



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali
Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec -
2022

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

AUTORA:

Yarasca Meza, Nelly Rossana (orcid.org/0000-0002-3755-8871)

ASESORES:

Mtro. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro (orcid.org/0000-0002-5207-8200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis seres queridos por todo su apoyo en cada una de mis metas que me he propuesto alcanzar.

Agradecimiento

A los docentes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores porcentuales de gestión administrativa y calidad de servicio	17
Tabla 2. Dimensión planeación gestión administrativa y la calidad de servicio	18
Tabla 3. Dimensión organización gestión administrativa y calidad de servicio	19
Tabla 4. Dimensión dirección y calidad de servicio	20
Tabla 5. Dimensión control gestión administrativa y calidad de servicio	21
Tabla 6. Correlación gestión administrativa y calidad de servicio	22
Tabla 7. Correlción de planificación y calidad de servicio	23
Tabla 8. Correlación de organización y calidad de servicio	24
Tabla 9. Correlación dirección y calidad de servicio	25
Tabla 10. Correlación control y calidad de servicio	26

RESUMEN

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec 2022. La metodología empleó un enfoque cuantitativo, básico, de nivel correlacional y corte transversal. La población y muestra estuvo conformada de 75 servidores públicos, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando el cuestionario como instrumento. Los resultados descriptivos indicaron que 64% perciben que la gestión administrativa es excelente, asimismo perciben la calidad de servicio. En cuanto a los resultados inferenciales, la relación entre las variables fue de 0.962 constatando con ello una alta correlación positiva, con p-valor de 0.000. Del mismo modo, las hipótesis específicas tuvieron correlaciones positivas considerables con p-valor inferior a 0.05. Se concluyó que la gestión administrativa tiene un rol importante dentro de una institución para el cumplimiento de la visión, misión