicio y gestión administrativa, la escala de medición fue ordinal, que es un tipo de escala graduada usada con frecuencia en encuestas en este tipo de los estudios.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

A la población también se le conoce con el nombre de universo, cuando nos referimos a la población hablamos de la cantidad total de sujetos que tienen similares particularidades, que sostienen la información correspondiente al fenómeno en estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Además, los autores Hernández & Mendoza (2018) manifiestan que la población es susceptible de estudio y, además, ser el universo del cual se puede extraer la muestra para realizar inferencias sobre la variable de interés o una característica específica; los autores también señalan la importancia de la población y su correcta definición en una investigación para poder hacer generalizaciones sobre los resultados obtenidos.

A razón de esto en la investigación se consideró como universo a la cantidad total de padres de familia del colegio N° 88381 de Yungay, el cual asciende a la cantidad de 110.

Tabla 1:

Población

Lugar	Población
Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381	110

Base de datos: Siagie del colegio N° 88381

Criterios de inclusión: Como criterio de inclusión de este trabajo de investigación se consideró a padres de familia que tienen hijos en ambos niveles educativos, tanto primaria y secundaria.

Criterios de exclusión: El criterio de exclusión para este estudio se refirió a los padres de familia que solo tienen hijos en un nivel educativo, ya sea primaria o secundaria.

3.3.2. Muestra:

La muestra de la investigación se constituyó como un subconjunto del universo, que comparten cualidades y características parecidas y sobre la cual se ejecuta el instrumento que permitirá recopilar la información (Carrasco, 2005). Acorde a Hernández & Mendoza (2018) la muestra se considera un segmento del universo también llamado población aplicable a una investigación y susceptible de realizar inferencias sobre aspectos particulares de la población de la que fue extraída, por lo cual debe ser cuidadosamente seleccionada y ejecutada para que su representatividad esté garantizada. La selección de la muestra de investigación fue determinada en forma dirigida o por conveniencia y se conformó con 45 padres de familia del colegio N° 88381.

Tabla 2:

Muestra

Muestra a estudiar	Población
Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381	45

Base de datos: Siagie del colegio N° 88381

3.3.3. Muestreo:

Para el desarrollo de la investigación se dispuso un muestreo no probabilístico (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación, se estableció como técnica la denominada como encuesta. Acorde a los autores Gravetter & Forzano (2018) la técnica encuesta permite al investigador la recopilación de datos tanto cuantitativos como cualitativos referente a las características, actitudes, comportamientos y opiniones del grupo de estudio. Estos datos se recopilan por medio de la aplicación de un cuestionario correctamente estructurado. Para la técnica elegida para esta investigación, se dispuso la

aplicación del cuestionario como instrumento de recopilación de la información, a razón de ello para la investigación se impulsó la aplicación de dos cuestionarios, un cuestionario para cada variable en estudio, según se detalla a continuación:

El primer cuestionario, abordó la variable calidad del servicio, estuvo conformada por 31 preguntas fundados en las dimensiones precisadas en la operacionalización, medidos a través de una escala de medición ordinal representada por sus niveles de medición, Siempre, Casi siempre, Ocasionalmente, Pocas veces y Nunca.

El segundo cuestionario abordó la variable gestión administrativa, estuvo conformada por 35 preguntas fundados en las dimensiones precisadas en la operacionalización, medidos a través de una escala de medición ordinal representada por sus niveles de medición, Siempre, Casi siempre, Ocasionalmente, Pocas veces y Nunca.

Para obtener la validación correspondiente, se ejecutó el modelo juicio de expertos, contando con tres profesionales en el tema motivo de la investigación, los cuales evaluaron y emitieron sus juicios por medio de la conformidad de una matriz de validez. Para el instrumento elegido en esta investigación se logró la confiabilidad mediante la aplicación de la prueba Alfa de Cronbach, se estableció una confiabilidad de (0.997) y (0.980) y por medio de una encuesta piloto generó la cohesión y la congruencia del instrumento utilizado.

3.5 Procedimientos

Obteniendo la confiabilidad y validación del instrumento elegido en esta investigación, se aplicó el cuestionario a 10 padres de familia de otro colegio de la provincia de Yungay, a la cual se le consideró como muestra homogénea. Luego se procedió a solicitar al director de la institución educativa su anuencia para proceder con recolectar los datos en varios días y tiempos a los 45 padres de familia seleccionados a quienes se les

orientó para el llenado correcto del cuestionario y proporcionó lapiceros agradeciéndoles por su participación. Al término de la recopilación de la información requerida a través de dos cuestionarios, esta fue procesada utilizando softwares que proporcionarán la tabulación requerida y las tablas que resulte corresponder.

3.6 Método de análisis de datos

Para facilitar la interpretación y análisis de la información recabada mediante los dos cuestionarios se utilizó el software estadístico propietario SPSS V28.0.1, (Rho de Spearman), permitiendo interpretar los resultados mediante análisis crítico y reflexivo. Asimismo, los resultados obtenidos se presentan mediante tablas de datos teniendo en consideración las normas APA.

3.7 Aspectos éticos

Considerando el marco ético y normativo, la investigación tuvo en consideración los criterios detallados a continuación: El principio de conocimiento informado se cumplirá a raíz de la información que se dará al director de la institución, administrativo y docente y así como a los padres de familia del colegio N° 88381, días previos y mismo día del desarrollo del cuestionario, siendo los datos brindados voluntaria y libremente. Bajo ningún término existirá manipulación alguna sobre las variables sometidas a estudio, de igual modo la información recopilada en la investigación será exacta y fiel a como se obtuvo en su contexto natural. En la aplicación del cuestionario se cumplirá el principio de anonimato, resguardando los datos y nombres de los participantes en la encuesta y la información recabada solo será para fines académicos, contando con la aprobación de los encuestados para el análisis correspondiente y su posterior publicación. Además, esta investigación se fundamentó en el principio de originalidad, sometido a verificación a través del Software Turnitin, asimismo, se respetó las normativas internas con las que cuenta para estos fines la Universidad y el citado correspondiente acorde a las normas APA.

IV. RESULTADOS

En esta investigación, se partió de las nociones y percepciones de los padres de familia del colegio N° 88381 de Yungay, lo cual se reveló a través de aplicar 02 cuestionarios y permitió recabar los datos que suministraron la información pertinente con relación a la calidad de servicio y gestión administrativa de Qali Warma, para alcanzar esta finalidad, los cuestionarios se estructuraron con 31 y 35 ítems, respectivamente. Teniendo en consideración que la muestra la conformaron 40 padres de familia por lo tanto el número de encuestados es menor a 50, es por tal motivo que, se consideró para medir la normalidad el test de Shapiro-Wilk (< 0.05), a razón de que la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad, no representando una distribución normal.

Para exponer los resultados se empleó la estadística inferencial, en relación con las dos variables de estudio y las dimensiones se elaboraron tablas de frecuencias. Asimismo, para exponer la distribución porcentual de las variables y objetivos específicos planteados también se elaboraron tablas.

Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023.

Tabla 3

Correlación entre calidad del servicio y gestión administrativa

			Calidad de Servicio	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,746**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 3, se expone que se tiene un Rho Spearman = 0,746 y una significancia $p = 0.000 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381. Por consiguiente, mediante este coeficiente obtenido se logra determinar una correlación positiva, alta y directa, lo que en términos estadísticos es significativa y considerable entre la calidad del servicio y la gestión administrativa de Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; Este resultado en otros términos significa que cuanto mayor sea el nivel de la calidad del servicio mayor será el nivel de la gestión administrativa. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la calidad del servicio menor será el nivel de la gestión administrativa. En consecuencia, a este resultado obtenido, se da por aceptado la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Objetivo específico 01: Analizar el estado actual de la calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa.

Tabla 4

Distribución de niveles de la variable calidad del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	13.3	13.3	13.3
Medio	22	48.9	48.9	62.2
Alto	17	37.8	37.8	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Asimismo, se puede ver representado porcentualmente en la tabla 4, el nivel de la calidad del servicio alimentario en la institución educativa N°88381, de lo mostrado, se evidenció que del total de la muestra encuestada que es conformada por padres de familia, el 37.8%, manifestó que el nivel de calidad de servicio del Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023, es alto; el 48.9% manifestó que es medio y el 13.3% manifestó que es bajo.

Objetivo específico 02: Analizar el estado actual de la gestión administrativa del programa Qali Warma en la institución educativa.

Tabla 5

Distribución de niveles de la variable gestión administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	11.1	11.1	11.1
Medio	23	51.1	51.1	62.2
Alto	17	37.8	37.8	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 5, observamos representado porcentualmente el nivel de la gestión administrativa de Qali Warma en la institución educativa N°88381, de lo mostrado, se evidenció que del total de la muestra encuestada que es conformada por padres de familia el 37.8%, manifestó que el nivel de calidad de servicio de Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023, es alto; el 51.1% manifestó que es medio y el 11.1% manifestó que es bajo.

Objetivo específico 03: Determinar la relación existente entre calidad del servicio y la recepción y almacenamiento de alimentos.

Tabla 6

Correlación entre calidad del servicio y recepción y almacenamiento de alimentos

			Calidad de Servicio	Recepción y almacenamiento de alimentos
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,589**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	45	45
	Recepción y almacenamiento de alimentos	Coeficiente de correlación	,589**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	45	45

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

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 6, se expone que se tiene un Rho Spearman = 0,589 y una significancia $p = 0.001 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381. Consecuentemente, a través del coeficiente de correlación obtenido se logra determinar que existe una relación positiva, media y directa, lo que en términos estadísticos es significativa entre la calidad del servicio y la recepción y almacenamiento de alimentos provenientes de Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; Este resultado en otros términos significa que, cuanto mayor sea el nivel de la variable calidad del servicio mayor será el nivel de la dimensión la recepción y almacenamiento de alimentos. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la variable calidad del servicio menor será el nivel de la dimensión la recepción y almacenamiento de alimentos. En consecuencia, a este resultado obtenido, se da por aceptado la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Objetivo específico 04: Determinar la relación existente entre calidad del servicio y la preparación y distribución de alimentos.

Tabla 7

Correlación entre calidad de servicio y la preparación y distribución de alimentos

			Calidad de Servicio	Preparación y distribución de alimentos
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,518**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Preparación y distribución de alimentos	Coefficiente de correlación	,518**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 7, se expone que se tiene un Rho Spearman = 0,518 y una significancia $\rho = 0.000 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381. Consecuentemente, a través del coeficiente de correlación que se obtuvo se logra determinar la existencia de una relación positiva, media y directa, lo que en términos estadísticos es significativa entre la calidad del servicio y la preparación y distribución de alimentos provenientes de Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; Este resultado en otros términos significa que, cuanto mayor sea el nivel de la variable calidad del servicio mayor será el nivel de la dimensión la preparación y distribución de alimentos. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la variable calidad del servicio menor será el nivel de la dimensión la preparación y distribución de alimentos. En consecuencia, a este resultado obtenido, se da por aceptado la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Objetivo específico 05: Determinar la relación existente entre calidad del servicio y la vigilancia del consumo de alimentos.

Tabla 8

Correlación entre calidad de servicio y la vigilancia del consumo de alimentos

		Calidad de Servicio		Vigilancia del consumo de alimentos
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,493**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	45	45
	Vigilancia del consumo de alimentos	Coefficiente de correlación	,493*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	45	45

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

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 8, se expone que se tiene un Rho Spearman = 0,493 y una significancia $p = 0.001 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381. Por tal motivo, a través del coeficiente de correlación que se obtuvo se logra determinar la existencia de una relación positiva, media y directa, lo que en términos estadísticos es significativa entre la calidad del servicio y la vigilancia del consumo de alimentos de Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; Este resultado en otros términos significa que, cuanto mayor sea el nivel de la variable calidad del servicio mayor será el nivel de la dimensión la vigilancia del consumo de alimentos. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la variable calidad del servicio menor será el nivel de la dimensión, vigilancia del consumo de alimentos. En consecuencia, a este resultado obtenido, se da por aceptado la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Objetivo específico 06: Determinar la relación existente entre calidad del servicio y la participación en capacitaciones, cursos y talleres.

Tabla 9

Correlación entre calidad de servicio y la participación en capacitaciones, cursos y talleres.

			Calidad de Servicio	Participación en capacitaciones, cursos y talleres
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,314*
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	45	45
	Participación en capacitaciones, cursos y talleres	Coeficiente de correlación	,314*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	45	45

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

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 9, se expone que se tiene un Rho Spearman = 0,314 y una significancia $p = 0.002 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381. Por tal motivo, a través del coeficiente de correlación que se obtuvo se logra determinar la existencia de una relación positiva, media y directa, lo que en términos estadísticos es significativa entre la calidad del servicio y la participación en capacitaciones, cursos y talleres del Programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; Este resultado en otros términos significa que, cuanto mayor sea el nivel de la variable calidad del servicio mayor será el nivel de la dimensión la participación en capacitaciones, cursos y talleres. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la variable calidad del servicio menor será el nivel de la dimensión la participación en capacitaciones, cursos y talleres. En consecuencia, a este resultado obtenido, se da por aceptado la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación después de analizar los resultados conseguidos, en este capítulo se realizó su discusión y contraste con los obtenidos por los estudios mencionados en los antecedentes tomando en consideración el orden correlativo de los objetivos de la investigación e hipótesis trazados.

El objetivo general trazado en esta investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023 y acorde con los resultados que se obtuvieron en la aplicación de la prueba de Rho de Spearman que fue de ($r=0.746$) y tuvo una significancia por debajo de 0.05 ($p\text{-valor}=0,000$), resultados de los cuales se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa, entre las variables en estudio, siendo esta alta y directa; esto significa que la calidad, cantidad y variedad de los productos alimenticios en el colegio N°88381 se logra implementando una eficiente gestión administrativa, cumpliendo procesos administrativos propios del programa Qali Warma tales como la recepción, almacenamiento, preparación y distribución de los productos alimenticios provenientes del programa, así como la supervisión de la adecuada ingesta de los mismos y también la participación en talleres y capacitaciones del personal involucrado en la gestión del programa. Es por ello, que el resultado admite la aceptación de la hipótesis de esta investigación.

Este hallazgo permite establecer una correlación con lo expuesto por Peña (2018) que logró concluir la existencia de una relación significativa, es decir positiva y alta en el Gobierno Local de San Marcos, obtuvo como resultado un coeficiente Rho Spearman de 0.805. Debido a eso, contrastándolo con los resultados derivados de esta investigación se puede precisar que entre la gestión administrativa y la calidad del servicio existe una correlación directa. Además, Elespuru (2019) a través de la muestra que se conformó por 52 usuarios del programa, igual manera logra concluir en su estudio realizado, se evidencia que sus variables, la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan positivamente ($r= 0,711$) y significativamente ($\text{sig.}=0.001$) y asimismo En consecuencia, en la práctica, a medida que se afiancen los procesos

administrativos propios de la gestión del programa, se podrá contribuir a la mejora del servicio, incluida la calidad, cantidad y variedad de los alimentos. En este sentido, debemos enfatizar en la significancia de la gestión que permita la calidad en el servicio, porque es esencial y crucial que los mecanismos se lleven a cabo y se apliquen acciones que orienten a los responsables de la gestión administrativa del programa a mejorar procesos administrativos relacionados a la gestión de la calidad, permitiendo una adecuada gestión del programa en favor de los objetivos y lineamientos propios del programa y del colegio.

Concerniente al objetivo específico 01, se analizó el estado actual de la calidad del servicio de Qali Warma en el colegio, a través de la tabla 4 se evidenció que el nivel de la calidad del servicio es comprendido por el 13.3 % de los padres de familia como bajo, mientras que el 48.9% y 37.8 lo perciben como medio y alto respectivamente. De lo que se deduce que el casi el 50% de los padres logra percibir que la calidad del servicio es regular y un porcentaje menor pero considerable para la investigación lo considera de nivel medio lo que implica que existen algunas deficiencias de impacto moderado que deben ser identificadas y corregidas por los responsables de la gestión de Qali Warma en el colegio N° 88381. Resultados que guardan concordancia con los conseguidos por Ortiz (2021) que en su investigación resuelve a través de la percepción de los encuestados que el 21% perciben calidad en el servicio de Qali Warma en un establecimiento educativo de Chincha, el 12 % no advierte calidad en el servicio alimentario, 49% se mantiene indeciso respecto a que si se evidencia o no calidad en el servicio, mientras que el porcentaje restante de los encuestados que corresponde al 1% se considera que definitivamente no hay calidad en el servicio alimentario.

Finalmente, Ortiz (2021) como primera conclusión a la que arribó fue establecer la correlación de la calidad del servicio de Qali Warma con la satisfacción, relacionada a la cantidad de alimentos que perciben los usuarios del 6° grado de nivel primario, al autor arribó a esta conclusión en base al análisis estadístico que evidenció un coeficiente de Pearson de 0,858, que expresado de otro modo significa que existe una correlación significativa. Como segunda conclusión

determinó la existencia de correlación entre la calidad del servicio del programa con la satisfacción percibida por los educandos con relación a la variedad de los alimentos recibidos, establecido a través de la estadística con un coeficiente de Pearson de 0,928.

Por ello se debe instar a fortalecer los mecanismos que influyan de manera positiva en acrecentar los niveles de las dimensiones en estudio que reflejan a su vez el nivel de la calidad brindada en el servicio, estas dimensiones son la calidad de los alimentos que provee Qali Warma para la conformación del menú escolar que debe ser entendido como la inocuidad de los mismos sus componentes nutricionales y la percepciones organolépticas de los que los consumen; la cantidad de los alimentos que conforman la ración de nutrientes que los educandos de ambos niveles educativos que deben recibir en el desayuno y almuerzo diariamente que inciden en su llenura y satisfacción.

Esto concuerda con lo concluido por Flores (2017) quien determina a través de la encuesta realizada a la muestra de su estudio, que el 84% de ellos, consideró que las raciones deben ser óptimas para los usuarios y de no ser el caso deberían recibir asistencia técnica del personal del programa para garantizar que la elaboración de las raciones de los menús satisfaga las expectativas de sus consumidores. La última dimensión que se debe incrementar a raíz de los resultados obtenidos es la variedad de los alimentos que inciden la planificación del desayuno y almuerzo escolar teniendo en consideración el grupo de alimentos que se debe consumir diariamente respetando los presentes en la pirámide alimenticia.

Taher et al. (2020) en su estudio realizado que analiza entre otros aspectos el tipo o variedad de los almuerzos consumidos por estudiantes de los colegios del Reino Unido, concluyeron entre otros aspectos que la compra de alimentos en tiendas y cafeterías fuera del colegio para el almuerzo tiene un impacto negativo en los resultados de la calidad de la dieta comparándolos con la elección de una comida en el colegio, debido entre otras razones, a su variedad y calidad.

Concerniente al objetivo específico 02, se buscó analizar el estado en que se encuentra en la actualidad la gestión administrativa del programa Qali Warma en el colegio N° 88381, en tabla 5 se evidenció que el nivel de la gestión administrativa es percibido por el 11.1 % de los padres de familia como bajo, mientras que el 51.1% perciben como medio y el 37.8% lo consideran alto. De este resultado se deduce que poco más del 50% de los padres de familia que conformaron la muestra, considera que la gestión administrativa del programa en el colegio N° 88381 es regular y un porcentaje menor pero considerable para la investigación lo considera de nivel medio lo que evidencia la existencia algunas deficiencias de impacto moderado en la gestión administrativa que deben ser corregidas en el breve plazo para lo cual antes deben ser identificadas por los gestores del programa, para tal fin resulta necesario tener en consideración las dimensiones que conforman la gestión administrativa, dimensiones propias del programa, que son: Recepción y almacenamiento de alimentos, preparación y distribución de alimentos, vigilancia del consumo de los alimentos y participación en capacitaciones, cursos y talleres del personal involucrado en gestionar las actividades del servicio alimentario, ya que en todas estas dimensiones descritas según los resultados derivados de este trabajo de investigación, aún existe margen de mejora.

Es por ello por lo que se deben realizar los esfuerzos que resulte pertinente para fortalecerlos, los autores Falconi et al. (2019) concluyeron que todo proceso propio y que conforme toda gestión administrativa fundamentalmente está conformada por estas cuatro dimensiones: planificar, organizar, direccionar y controlar. Por lo que, contrastando estos resultados con trabajos previos conformantes de los antecedentes del trabajo de investigación, podemos manifestar la existencia de semejanza con lo concluido por Cuevas & Rodríguez (2017) quienes consideran que la gestión administrativa en los entes gubernamentales es deficiente de debido principalmente entre otros factores a la corrupción imperante en las organizaciones gubernamentales.

Concerniente al objetivo específico 03, se buscó determinar si existe relación entre calidad del servicio y la recepción y almacenamiento de alimentos, hecho que fue expuesto en la tabla 6, donde se evidenció que el nivel de la correlación de la variable calidad del servicio y la dimensión, recepción y almacenamiento de alimentos tiene un Rho Spearman = 0,589 y una significancia $p = 0.001 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381, este coeficiente de correlación y significancia se obtuvieron de la muestra conformada por 45 padres de familia de ambos niveles educativos del colegio N° 88381. Mediante el cuestionario que tuvo en consideración la percepción que tienen sobre la variable y dimensión en estudio, se logró determinar una relación positiva, media y directa.

Este resultado se asemeja al obtenido por el investigador Camacho (2020) quien logró concluir que la dimensión de su trabajo de investigación, dimensión denominada entrega de productos por parte de la gestión de programa, tiene influencia positiva en la calidad del servicio en los educandos de un colegio de Trujillo. Este resultado en otros términos significa que, cuanto mayor sea el nivel de esta variable, aumentará también el nivel de la dimensión recepción y almacenamiento de alimentos. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la calidad del servicio menor será el nivel de la recepción y almacenamiento de alimentos. Además, el resultado obtenido evidencia que existe algunas deficiencias de impacto moderado la variable y dimensión en estudio, dado que su correlación según el coeficiente Rho de Spearman no alcanza niveles altos, estas deficiencias deben ser corregidas en el breve plazo para lo cual antes deben ser identificadas por gestores del programa en el colegio N° 88381 en favor de los educandos de ambos niveles que son los usuarios.

Concerniente al objetivo específico 04, se buscó determinar la relación entre calidad del servicio y la preparación y distribución de los alimentos, dicha relación se expuso mediante la tabla 7, donde se evidenció la correlación de la variable calidad del servicio y la dimensión, preparación y distribución de alimentos, con un Rho Spearman = 0,518 y una significancia $p = 0.000 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381, resultados arrojados de los datos recabados del cuestionario aplicado a 45 padres de familia de ambos niveles educativos del colegio.

Mediante el cuestionario que tuvo en consideración la percepción que tienen sobre la variable y dimensión en estudio, se logró determinar una relación positiva, media y directa, lo que en términos estadísticos es significativa entre la variable y la dimensión en estudio del Programa Qali Warma en el colegio de Yungay; Este resultado en otros términos significa que, cuanto mayor sea el nivel de la calidad del servicio mayor nivel tendrá la dimensión preparación y distribución de alimentos. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la variable calidad del servicio menor será el nivel de la dimensión la preparación y distribución de alimentos. Además, el resultado obtenido evidencia que existe algunas deficiencias de impacto moderado la variable y dimensión en estudio, dado que su correlación según el coeficiente Rho de Spearman no alcanza niveles altos, estas deficiencias deben ser corregidas, para lo cual antes deben ser identificadas por los gestores del programa en el colegio N° 88381 en favor de los usuarios.

Concerniente al objetivo específico 05, se buscó determinar si existe relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión, vigilancia del consumo de alimentos, esta relación se expuso a través de la tabla 8, donde se evidenció que el nivel de la correlación entre la variable y la dimensión en estudio tiene un Rho Spearman = 0,493 y $p = 0.001 < 0.05$, en la institución educativa N° 88381, resultados de coeficiente de correlación y significancia respectivamente se obtuvieron de la muestra conformada por 45 padres de familia de ambos niveles educativos del colegio N° 88381. Mediante el cuestionario que tuvo en consideración la percepción que tienen sobre la variable y dimensión en estudio se logró determinar una relación positiva, media y directa, lo que en términos estadísticos es significativa entre la calidad de servicio y la dimensión en estudio vigilancia del consumo de alimentos provenientes de Qali Warma en el colegio de Yungay. Este resultado en otros términos significa que, cuanto mayor sea el nivel de la variable mayor será el nivel de la dimensión. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la variable menor será el nivel de la dimensión. Además, el resultado expuesto mediante la tabla 8 expone que existe algunas deficiencias de impacto moderado en la variable y dimensión en estudio, dado que su correlación según el coeficiente Rho de Spearman no alcanza niveles altos.

Concerniente al objetivo específico 06, se pretendió determinar si existe relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión participación en cursos, capacitaciones y talleres, del personal involucrado en la gestión del programa, esta relación se expuso a través de la tabla 9, donde se evidenció que el nivel de la correlación entre la variable en estudio y la dimensión participación en capacitaciones, cursos y talleres tiene un Rho Spearman = 0,314 y un $\rho = 0.002 < 0.05$, el coeficiente de correlación y la significancia son resultados que se obtuvieron mediante el cuestionario que tuvo en consideración la percepción que tienen sobre la variable y dimensión en estudio, se logró determinar una correlación positiva, baja y directa, entre la variable y la dimensión en estudio la preparación y distribución de alimentos provenientes de Qali Warma en el colegio de Yungay. Este resultado se asemeja al conseguido en el estudio de Camacho (2020) que concluyó que la dimensión capacitación del CAE tiene influencia positiva y de significancia en la calidad del servicio, evidenciado por la correlación positiva y moderada de Rho Spearman = 0,447 y sig. $p < 0.05$. En otros términos, significa que logró concluir que cuanto mayor sea el nivel de la variable mayor nivel tendrá la dimensión participación en capacitaciones, cursos y talleres. Asimismo, cuanto menor sea el nivel de la variable el nivel de la dimensión la participación en capacitaciones, cursos y talleres será menor. Además, el resultado obtenido evidencia que existen algunas deficiencias de impacto alto entre la variable y dimensión en estudio. En consecuencia, podemos precisar que en la práctica este proceso no se está ejecutando de manera adecuada en el colegio debido a que las capacitaciones a los que acuden el personal del CAE no comporten las enseñanzas aprendidas con los padres de familia, hecho que genera descontento en ellos, al punto de considerar que el personal del CAE no se encuentra capacitado para las funciones que realiza, estas apreciaciones de los padres de familia del colegio N° 88381 se han manifestado por medio del cuestionario, considerando además que el personal que conforma el Comité de Alimentación Escolar no siempre está en la disposición de atender sus reclamos o algunas sugerencias que pueden tener referente al servicio alimentario que sus hijos están recibiendo por parte del programa Qali Warma.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se comprobó que la calidad del servicio se relaciona directa, positiva, alta y significativamente con la gestión administrativa del Programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; Este hecho se demostró a través del uso de la estadística inferencial por el cual se obtuvo un Rho Spearman = 0.746 y p-valor = 0.000, es por este coeficiente de correlación y significancia obtenidos que se deduce que cuando se tenga una óptima calidad del servicio se tendrá una mejor gestión administrativa.
- Segunda.** Se comprobó a través de la distribución de niveles de la variable calidad del servicio expresada en la tabla 4, que el nivel de la calidad del servicio del Programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; a partir de las consideraciones de los padres de familia, es medio (48.9%) y alto (37.8%). Asimismo, en cuanto a sus dimensiones, consideran que la calidad, cantidad y variedad son de nivel medio y alto.
- Tercera.** Se comprobó a través de la distribución de niveles de la variable gestión administrativa expresada en la tabla 5, que el nivel de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; desde la perspectiva de los padres de familia, es medio (51.1%) y alto (37.8%). Asimismo, en cuanto a sus dimensiones, Recepción y almacenamiento, preparación y distribución, vigilancia del consumo son de nivel medio y alto, mientras que la participación en cursos talleres y capacitaciones es de nivel bajo.
- Cuarta.** Se estableció que existe relación positiva, media y directa, entre la variable de estudio denominada calidad del servicio y la dimensión recepción y almacenamiento de alimentos del Programa Qali Warma

en una institución educativa de Yungay, 2023; lo que se evidenció con un Rho Spearman = 0,589 y p -valor =0.001. En consecuencia, acorde a este coeficiente de correlación y significancia que se obtuvo se debe seguir mejorando en lo referente a la recepción y almacenamiento de alimentos.

Quinta. Se estableció la existencia de una relación positiva, media y directa, entre la variable en estudio calidad del servicio y la dimensión preparación y distribución de alimentos del Programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; lo que se evidenció por el coeficiente Rho Spearman = 0,518 y p -valor =0.000. En consecuencia, se debe seguir mejorando en lo referente a la preparación y distribución de alimentos.

Sexta. Se estableció la existencia de una relación positiva, media y directa, entre la variable en estudio calidad del servicio y la dimensión vigilancia del consumo de alimentos del Programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; lo que se evidenció con un Rho Spearman = 0,493 y p -valor =0.001. En consecuencia, según la significancia y el coeficiente de correlación obtenido se debe seguir mejorando en lo referente a la vigilancia del consumo de alimentos.

Séptima. Se estableció la existencia de una relación positiva, que a su vez es baja y directa, entre la variable de estudio calidad del servicio y la dimensión participación en capacitaciones, cursos y talleres del Programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023; lo que se evidenció con un Rho Spearman = 0,314 y p -valor =0.002. En concordancia con el coeficiente de correlación y la significancia resultante, se debe seguir mejorando en lo referente a la participación en capacitaciones, cursos y talleres.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Concientizar al director del colegio como líder de la institución, en la necesidad de implementar las estrategias necesarias para la mejora permanente del servicio alimentario en favor de los educandos de ambos niveles educativos.
- Segunda.** Realizar evaluaciones continuas por parte del director del colegio, a la calidad del servicio alimentario que comprende las dimensiones calidad, cantidad y variedad de los alimentos para lograr fortalecer los lineamientos del programa, en favor de los educandos de ambos niveles educativos.
- Tercera.** Incrementar las supervisiones en todos los procesos de la gestión administrativa del programa en el colegio, esta actividad debe estar a cargo del director del colegio por ser el líder dentro de la institución, desde la recepción, preparación, distribución, de los alimentos hasta las capacitaciones del personal involucrado. Procesos que conforman las dimensiones ya estudiadas.
- Cuarta.** Mejorar el proceso administrativo referente a recepción y el almacenaje de los alimentos que provienen del programa, para lo cual el director del colegio debe optimizar la realización de informes que involucren incidencias respecto a estas actividades, buscando la mejora del servicio alimentario a favor de los educandos.
- Quinta.** Realizar una evaluación de campo referente a la preparación, manejo y distribución de los alimentos, actividad que debe ser realizada por el director del colegio para que evidencien las falencias en la gestión de este proceso. Asimismo, es recomendable que tomen en consideración la opinión de los padres de familia referente a la variedad de los alimentos para una adecuada programación del menú escolar.

- Sexta.** Implementar las medidas que resulten pertinentes para reconocer los motivos que están afectando el proceso referente a la vigilancia de la ingesta de alimentos del programa, actividad que sede estar a cargo del director del colegio. Asimismo, al director de la institución educativa se recomienda que inicie las gestiones ante las entidades de gobierno local, regional o las que resulte pertinente para que se mejore la infraestructura de la cocina y la edificación de un ambiente de uso exclusivo para el comedor de los educandos.
- Séptima.** Realizar capacitaciones y evaluaciones mediante talleres a cargo del monitor de gestión local del programa con la finalidad de que el personal involucrado en la gestión del programa en colegio este actualizado en la normativa vigente, logre perfeccionar sus habilidades y puedan desarrollar sus deberes de forma eficiente; esto generará la confianza y seguridad de la comunidad educativa de que la gestión del programa se está desarrollando de forma óptima.

REFERENCIAS

- Alcázar, L. (2016). Algunas reflexiones sobre los programas alimentarios y nutricionales: cambios y retos durante la última década. Investigación para el desarrollo en el Perú. *Once balances* 251-296. GRADE. <https://repositorio.grade.org.pe/handle/20.500.12820/192>
- Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Alva, C. H., Cristóbal, J. E., & Flores, Y. F. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali). Repositorio Institucional. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4587>
- Amrapala, C., & Choocharukul, K. (2019). Perceived Service Quality and Commuter Segmentation of Informal Public Transport Service in Bangkok, Thailand. 23(6), 1-18 *Engineering Journal*. <https://doi.org/10.4186/ej.2019.23.6.1>
- Andina. (04 de diciembre de 2018). Menú de Qali Warma que recibirán escolares tendrá 28 nuevos alimentos. *Agencia Andina de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-menu-qali-warma-recibiran-escolares-tendra-28-nuevos-alimentos-734890.aspx>
- Araujo, M. C., Rubio-Codina, M., & Dormal, M. (2019). *Quality of Parenting Programs and Child Development Outcomes: The Case of Peru's Cuna Mas*. <http://dx.doi.org/10.18235/0001366>
- Babbie, E. (2017). *The basics of social research* (17 ed.). Cengage Learning. <https://books.google.gm/books?id=croaCgAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PR2#v=onepage&q&f=false>

- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutiérrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*. 6(2), 104–114. <http://dx.doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Bautista, N. P. (2021). *Proceso de la investigación cualitativa: Epistemología, metodología y aplicaciones* (2 ed.). Manual Moderno. Google Books. <https://books.google.es/books?id=yr2CEAAAQBAJ&lpg=PT13&ots=1yO1mTQ%20MDq&dq=libro%20epistemolog%C3%ADa%20objetivista&lr&hl=es&pg=PT4#v=onepage&q&f=false>
- Bello, D., Murrieta, F., & Guzmán, J. (2019). Modelo de calidad en el servicio diseñado para un organismo del sector público del Estado de Veracruz. *Ciencia Administrativa* (1), 111-117. Repositorio institucional. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2019/10/16CA201901.pdf>
- Benavides, C. (2015). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Diaz de Santos. <https://books.google.cl/books?id=ICC5BgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Bundy, D., Burbano de Lara, C., Grosh, M., Gelli, A., Jukes, M., & Drake, L. (2011). *Reconsiderando la alimentación escolar*. Repositorio institucional. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4079>
- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(1), 107-118. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.102>

- Camacho, F. M. (2020). *Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46429>
- Castillo, N., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cervantes, V., Stefanell, Í. C., Peralta, P., & Salgado, R. P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas* (11), 26-41. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista ESPACIOS*, 39(50), 5–14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chen, d., Zhang, J., & Luo, J. (2021). Differential game evolution of food quality safety based on market supply and demand. *Food Science & Nutrition*, 1-22. <https://doi.org/10.1002/fsn3.2128>
- Cuevas, R., & Rodríguez, R. (2017). *Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. Pensamiento & Gestión*, 1(42), 1-25. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n42/2145-941X-pege-42-00006.pdf>
- De La Hoz, E., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 13(2), 93-102. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 81-90. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.08>

- Elespuru, Á. J. (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. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29430>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169 <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- FAO. (2018). *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo*. Roma: Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y agricultura. Fao. <https://www.fao.org/3/I9553ES/i9553es.pdf>
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166
- Fida, B. A., Ahmed, U. I., Al-Balushi, Y. & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*. 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Figuroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36746>
- Flores, F. (2017). *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar-qali warma en Lima metropolitana y Callao* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). Repositorio institucional. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1675>

- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*. 22(1), 85-100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gravetter, F., & Forzano, L. A. (2018). *Research Methods For The Behavioral Sciences* (6ed.). Cengage Learning. <https://old.amu.ac.in/emp/studym/100016040.pdf>
- Güemes, C. (2019). "Wish you were here" trust in public administration in Latin America. *Revista de Administração Pública*. 53 (6), 1067-1090 <https://doi.org/10.1590/0034-761220180230x>
- Hapsari, R., Clemes, M. D. & Dean, D. S. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21-40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Research methodology: the routes: quantitative and qualitative and mixed*. Repositorio institucional. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Katelo, I., Kokina, I., & Raševskis, V. (2021). Service quality in the public service of Latvia. *Society. Integration. Education. Proceedings of the International Scientific Conference*, 6, 293-311. <https://doi.org/10.17770/sie2021vol6.6282>

- Li, H. (2020). Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students. *Higher Education Research*, 5(1), 25-30. <http://dx.doi.org/10.11648/j.her.20200501.15>
- Lockheed, M. E., Verspoor, A. M., & Bloch, D. (1991). *Improving primary education in developing countries*. World Bank. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/279761468766168100/pdf/multi-page.pdf>
- Mansour, A., & Al-Salem, A. (2017). Importance of Management and Administrative Ethics on Corporate Success, and Sustainability. *International Journal for Innovation Education and Research*, 5(3), 31–46. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol5.iss3.630>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals; Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., Barreiro I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mendoza-Fernández, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- MIDIS. (2019). *Evaluación de impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Lima, Universidad del Pacífico. Repositorio institucional. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6894>
- Ministerio de Educación. (2019). Norma técnica para la cogestión del servicio alimentario implementado con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas y Programas No Escolarizados Públicos de la Educación Básica. MINEDU. Repositorio institucional. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6566>

- Montes de Oca, J. y Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(1). 1-14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1191>
- Omar, A., Salessi, S. y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 92- 115. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>
- Ortiz, G. B. (2021). *Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Repositorio institucional. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6498>
- Otero, E. C. (2020). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45229>
- Othman B, Khatab J. J, Esmael E. S, (2019) The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology* 28(20), 865-872. Researchgate. <https://www.researchgate.net/publication/338456868>
- Palacios, L. (2017). *Alimentación escolar y empoderamiento de los objetivos del Programa Qali Warma en los padres de familia de la Institución Educativa 73 Sarita Colonia del distrito de Huachis - 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12014>

- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & A., Z. V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450. https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale
- Peña, Á. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>
- Peresson, L. (2007). *Sistema de gestión de la calidad con enfoque al cliente* (Proyecto final del master en administración de empresas, Universidad de Valladolid). <https://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>
- PMA. (2019). *Metodología para la priorización del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Asociación Benéfica Prisma y Macroconsult. Repositorio institucional. <https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2020/02/PMA-2019-Metodología-para-la-priorización-de-PNAEQW.pdf>
- Pradeep, S., Vadakepat, V., & Rajasenan, D. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction in fitness firms. *Management Science Letters*, 10, 2011–2020. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.011>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153-172, <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera edición ed.). Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

- Salazar, S. (2016). Programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, estrategia nacional en favor de la alimentación saludable. *Economía*, 41(41), 76-96. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195649910004.pdf>
- Taher, A. K., Ensaff, H., & Evans, C. E. (2020). Cross-sectional associations between lunch-type consumed on a school day and British adolescents' overall diet quality. *Preventive Medicine Reports*, 19. <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2020.101133>
- Vernarelli, J., & O'Brien, B. (2017). A Vote for School Lunches: School Lunches Provide Superior Nutrient Quality than Lunches Obtained from Other Sources in a Nationally Representative Sample of US Children. *Nutrients*, 9(9). <https://doi.org/10.3390/nu9090924>
- Vujić, M., Đorđević, S., & Lakićević, M. (2019). Service quality and customer satisfaction in the hotel industry in Serbia. *Hotel and Tourism Management*, 7(1), 61-70. <https://doi.org/10.5937/menhottur1901061V>
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 53–64. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>
- Zhon, Y., & Cheol, H. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods*. 9(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/foods9040460>
- Ziekow J. (2021) Administrative Procedures and Processes. *Public Administration in Germany. Governance and Public Management*. 163- 183 https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_11

ANEXOS

Anexo N° 01: Operacionalización de variables

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Calidad del servicio	Definición conceptual para la variable calidad del servicio, Gaffar, Pervin & Mamut (2018), autores que manifiestan que la calidad del servicio se funda en la mente del consumidor o usuario del servicio brindado, fundamentándose en la comprensión de sus necesidades y excediendo con éxito sus expectativas.	Definición operacional para la variable calidad del servicio, se evaluaron las siguientes debido a que etapas básicas de verificación de la calidad de los alimentos, cantidad y variedad de los alimentos. Aspectos susceptibles de ser medidos a través del cuestionario comprendido por preguntas cerradas.	Calidad de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> Inocuidad de los alimentos Evaluación nutricional de los alimentos Características organolépticas de los alimentos 	<p>Escala de medición:</p> <p>Ordinal</p> <p>Tipo de respuestas:</p> <p>Escala de Likert</p>
			Cantidad de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> Ingesta diaria adecuada Densidad energética de los alimentos Tamaño de la ración Satisfacción o llenura 	<p>(1) Siempre.</p> <p>(2) Casi siempre.</p> <p>(3) Ocasionalmente.</p> <p>(4) Pocas veces.</p> <p>(5) Nunca.</p>
			Variedad de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de planificación del menú escolar Pirámide alimenticia Grupos de alimentos que se consumen en el día Variación del menú escolar 	<p>Niveles de Medición:</p> <p>Muy bueno: [125; 155]</p> <p>Bueno: [94;124]</p> <p>Regular: [63 ;93]</p> <p>Malo: [32; 62]</p> <p>Muy malo: [31]</p>

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V₂: Gestión administrativa	La gestión administrativa es una guía que orienta el actuar, la visualización, la previsión y el uso adecuado de los recursos con que cuenta la organización con el fin de lograr sus objetivos mediante la realización de actividades secuenciales, teniendo en consideración además el tiempo requerido para efectuarlos y cada uno de los eventos implicados en su consecución. (Benavides, 2015)	La gestión administrativa del programa Qali Warma se ve reflejada en las actividades de recepción y almacenamiento de los alimentos, su preparación y distribución, la vigilancia de su consumo y la participación del personal en capacitaciones.	Recepción y almacenamiento de alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura del servicio educativo • Verificación de productos. • Almacenamiento de productos • Rotación de productos 	<p>Escala de medición:</p> <p>Ordinal</p>
			Preparación y distribución de alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura de ambientes de preparación de alimentos • Control de calidad de productos • Indumentaria adecuada • Raciones para distribuir 	<p>Tipo de respuestas:</p> <p>Escala de Likert</p> <p>(1) Siempre. (2) Casi siempre. (3) Ocasionalmente. (4) Pocas veces. (5) Nunca.</p>
			Vigilancia del consumo de los alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de ración • Promoción del lavado de manos • Promoción del consumo de la ración completa 	<p>Niveles de Medición:</p> <p>Muy bueno: [125; 155] Bueno: [94;124] Regular: [63 ;93] Malo: [32; 62] Muy malo: [31]</p>
			Participación en capacitaciones, cursos y talleres	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de herramientas educativas • Asistencia a capacitaciones • Socialización de los aprendizajes 	

Anexo N° 02

Cuestionario de la variable calidad de servicio

Estimado Encuestado(a): La presente encuesta tiene como propósito obtener información sobre la calidad del servicio del programa Qali Warma, en la I.E. N° 88381. Se le agradece por anticipado por su gentil colaboración y a la vez manifestarle que la información que Ud. Nos brinda será anónima.

Instrucciones: A continuación, se presenta un cuestionario con 31 preguntas para lo cual Ud. Deberá marcar con un aspa según la escala de respuestas establecida que a continuación se detalla:

(5) Siempre.

(4) Casi siempre.

(3) Ocasionalmente.

(2) Pocas veces.

(1) Nunca.

N°	Ítems	Opciones de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad de alimentos						
1	Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son inocuos (libres de sustancias químicas perjudiciales, paracitos y bacterias)					
2	La preparación de los alimentos para los estudiantes es realizada con el cuidado respectivo (higiene).					
3	Los alimentos son almacenados en ambientes limpios y fumigados.					
4	Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad.					
5	Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos.					
6	Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I. E. pasan por un control de calidad.					
7	Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma aportan proteínas, vitaminas y minerales.					
8	Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos en azúcar.					
9	Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos grasas saturadas.					
10	Considera que visualmente los alimentos preparados son apetitosos para los estudiantes.					
11	La textura de los alimentos preparados es adecuada.					
12	Considera que la sazón y sabor de los alimentos es agradable para los estudiantes					
13	El olor de los alimentos preparados es el adecuado.					

Dimensión: Cantidad de alimentos		1	2	3	4	5
14	Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que falten.					
15	Considera que la cantidad de los alimentos son los suficientes para cada estudiante.					
16	La inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.					
17	Consideras que los alimentos preparados sobran para otros estudiantes.					
18	Considera usted, que los alimentos del programa brindan la energía que requieren los estudiantes.					
19	La porción de proteínas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.					
20	La porción de vitaminas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.					
21	Considera usted, que el tamaño de la ración de los alimentos es la adecuada para los estudiantes.					
22	Los estudiantes sienten satisfacción o llenura por los alimentos recibidos.					
23	Los estudiantes consumen otros alimentos a parte del brindado por el programa Qali Warma.					
Dimensión: Variedad de alimentos		1	2	3	4	5
24	Los alimentos que reciben están de acuerdo con su edad cronológica de los estudiantes.					
25	Comité de alimentación escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma, de manera óptima.					
26	Se planifica con anticipación el menú escolar a preparar durante la semana.					
27	Consideras que se planifica el menú escolar teniendo como referencia a la pirámide alimenticia.					
28	Consideras que es variado el grupo de alimentos que se consumen a diario en el programa Qali Warma.					
29	La combinación de productos alimenticios, diseñado por Qali Warma es óptima.					
30	Los alimentos que reciben los estudiantes son variados en los desayunos.					
31	Cada día varían los alimentos que reciben los estudiantes en los almuerzos.					

Cuestionario de la variable gestión administrativa

Estimado Encuestado(a): La presente encuesta tiene como propósito obtener información sobre la gestión administrativa del programa Qali Warma, en la I.E. N° 88381. Se le agradece por anticipado por su gentil colaboración y a la vez manifestarle que la información que Ud. Nos brinda será anónima.

Instrucciones: A continuación, se presenta un cuestionario con 35 preguntas para lo cual Ud. Deberá marcar con un aspa según la escala de respuestas establecida que a continuación se detalla:

- (5) Siempre.
- (4) Casi siempre.
- (3) Ocasionalmente.
- (2) Pocas veces.
- (1) Nunca.

N°	Ítems	Opciones de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Recepción y almacenamiento de los alimentos						
1	Las instalaciones de la Institución Educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias.					
2	El comité de alimentación escolar ha implementado un espacio adecuado para almacenar alimentos de manera óptima.					
3	El comité de alimentación escolar verifica alimentos acordes a guías de remisión y actas de recepción de alimentos y da conformidad a lo recibido de manera óptima.					
4	Los miembros del comité de alimentación escolar realizan la implementación del almacén, cocina y comedor en la I.E.					
5	El comité de alimentación escolar informa de incidencias respecto de la verificación de alimentos					
6	El espacio disponible para el almacenamiento de los alimentos, esta acondicionado para evitar el contacto con el suelo.					
7	Considera que miembros del comité de alimentación escolar conocen sus funciones en la etapa de almacenamiento de los productos.					
8	Considera que los miembros del comité de alimentación escolar utilizan los documentos necesarios en el almacén de los alimentos en la I.E.					
9	Considera que la rotación de los productos se desarrolla de forma adecuada.					

Dimensión: Preparación y distribución de alimentos		1	2	3	4	5
10	Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos presentan buenas condiciones de infraestructura.					
11	Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos se asean frecuentemente.					
12	Considera que el comité de alimentación escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma.					
13	Considera usted, que se verifica la calidad de los alimentos antes de su preparación.					
14	Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.					
15	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de alimentos preparados aprobándolos.					
16	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar en la distribución de los alimentos verifican la limpieza.					
17	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar capacitan a las madres de familia, la adecuada preparación de los alimentos.					
18	Los responsables de la preparación de alimentos tienen una apariencia pulcra e indumentaria adecuada.					
19	Considera que el comité de alimentación escolar distribuye la ración adecuada de alimentos y en horario adecuado.					
Dimensión: Vigilancia y consumo de alimentos		1	2	3	4	5
20	Considera usted que la ración servida en el desayuno y almuerzo es variada.					
21	Se realiza más de una vez al año la supervisión del servicio alimentario en la Institución Educativa.					
22	El personal del Comité de Alimentación Escolar informa con precisión cuando iniciará y concluirá el servicio de alimentación.					
23	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar promueven el lavado de manos.					
24	Considera usted que el comité de alimentación escolar tiene registro actualizado de los usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas).					
25	Considera usted, que la institución educativa tiene un comedor adecuado donde estudiantes desayunen y almuercen.					
26	El Comité de Alimentación Escolar brinda los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de estudiantes.					
27	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar vigilan el consumo de los alimentos por parte de los estudiantes.					

Dimensión: Participación en capacitaciones, cursos y talleres		1	2	3	4	5
28	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar usan herramientas educativas para explicar a las madres de familia sus funciones en cada una de las etapas del servicio.					
29	El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.					
30	Considera que el material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.					
31	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar asisten a las capacitaciones programadas por el Programa Qali Warma.					
32	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar informan a las madres de familia sobre las capacitaciones, cursos y talleres, a realizarse en su sector.					
33	Considera que el personal del Comité de Alimentación Escolar se encuentra capacitado para las tareas que realiza.					
34	El personal del Comité de Alimentación Escolar siempre está a disposición para atender los reclamos y sugerencias.					
35	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar comparten lo aprendido en las capacitaciones, cursos y talleres, con los padres de familia de la I.E.					

Anexo N° 03

Consentimiento Informado

Título de la investigación Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023

Investigador Chávez Bejar, Pedro Pablo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023” cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa N° 88381

La investigación tendrá un impacto importante, porque permitirá demostrar Cuál es la relación entre calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria

Obligatorio a partir de los 18 años

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Chávez Bejar, Pedro Pablo, email: pchavez_bejar@hotmail.com y Docente asesor Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Rosario Soledad Ángeles Mejía

Fecha y hora: 08 de junio de 2023; 10:30 am



I.E. N° 82381 "IGNACIO AMARDO RAMOS OLIVERA"
YUNGAY - ANCASH
Prof. Rosario Soledad Ángeles Mejía
DIRECTORA (e)

Anexo N° 04

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: Huerta León Rossdely Jacqueline

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de Nuevo Chimbote, promoción 2022 - I, aula A5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Chávez Béjar Pedro Pablo

DNI:41137333



Mg. Huerta León Rossdely Jacqueline
ADMINISTRADORA
CLAD - 07372

Recibido

Variable 1

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Huerta León Rossdely Jacqueline
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración y gestión pública
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Educativa Local - Yungay
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Calidad del Servicio
Autor (a):	Chávez Béjar Pedro Pablo
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381
Dimensiones:	Calidad de alimentos, Cantidad de alimentos, Variedad de alimentos
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.99 optimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	(1) Siempre. (2) Casi siempre. (3) Ocasionalmente. (4) Pocas veces. (5) Nunca.
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad del servicio

Definición de la variable:

la calidad del servicio es un concepto que parte de la "aptitud para el uso". Las organizaciones que brindan servicios evidencian su compromiso en servir a los seres humanos. La relación que existente es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente y cubre sus expectativas. (Peresson, 2007)

Dimensión 1: Calidad de alimentos

Definición de la dimensión:

Se entiende por calidad alimentaria, en su expresión más general, que se podría equipar a la totalidad de las cualidades, que incluyen tanto las percibidas por los sentidos (cualidades sensoriales): sabor, olor, color, textura, forma y apariencia, tanto como las higiénicas y químicas que diferencian las unidades individuales de un producto y sirven para determinar el grado de aceptabilidad por parte del comprador (MINAGRI, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inocuidad de los alimentos	1. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son inocuos (libres de sustancias químicas perjudiciales, paracitos y bacterias)	4	4	4	

	2. La preparación de los alimentos para los estudiantes es realizada con el cuidado respectivo (higiene).	4	4	4	
	3. Los alimentos son almacenados en ambientes limpios y fumigados.	4	4	4	
	4. Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad.	4	4	4	
	5. Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos.	4	4	4	
	6. Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I. E. pasan por un control de calidad.	4	4	4	
Evaluación nutricional de los alimentos	7. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma aportan proteínas, vitaminas y minerales.	4	4	4	
	8. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos en azúcar.	4	4	4	
	9. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos grasas saturadas.	4	4	4	
Características organolépticas de los alimentos	10. Considera que visualmente los alimentos preparados son apetitosos para los estudiantes.	4	4	4	
	11. La textura de los alimentos preparados es adecuada.	4	4	4	
	12. Considera que la sazón y sabor de los alimentos es agradable para los estudiantes	4	4	4	
	13. El olor de los alimentos preparados es el adecuado.	4	4	4	

Dimensión 2: Cantidad de los alimentos

Definición de la dimensión:

La dieta adecuada debe tener la cantidad de alimentos que asegure una completa satisfacción biopsicosocial. Desde el punto de vista biológico, la dieta debe aportar todos los nutrimentos, en las proporciones y en las cantidades adecuadas, deber ser completa, equilibrada y suficiente. (Bourges, 1987)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingesta diaria adecuada	1. Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que falten.	4	4	4	
	2. Considera que la cantidad de los alimentos son los suficientes para cada estudiante.	4	4	4	
	3. La inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.	4	4	4	
	4. Considera que los alimentos preparados sobran para otros estudiantes.	4	4	4	
Densidad energética de los alimentos	5. Considera usted, que los alimentos del programa brindan la energía que requieren los estudiantes.	4	4	4	
	6. La porción de proteínas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.	4	4	4	
	7. La porción de vitaminas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.	4	4	4	
Tamaño de la ración	8. Considera usted, que el tamaño de la ración de los alimentos es la adecuada para los estudiantes.	4	4	4	
Satisfacción o llenura	9. Los estudiantes sienten satisfacción o llenura por los alimentos recibidos.	4	4	4	
	10. Los estudiantes consumen otros alimentos a parte del brindado por el programa Qali Warma.	4	4	4	

Dimensión 3: Variedad de los alimentos

Definición de la dimensión:

La variedad adecuada de alimentos que se deben consumir es un tema muy importante para la salud del ser humano. Cada sociedad y cada persona tienen su propia tipología de alimentación, en cuanto a la variedad adecuada de alimentos que se deben consumir, no existe una respuesta única. La variedad adecuada de alimentos depende de las necesidades nutricionales de cada persona y de su estilo de vida. (Aranceta, 2001)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de planificación del menú escolar	1. Los alimentos que reciben están de acuerdo con su edad cronológica de los estudiantes.	4	4	4	
	2. Comité de alimentación escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma, de manera óptima.	4	4	4	
	3. Se planifica con anticipación el menú escolar a preparar durante la semana.	4	4	4	
Pirámide alimenticia	4. Consideras que se planifica el menú escolar teniendo como referencia a la pirámide alimenticia.	4	4	4	
Grupos de alimentos que se consumen al día	5. Consideras que es variado el grupo de alimentos que se consumen a diario en el programa Qali Warma.	4	4	4	
	6. La combinación de productos alimenticios, diseñado por Qali Warma es óptima.	4	4	4	
Variación del menú escolar	7. Los alimentos que reciben los estudiantes son variados en los desayunos.	4	4	4	
	8. Cada día varían los alimentos que reciben los estudiantes en los almuerzos.	4	4	4	


.....
Mg. Huerta León Rossdely Jacqueline
ADMINISTRADORA
CLAD - 07372

Variable 2

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Huerta León Rossdely Jacqueline
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración y gestión pública
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Educativa Local - Yungay
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa
Autor (a):	Chávez Béjar Pedro Pablo
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381
Dimensiones:	Recepción y almacenamiento de alimentos Preparación y distribución de alimentos Vigilancia del consumo de alimentos Participación en capacitaciones, cursos y talleres
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.98 optimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	(1) Siempre. (2) Casi siempre. (3) Ocasionalmente. (4) Pocas veces. (5) Nunca.
Cantidad de ítems:	35
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Nunca (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Pocas veces (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Casi siempre (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Siempre (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa es una guía que orienta el actuar, la visualización, la previsión y el uso adecuado de los recursos con que cuenta la organización con el fin de lograr sus objetivos mediante la realización de actividades secuenciales, teniendo en consideración además el tiempo requerido para efectuarlos y cada uno de los eventos implicados en su consecución. (Benavides, 2015).

Dimensión 1: Recepción y almacenamiento de alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar la recepción adecuada de los alimentos, verificando su calidad y cantidad, según lo cual debe dar su conformidad o reportar cualquier tipo de observación; así como vigilar el adecuado almacenamiento de los alimentos en la IE para garantizar su conservación, así como su rotación según las fechas de ingreso conforme a los lineamientos del PNAE Qali Warma. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del servicio educativo	1. Las instalaciones de la Institución Educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias.	4	4	4	
	2. El comité de alimentación escolar ha implementado un espacio adecuado para almacenar alimentos de manera óptima..	4	4	4	
	3. El comité de alimentación escolar verifica alimentos acordes a guías de remisión y actas de recepción de alimentos y da conformidad a lo recibido de manera óptima.	4	4	4	
	4. Los miembros del comité de alimentación escolar realizan la implementación del almacén, cocina y comedor en la I.E.	4	4	4	
Verificación de productos	5. El comité de alimentación escolar informa de incidencias respecto de la verificación de alimentos.	4	4	4	
Almacenamiento de productos	6. El espacio disponible para el almacenamiento de los alimentos, está acondicionado para evitar el contacto con el suelo.	4	4	4	
	7. Considera que miembros del comité de alimentación escolar conocen sus funciones en la etapa de almacenamiento de los productos.	4	4	4	
	8. Considera que los miembros del comité de alimentación escolar utilizan los documentos necesarios en el almacén de los alimentos en la I.E.	4	4	4	
Rotación de productos	9. Considera si la rotación de los productos se desarrolla de forma adecuada.	4	4	4	

Dimensión 2: Preparación y distribución de alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar la preparación de los alimentos aplicando buenas prácticas de higiene y de manipulación de los alimentos, de manera oportuna para cumplir la programación del menú escolar, así como asegurar el lavado de manos y el uso de agua segura así también. garantizar la distribución de los alimentos según la programación del menú escolar (combinación del día); así como asegurar el servido (volumen) de acuerdo con el nivel educativo. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de ambientes de preparación de alimentos	1. Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos presentan buenas condiciones de infraestructura.	4	4	4	
	2. Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos se asean frecuentemente.	4	4	4	
Control de calidad de alimentos	3. Considera que el Comité de Alimentación Escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma.				
	4. Considera usted, que se verifica la calidad de los alimentos antes de su preparación.	4	4	4	
	5. Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.	4	4	4	
	6. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de alimentos preparados aprobándolos.	4	4	4	
	7. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar en la distribución de los alimentos verifican la limpieza.	4	4	4	

Indumentaria adecuada	8. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar capacitan a las madres de familia, la adecuada preparación de los alimentos.	4	4	4	
	9. Los responsables de la preparación de alimentos tienen una apariencia pulcra e indumentaria adecuada.	4	4	4	
Raciones para distribuir	10. Considera que el comité de alimentación escolar distribuye la ración adecuada de alimentos y en horario adecuado.				

Dimensión 3: Vigilancia y consumo de los alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar que el consumo de los alimentos se realice en el ambiente destinado y con prácticas de higiene que permitan la alimentación segura. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Variedad de la ración	1. Considera usted que la ración servida en el desayuno y almuerzo es variada.	4	4	4	
	2. Se realiza más de una vez al año la supervisión del servicio alimentario en la Institución Educativa.	4	4	4	
Promoción de lavado de manos	3. El personal del Comité de Alimentación Escolar informa con precisión cuando iniciará y concluirá el servicio de alimentación.	4	4	4	
	4. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar promueven el lavado de manos.	4	4	4	
Promoción del consumo de la ración completa	5. Considera usted que el comité de alimentación escolar tiene registro actualizado de los usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas).	4	4	4	
	6. Considera usted, que la institución educativa tiene un comedor adecuado donde estudiantes desayunen y almuercen..	4	4	4	

	7. El Comité de Alimentación Escolar brinda los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de estudiantes.	4	4	4	
	8. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar vigilan el consumo de los alimentos por parte de los estudiantes.	4	4	4	

Dimensión 4: Participación en capacitaciones, cursos y talleres

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Participar en las actividades formativas programadas por el PNAE Qali Warma y replicar lo aprendido en la comunidad educativa (docentes y padres y madres de familia) enfatizando los mensajes clave que promocionan la alimentación saludable. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de herramientas educativas	1. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar usan herramientas educativas para explicar a las madres de familia sus funciones en cada una de las etapas del servicio.	4	4	4	
	2. El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.	4	4	4	
	3. Considera que el material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.	4	4	4	
Asistencia a capacitaciones	4. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar asisten a las capacitaciones programadas por el Programa Qali Warma.	4	4	4	
	5. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar informan a las madres de familia sobre las capacitaciones, cursos y talleres, a realizarse en su sector..	4	4	4	

Socialización de los aprendizajes	6. Considera que el personal del Comité de Alimentación Escolar se encuentra capacitado para las tareas que realiza.	4	4	4	
	7. El personal del Comité de Alimentación Escolar siempre está a disposición para atender los reclamos y sugerencias.	4	4	4	
	8. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar comparten lo aprendido en las capacitaciones, cursos y talleres, con los padres de familia de la I.E.	4	4	4	



.....
Mg. Huerta León Rossdely Jacqueline
ADMINISTRADORA
CLAD - 07372

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: Figueroa Placido Rolando Joel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de Nuevo Chimbote, promoción 2022 - I, aula A5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Chávez Béjar Pedro Pablo

DNI:41137333



Recibido

Variable 1

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Figueroa Placido Rolando Joel
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Administración y gestión pública
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Educativa Local - Yungay
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Calidad del Servicio
Autor (a):	Chávez Béjar Pedro Pablo
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381
Dimensiones:	Calidad de alimentos, Cantidad de alimentos, Variedad de alimentos
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.99 optimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	(1) Siempre. (2) Casi siempre. (3) Ocasionalmente. (4) Pocas veces. (5) Nunca.
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad del servicio

Definición de la variable:

la calidad del servicio es un concepto que parte de la “aptitud para el uso”. Las organizaciones que brindan servicios evidencian su compromiso en servir a los seres humanos. La relación que existente es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente y cubre sus expectativas. (Peresson, 2007)

Dimensión 1: Calidad de alimentos

Definición de la dimensión:

Se entiende por calidad alimentaria, en su expresión más general, que se podría equipar a la totalidad de las cualidades, que incluyen tanto las percibidas por los sentidos (cualidades sensoriales): sabor, olor, color, textura, forma y apariencia, tanto como las higiénicas y químicas que diferencian las unidades individuales de un producto y sirven para determinar el grado de aceptabilidad por parte del comprador (MINAGRI, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inocuidad de los alimentos	1. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son inocuos (libres de sustancias químicas perjudiciales, paracitos y bacterias)	4	4	4	

	2. La preparación de los alimentos para los estudiantes es realizada con el cuidado respectivo (higiene).	4	4	4	
	3. Los alimentos son almacenados en ambientes limpios y fumigados.	4	4	4	
	4. Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad.	4	4	4	
	5. Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos	4	4	4	
	6. Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I. E. pasan por un control de calidad.	4	4	4	
Evaluación nutricional de los alimentos	7. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma aportan proteínas, vitaminas y minerales.	4	4	4	
	8. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos en azúcar.	4	4	4	
	9. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos grasas saturadas.	4	4	4	
Características organolépticas de los alimentos	10. Considera que visualmente los alimentos preparados son apetitosos para los estudiantes.	4	4	4	
	11. La textura de los alimentos preparados es adecuada.	4	4	4	
	12. Considera que la sazón y sabor de los alimentos es agradable para los estudiantes	4	4	4	
	13. El olor de los alimentos preparados es el adecuado.	4	4	4	

Dimensión 2: Cantidad de los alimentos

Definición de la dimensión:

La dieta adecuada debe tener la cantidad de alimentos que asegure una completa satisfacción biopsicosocial. Desde el punto de vista biológico, la dieta debe aportar todos los nutrimentos, en las proporciones y en las cantidades adecuadas, deber ser completa, equilibrada y suficiente. (Bourges, 1987)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingesta diaria adecuada	1. Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que falten.	4	4	4	
	2. Considera que la cantidad de los alimentos son los suficientes para cada estudiante.	4	4	4	
	3. La inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.	4	4	4	
	4. Considera que los alimentos preparados sobran para otros estudiantes.	4	4	4	
Densidad energética de los alimentos	5. Considera usted, que los alimentos del programa brindan la energía que requieren los estudiantes.	4	4	4	
	6. La porción de proteínas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.	4	4	4	
	7. La porción de vitaminas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.	4	4	4	
Tamaño de la ración	8. Considera usted, que el tamaño de la ración de los alimentos es la adecuada para los estudiantes.	4	4	4	
Satisfacción o llenura	9. Los estudiantes sienten satisfacción o llenura por los alimentos recibidos.	4	4	4	
	10. Los estudiantes consumen otros alimentos a parte del brindado por el programa Qali Warma.	4	4	4	

Dimensión 3: Variedad de los alimentos

Definición de la dimensión:

La variedad adecuada de alimentos que se deben consumir es un tema muy importante para la salud del ser humano. Cada sociedad y cada persona tienen su propia tipología de alimentación, en cuanto a la variedad adecuada de alimentos que se deben consumir, no existe una respuesta única. La variedad adecuada de alimentos depende de las necesidades nutricionales de cada persona y de su estilo de vida. (Aranceta, 2001)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de planificación del menú escolar	1. Los alimentos que reciben están de acuerdo con su edad cronológica de los estudiantes.	4	4	4	
	2. Comité de alimentación escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma, de manera óptima.	4	4	4	
	3. Se planifica con anticipación el menú escolar a preparar durante la semana.	4	4	4	
Pirámide alimenticia	4. Consideras que se planifica el menú escolar teniendo como referencia a la pirámide alimenticia.	4	4	4	
Grupos de alimentos que se consumen al día	5. Consideras que es variado el grupo de alimentos que se consumen a diario en el programa Qali Warma.	4	4	4	
	6. La combinación de productos alimenticios, diseñado por Qali Warma es óptima.	4	4	4	
Variación del menú escolar	7. Los alimentos que reciben los estudiantes son variados en los desayunos.	4	4	4	
	8. Cada día varían los alimentos que reciben los estudiantes en los almuerzos.	4	4	4	



Dr. Adm. R. Wando Joel Figueroa Placido
 Dr. Adm. R. Wando Joel Figueroa Placido
 DIRECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO
 UGEL - YURIMAGSHA

Variable 2

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Figueroa Placido Rolando Joel
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Administración y gestión pública
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Educativa Local - Yungay
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa
Autor (a):	Chávez Béjar Pedro Pablo
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381
Dimensiones:	Recepción y almacenamiento de alimentos Preparación y distribución de alimentos Vigilancia del consumo de alimentos Participación en capacitaciones, cursos y talleres
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.98 óptimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	(1) Siempre. (2) Casi siempre. (3) Ocasionalmente. (4) Pocas veces. (5) Nunca.
Cantidad de ítems:	35
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Nunca (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Pocas veces (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Casi siempre (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Siempre (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa es una guía que orienta el actuar, la visualización, la previsión y el uso adecuado de los recursos con que cuenta la organización con el fin de lograr sus objetivos mediante la realización de actividades secuenciales, teniendo en consideración además el tiempo requerido para efectuarlos y cada uno de los eventos implicados en su consecución. (Benavides, 2015).

Dimensión 1: Recepción y almacenamiento de alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar la recepción adecuada de los alimentos, verificando su calidad y cantidad, según lo cual debe dar su conformidad o reportar cualquier tipo de observación; así como vigilar el adecuado almacenamiento de los alimentos en la IE para garantizar su conservación, así como su rotación según las fechas de ingreso conforme a los lineamientos del PNAE Qali Warma. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del servicio educativo	1. Las instalaciones de la Institución Educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias.	4	4	4	
	2. El comité de alimentación escolar ha implementado un espacio adecuado para almacenar alimentos de manera óptima..	4	4	4	
	3. El comité de alimentación escolar verifica alimentos acordes a guías de remisión y actas de recepción de alimentos y da conformidad a lo recibido de manera óptima.	4	4	4	
	4. Los miembros del comité de alimentación escolar realizan la implementación del almacén, cocina y comedor en la I.E.	4	4	4	
Verificación de productos	5. El comité de alimentación escolar informa de incidencias respecto de la verificación de alimentos.	4	4	4	
Almacenamiento de productos	6. El espacio disponible para el almacenamiento de los alimentos, está acondicionado para evitar el contacto con el suelo.	4	4	4	
	7. Considera que miembros del comité de alimentación escolar conocen sus funciones en la etapa de almacenamiento de los productos.	4	4	4	
	8. Considera que los miembros del comité de alimentación escolar utilizan los documentos necesarios en el almacén de los alimentos en la I.E.	4	4	4	
Rotación de productos	9. Considera si la rotación de los productos se desarrolla de forma adecuada.	4	4	4	

Dimensión 2: Preparación y distribución de alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar la preparación de los alimentos aplicando buenas prácticas de higiene y de manipulación de los alimentos, de manera oportuna para cumplir la programación del menú escolar, así como asegurar el lavado de manos y el uso de agua segura así también. garantizar la distribución de los alimentos según la programación del menú escolar (combinación del día); así como asegurar el servido (volumen) de acuerdo con el nivel educativo. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de ambientes de preparación de alimentos	1. Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos presentan buenas condiciones de infraestructura.	4	4	4	
	2. Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos se asean frecuentemente.	4	4	4	
Control de calidad de alimentos	3. Considera que el Comité de Alimentación Escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma.				
	4. Considera usted, que se verifica la calidad de los alimentos antes de su preparación.	4	4	4	
	5. Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.	4	4	4	
	6. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de alimentos preparados aprobándolos.	4	4	4	
	7. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar en la distribución de los alimentos verifican la limpieza.	4	4	4	

Indumentaria adecuada	8. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar capacitan a las madres de familia, la adecuada preparación de los alimentos.	4	4	4	
	9. Los responsables de la preparación de alimentos tienen una apariencia pulcra e indumentaria adecuada.	4	4	4	
Raciones para distribuir	10. Considera que el comité de alimentación escolar distribuye la ración adecuada de alimentos y en horario adecuado.				

Dimensión 3: Vigilancia y consumo de los alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar que el consumo de los alimentos se realice en el ambiente destinado y con prácticas de higiene que permitan la alimentación segura. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Variedad de la ración	1. Considera usted que la ración servida en el desayuno y almuerzo es variada.	4	4	4	
	2. Se realiza más de una vez al año la supervisión del servicio alimentario en la Institución Educativa.	4	4	4	
Promoción de lavado de manos	3. El personal del Comité de Alimentación Escolar informa con precisión cuando iniciará y concluirá el servicio de alimentación.	4	4	4	
	4. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar promueven el lavado de manos.	4	4	4	
Promoción del consumo de la ración completa	5. Considera usted que el comité de alimentación escolar tiene registro actualizado de los usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas).	4	4	4	
	6. Considera usted, que la institución educativa tiene un comedor adecuado donde estudiantes desayunen y almuercen..	4	4	4	

	7. El Comité de Alimentación Escolar brinda los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de estudiantes.	4	4	4	
	8. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar vigilan el consumo de los alimentos por parte de los estudiantes.	4	4	4	

Dimensión 4: Participación en capacitaciones, cursos y talleres

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Participar en las actividades formativas programadas por el PNAE Qali Warma y replicar lo aprendido en la comunidad educativa (docentes y padres y madres de familia) enfatizando los mensajes clave que promocionan la alimentación saludable. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de herramientas educativas	1. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar usan herramientas educativas para explicar a las madres de familia sus funciones en cada una de las etapas del servicio.	4	4	4	
	2. El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.	4	4	4	
	3. Considera que el material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.	4	4	4	
Asistencia a capacitaciones	4. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar asisten a las capacitaciones programadas por el Programa Qali Warma.	4	4	4	
	5. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar informan a las madres de familia sobre las capacitaciones, cursos y talleres, a realizarse en su sector..	4	4	4	

Socialización de los aprendizajes	6. Considera que el personal del Comité de Alimentación Escolar se encuentra capacitado para las tareas que realiza.	4	4	4	
	7. El personal del Comité de Alimentación Escolar siempre está a disposición para atender los reclamos y sugerencias.	4	4	4	
	8. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar comparten lo aprendido en las capacitaciones, cursos y talleres, con los padres de familia de la I.E.	4	4	4	



Dr. Adm. Rolando Joel Figueroa Placido
 DIRECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO
 UOEL - YUMBO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Figueroa Diaz Fisher Chanel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de Nuevo Chimbote, promoción 2022 - I, aula A5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

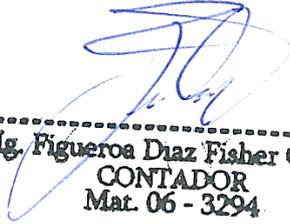
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Chávez Béjar Pedro Pablo

DNI:41137333



Mg. Figueroa Diaz Fisher Chanel
CONTADOR
Mat. 06 - 3294

R. Roa

Variable 1

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Figueroa Diaz Fisher Chanel
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Administración y gestión pública
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Educativa Local - Yungay
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Calidad del Servicio
Autor (a):	Chávez Béjar Pedro Pablo
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la Institución Educativa N° 88381
Dimensiones:	Calidad de alimentos, Cantidad de alimentos, Variedad de alimentos
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.99 optimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	(1) Siempre. (2) Casi siempre. (3) Ocasionalmente. (4) Pocas veces. (5) Nunca.
Cantidad de ítems:	31
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad del servicio

Definición de la variable:

la calidad del servicio es un concepto que parte de la “aptitud para el uso”. Las organizaciones que brindan servicios evidencian su compromiso en servir a los seres humanos. La relación que existente es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente y cubre sus expectativas. (Peresson, 2007)

Dimensión 1: Calidad de alimentos

Definición de la dimensión:

Se entiende por calidad alimentaria, en su expresión más general, que se podría equipar a la totalidad de las cualidades, que incluyen tanto las percibidas por los sentidos (cualidades sensoriales): sabor, olor, color, textura, forma y apariencia, tanto como las higiénicas y químicas que diferencian las unidades individuales de un producto y sirven para determinar el grado de aceptabilidad por parte del comprador (MINAGRI, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inocuidad de los alimentos	1. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son inocuos (libres de sustancias químicas perjudiciales, paracitos y bacterias)	4	4	4	
	2. La preparación de los alimentos para los estudiantes es realizada con el cuidado respectivo (higiene).	4	4	4	

	3. Los alimentos son almacenados en ambientes limpios y fumigados.	4	4	4	
	4. Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad.	4	4	4	
	5. Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos	4	4	4	
	6. Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I. E. pasan por un control de calidad.	4	4	4	
Evaluación nutricional de los alimentos	7. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma aportan proteínas, vitaminas y minerales.	4	4	4	
	8. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos en azúcar.	4	4	4	
	9. Considera que los alimentos proveídos por Qali Warma son altos grasas saturadas.	4	4	4	
Características organolépticas de los alimentos	10. Considera que visualmente los alimentos preparados son apetitosos para los estudiantes.	4	4	4	
	11. La textura de los alimentos preparados es adecuada.	4	4	4	
	12. Considera que la sazón y sabor de los alimentos es agradable para los estudiantes	4	4	4	
	13. El olor de los alimentos preparados es el adecuado.	4	4	4	

Dimensión 2: Cantidad de los alimentos

Definición de la dimensión:

La dieta adecuada debe tener la cantidad de alimentos que asegure una completa satisfacción biopsicosocial. Desde el punto de vista biológico, la dieta debe aportar todos los nutrimentos, en las proporciones y en las cantidades adecuadas, deber ser completa, equilibrada y suficiente. (Bourges, 1987)

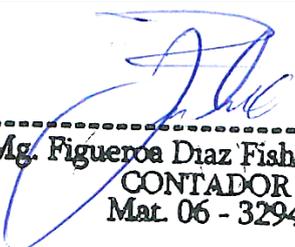
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingesta diaria adecuada	1. Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que falten.	4	4	4	
	2. Considera que la cantidad de los alimentos son los suficientes para cada estudiante.	4	4	4	
	3. La inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.	4	4	4	
	4. Considera que los alimentos preparados sobran para otros estudiantes.	4	4	4	
Densidad energética de los alimentos	5. Considera usted, que los alimentos del programa brindan la energía que requieren los estudiantes.	4	4	4	
	6. La porción de proteínas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.	4	4	4	
	7. La porción de vitaminas diaria que brinda los alimentos de Qali Warma a los estudiantes cree que es la adecuada.	4	4	4	
Tamaño de la ración	8. Considera usted, que el tamaño de la ración de los alimentos es la adecuada para los estudiantes.	4	4	4	
Satisfacción o llenura	9. Los estudiantes sienten satisfacción o llenura por los alimentos recibidos.	4	4	4	
	10. Los estudiantes consumen otros alimentos a parte del brindado por el programa Qali Warma.	4	4	4	

Dimensión 3: Variedad de los alimentos

Definición de la dimensión:

La variedad adecuada de alimentos que se deben consumir es un tema muy importante para la salud del ser humano. Cada sociedad y cada persona tienen su propia tipología de alimentación, en cuanto a la variedad adecuada de alimentos que se deben consumir, no existe una respuesta única. La variedad adecuada de alimentos depende de las necesidades nutricionales de cada persona y de su estilo de vida. (Aranceta, 2001)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de planificación del menú escolar	1. Los alimentos que reciben están de acuerdo con su edad cronológica de los estudiantes.	4	4	4	
	2. Comité de alimentación escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma, de manera óptima.	4	4	4	
	3. Se planifica con anticipación el menú escolar a preparar durante la semana.	4	4	4	
Pirámide alimenticia	4. Consideras que se planifica el menú escolar teniendo como referencia a la pirámide alimenticia.	4	4	4	
Grupos de alimentos que se consumen al día	5. Consideras que es variado el grupo de alimentos que se consumen a diario en el programa Qali Warma.	4	4	4	
	6. La combinación de productos alimenticios, diseñado por Qali Warma es óptima.	4	4	4	
Variación del menú escolar	7. Los alimentos que reciben los estudiantes son variados en los desayunos.	4	4	4	
	8. Cada día varían los alimentos que reciben los estudiantes en los almuerzos.	4	4	4	



Mg. Figueroa Diaz Fisher Chanel
CONTADOR
Mat. 06 - 3294

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Nunca (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Pocas veces (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Casi siempre (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Siempre (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable:

La gestión administrativa es una guía que orienta el actuar, la visualización, la previsión y el uso adecuado de los recursos con que cuenta la organización con el fin de lograr sus objetivos mediante la realización de actividades secuenciales, teniendo en consideración además el tiempo requerido para efectuarlos y cada uno de los eventos implicados en su consecución. (Benavides, 2015).

Dimensión 1: Recepción y almacenamiento de alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar la recepción adecuada de los alimentos, verificando su calidad y cantidad, según lo cual debe dar su conformidad o reportar cualquier tipo de observación; así como vigilar el adecuado almacenamiento de los alimentos en la IE para garantizar su conservación, así como su rotación según las fechas de ingreso conforme a los lineamientos del PNAE Qali Warma. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura del servicio educativo	1. Las instalaciones de la Institución Educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias.	4	4	4	
	2. El comité de alimentación escolar ha implementado un espacio adecuado para almacenar alimentos de manera óptima..	4	4	4	
	3. El comité de alimentación escolar verifica alimentos acordes a guías de remisión y actas de recepción de alimentos y da conformidad a lo recibido de manera óptima.	4	4	4	
	4. Los miembros del comité de alimentación escolar realizan la implementación del almacén, cocina y comedor en la I.E.	4	4	4	
Verificación de productos	5. El comité de alimentación escolar informa de incidencias respecto de la verificación de alimentos.	4	4	4	
Almacenamiento de productos	6. El espacio disponible para el almacenamiento de los alimentos, esta acondicionado para evitar el contacto con el suelo.	4	4	4	
	7. Considera que miembros del comité de alimentación escolar conocen sus funciones en la etapa de almacenamiento de los productos.	4	4	4	
	8. Considera que los miembros del comité de alimentación escolar utilizan los documentos necesarios en el almacén de los alimentos en la I.E.	4	4	4	
Rotación de productos	9. Considera que la rotación de los productos se desarrolla de forma adecuada.	4	4	4	

Dimensión 2: Preparación y distribución de alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar la preparación de los alimentos aplicando buenas prácticas de higiene y de manipulación de los alimentos, de manera oportuna para cumplir la programación del menú escolar, así como asegurar el lavado de manos y el uso de agua segura así también. garantizar la distribución de los alimentos según la programación del menú escolar (combinación del día); así como asegurar el servido (volumen) de acuerdo con el nivel educativo. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de ambientes de preparación de alimentos	1. Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos presentan buenas condiciones de infraestructura.	4	4	4	
	2. Considera usted, que las instalaciones donde se preparan los alimentos se asean frecuentemente.	4	4	4	
Control de calidad de alimentos	3. Considera que el Comité de Alimentación Escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma.				
	4. Considera usted, que se verifica la calidad de los alimentos antes de su preparación.	4	4	4	
	5. Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud.	4	4	4	
	6. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de alimentos preparados aprobándolos.	4	4	4	
	7. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar en la distribución de los alimentos verifican la limpieza.	4	4	4	

Indumentaria adecuada	8. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar capacitan a las madres de familia, la adecuada preparación de los alimentos.	4	4	4	
	9. Los responsables de la preparación de alimentos tienen una apariencia pulcra e indumentaria adecuada.	4	4	4	
Raciones para distribuir	10. Considera que el comité de alimentación escolar distribuye la ración adecuada de alimentos y en horario adecuado.				

Dimensión 3: Vigilancia y consumo de los alimentos

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Garantizar que el consumo de los alimentos se realice en el ambiente destinado y con prácticas de higiene que permitan la alimentación segura. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Variedad de la ración	1. Considera usted que la ración servida en el desayuno y almuerzo es variada.	4	4	4	
	2. Se realiza más de una vez al año la supervisión del servicio alimentario en la Institución Educativa.	4	4	4	
Promoción de lavado de manos	3. El personal del Comité de Alimentación Escolar informa con precisión cuando iniciará y concluirá el servicio de alimentación.	4	4	4	
	4. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar promueven el lavado de manos.	4	4	4	
Promoción del consumo de la ración completa	5. Considera usted que el comité de alimentación escolar tiene registro actualizado de los usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas).	4	4	4	

	6. Considera usted, que la institución educativa tiene un comedor adecuado donde estudiantes desayunen y almuercen..	4	4	4	
	7. El Comité de Alimentación Escolar brinda los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de estudiantes.	4	4	4	
	8. Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar vigilan el consumo de los alimentos por parte de los estudiantes.	4	4	4	

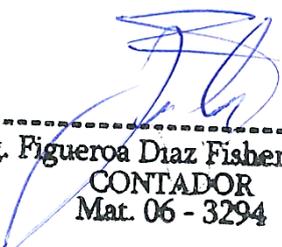
Dimensión 4: Participación en capacitaciones, cursos y talleres

Definición de la dimensión:

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar: Participar en las actividades formativas programadas por el PNAE Qali Warma y replicar lo aprendido en la comunidad educativa (docentes y padres y madres de familia) enfatizando los mensajes clave que promocionan la alimentación saludable. (MINEDU, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de herramientas educativas	1. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar usan herramientas educativas para explicar a las madres de familia sus funciones en cada una de las etapas del servicio.	4	4	4	
	2. El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.	4	4	4	
	3. Considera que el material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.	4	4	4	
Asistencia a capacitaciones	4. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar asisten a las capacitaciones programadas por el Programa Qali Warma.	4	4	4	

	5. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar informan a las madres de familia sobre las capacitaciones, cursos y talleres, a realizarse en su sector..	4	4	4	
Socialización de los aprendizajes	6. Considera que el personal del Comité de Alimentación Escolar se encuentra capacitado para las tareas que realiza.	4	4	4	
	7. El personal del Comité de Alimentación Escolar siempre está a disposición para atender los reclamos y sugerencias.	4	4	4	
	8. Los miembros del Comité de Alimentación Escolar comparten lo aprendido en las capacitaciones, cursos y talleres, con los padres de familia de la I.E.	4	4	4	



Mg. Figueroa Diaz Fisher Chanel
CONTADOR
Mat. 06 - 3294

Anexo N° 06

Cálculo de tamaño de muestra

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de población

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

p = Probabilidad de que ocurra el evento esperado

q = Probabilidad de que no ocurra el evento esperado (1 - p)

e = Error de estimación máximo aceptado

Parámetro	Valor
N	110
Z	2.58
p	50.00%
q	50.00%
e	15.00%

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

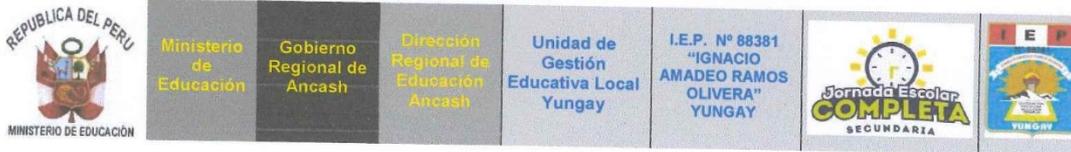
$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de muestra

"n" =

44.47

Anexo N° 07



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

Yungay, 07 de junio de 2023.

SEÑOR:

Dr. Andrés A. RUIZ GOMEZ
Jefe de la Escuela de Posgrado
UCV- Chimbote

PRESENTE-

ASUNTO : Aceptación de trabajo de investigación (Tesis)

REFERENCIA : Exp. Interno N° 299 - 2023 de fecha 06 de junio de 2023

Me es sumamente grato dirigirme a Usted, con la finalidad de saludarle cordialmente a nombre de la comunidad educativa de la I.E.P. "Ignacio Amadeo Ramos Olivera" - Yungay; asimismo hacer de su conocimiento que el Sr. Pedro Pablo CHAVEZ BÉJAR estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universitaria que Usted representa, **ha sido admitido** en nuestra institución educativa, para realizar sus trabajo de investigación (Tesis): "Calidad del Servicio y Gestion Administrativa del Programa Qaliwarma.

Sin otro en particular, me despido, no sin antes reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

I.E.P. N° 88381 "IGNACIO AMADEO RAMOS OLIVERA"
YUNGAY - ANCASH

Prof. Rocario S. Angéles Mejía
DIRECTORA (e)

C.c. Archivo
ZLBH/O.

I.E.P. N° 88381 "IGNACIO AMADEO RAMOS OLIVERA" YUNGAY
"Educación de Calidad para Formar Personas Competentes"
Teléfono N° 043-223195 - Facebook: IE IARO

Anexo N° 08:

**Prueba de Confiabilidad del Instrumento
- Coeficiente Alfa de Cronbach -**

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario de calidad del servicio
- 1.2. Número de ítems : 31
- 1.3. Muestra Piloto : Padres de familia del colegio Santa Inés

- 1.4. Unidades muestrales : 10

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- K : Número de ítems del instrumento
- S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- $\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,997	31

IV. Interpretación:

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa obtuvo un coeficiente de 0,997 lo que indica que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable calidad del servicio (Alfa de Cronbach).

OBJETO DE ESTUDIO	ITEMS																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	4	1	2	1	3	3	3	1	1	61	α (ALFA) =	0.99702084
2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	5	2	3	4	3	2	2	72	K (NUMERO DE ITEMS) =	31
3	1	2	1	4	1	2	2	3	4	2	3	3	2	1	1	5	4	2	1	2	2	2	3	2	5	2	2	4	4	3	2	77	∑Vi (VARIANZA DE CADA ITEM)=	18.02
4	2	2	3	4	1	3	2	2	5	1	2	3	3	3	4	3	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	77	Vt (VARIANZA TOTAL) =	512.7896
5	1	2	2	4	1	4	2	5	5	3	4	4	2	2	3	4	4	3	2	4	1	1	3	2	2	3	2	2	4	3	2	86	$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$	
6	2	2	2	5	2	4	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	5	2	1	1	2	2	4	3	3	1	3	2	3	1	1	74		
7	1	1	1	4	1	3	2	2	5	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	1	2	4	1	4	2	3	1	4	3	1	75		
8	1	2	4	4	1	4	1	2	4	3	3	5	2	3	5	2	3	2	1	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	1	77		
9	2	2	1	3	1	4	2	4	5	2	3	3	1	2	4	5	3	4	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	81		
10	1	2	2	3	2	3	1	3	4	2	3	4	2	1	3	2	5	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	5	1	2	72		
	0.21	0.09	0.8	0.64	0.16	0.41	0.25	0.96	0.69	0.65	0.29	0.76	0.29	0.4	1.2	1.69	0.56	0.84	0.44	0.81	0.21	0.36	0.36	0.44	1.69	0.36	0.24	0.84	0.45	0.69	0.24			

Prueba de Confiabilidad del Instrumento
- Coeficiente Alfa de Cronbach -

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario de gestión administrativa
- 1.2. Número de ítems : 35
- 1.3. Muestra Piloto : Padres de familia del colegio Santa Inés

- 1.4. Unidades muestrales : 10

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- K : Número de ítems del instrumento
- S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- $\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,980	35

IV. Interpretación:

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa obtuvo un coeficiente de 0,980 lo que indica que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa (Alfa de Cronbach).

OBJETO DE ESTUDIO	ITEMS																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	51	α (ALFA) =	0.98081116
2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	4	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	1	54	K (NUMERO DE ITEMS) =	35
3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	54	$\sum v_i$ (VARIANZA DE CADA ITEM) =	12.69
4	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	56	Vt (VARIANZA TOTAL) =	268.7875
5	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	3	3	2	1	2	1	3	3	1	1	2	1	2	57	$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$	
6	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	4	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	61		
7	3	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	59		
8	1	1	1	1	3	1	4	2	2	1	2	3	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	54		
9	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	3	1	1	2	1	4	2	52		
10	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	47		
	0.36	0.16	0.24	0.09	0.44	0.09	0.56	0.21	0.25	0.36	0.21	0.56	1.89	0.16	0.41	0.24	0.81	0.44	0.16	0.21	0.16	0.21	0.45	0.24	0.21	0.09	0.25	0.09	0.4	0.96	0.16	0.16	0.25	0.96	0.25			

Anexo N° 09

Prueba de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,205	45	,000	,806	45	,000
Gestión Administrativa	,212	45	,000	,808	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla 4, el número de encuestados es < 50 , por consiguiente, el análisis se realizó tomando en consideración los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk, y el valor sigma de las variables es < 0.05 , entonces la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad, por lo que la relación entre variables y dimensiones se encontró a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

Anexo N° 10

Ficha Técnica

Cuestionario de Calidad del Servicio

I. Datos Informativos:

- Autor : Pedro Pablo Chávez Béjar
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Padres de familia
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 30 minutos

- Materiales : Dos hojas impresas, lapicero.
- Responsable : Autor

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 40 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es describir el nivel de la Calidad del Servicio del programa Qali Warma desde la perspectiva de los padres de familia de la institución educativa N° 88381.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	ítems	Puntaje
1. Calidad de alimentos	1. Inocuidad de los alimentos	35%	1-6	1 - 5
	2. Evaluación nutricional de los alimentos		7-9	1 - 5
	3. Características organolépticas de los alimentos		10-13	1 - 5
2. Cantidad de los alimentos	5. Ingesta diaria adecuada	35%	14-17	1 - 5
	6. Densidad energética de los alimentos		18-20	1 - 5
	7. Tamaño de la ración		21	1 - 5
	8. Satisfacción o llenura		22,23	1 - 5

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
3. Variedad de los alimentos	9. Proceso de planificación del menú escolar	30%	24-26	1 - 5
	10. Pirámide alimenticia		27	1 - 5
	11. Grupos de alimentos que se consumen al día		28,29	1 - 5
	12. Variación del menú escolar		30,31	1 - 5
TOTAL		100%	31 ítems	31 - 155

IV. Opciones de respuesta:

N° de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 31	- Siempre	5
	- Casi siempre	4
	- Ocasionalmente	3
	- Pocas veces	2
	- Nunca	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de la variable: Calidad del servicio (31 ítems)

Nivel	Valores
- alto	106 - 155
- medio	71 - 105
- bajo	31 - 70

VI. Validez y confiabilidad

Se preparó el cuestionario, el cual fue validado mediante criterio de juicio de tres (3) expertos con maestría en gestión pública y dominio de las variables estudiadas. Asimismo, se midió la confiabilidad del instrumento aplicando una prueba piloto a diez (10) padres de familia de la institución educativa Santa Inés de Yungay, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Ficha Técnica

Cuestionario de Gestión Administrativa

I. Datos Informativos:

- Autor : Pedro Pablo Chávez Béjar
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Padres de familia
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 40 minutos

- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable : Autor

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 40 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es describir el nivel de la Gestión administrativa del programa Qali Warma desde la perspectiva de los padres de familia de la institución educativa N° 88381.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	ítems	Puntaje
1. Recepción y almacenamiento de alimentos	1. Infraestructura del servicio educativo	25%	1-4	1 - 5
	2. Verificación de productos		5	1 - 5
	3. Almacenamiento de productos		6-8	1 - 5
	4. Rotación de productos		9	1 - 5
2. Preparación y distribución de alimentos	5. Infraestructura de ambientes de preparación de alimentos	25%	10-11	1 - 5
	6. Control de calidad de productos		12-16	1 - 5
	7. Indumentaria adecuada		17,18	1 - 5
	8. Raciones para distribuir		19	1 - 5

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
3. Vigilancia del consumo de los alimentos	9. Variedad de ración	25%	20,21	1 - 5
	10. Promoción del lavado de manos		22,23	1 - 5
	11. Promoción del consumo de la ración completa		24-27	1 - 5
4. Participación en capacitaciones, cursos y talleres	12. Uso de herramientas educativas	25%	28-30	1 - 5
	13. Asistencia a capacitaciones		31,32	1 - 5
	14. Socialización de los aprendizajes		33,35	1 - 5
TOTAL		100%	35 ítems	35 - 175

IV. Opciones de respuesta:

N° de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 35	- Siempre	5
	- Casi siempre	4
	- Ocasionalmente	3
	- Pocas veces	2
	- Nunca	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de la variable: Gestión administrativa (35 ítems)

Nivel	Valores
- alto	116 - 175
- medio	81 - 115
- bajo	35 - 80

VI. Validez y confiabilidad

Se preparó el cuestionario, el cual fue validado mediante criterio de juicio de tres (3) expertos con maestría en gestión pública y dominio de las variables estudiadas. Asimismo, se midió la confiabilidad del instrumento aplicando una prueba piloto a diez (10) padres de familia de la institución educativa Santa Inés de Yungay, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y gestión administrativa del programa Qali Warma en una institución educativa de Yungay, 2023", cuyo autor es CHAVEZ BEJAR PEDRO PABLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

CHIMBOTE, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 23-07- 2023 22:21:48

Código documento Trilce: TRI - 0612895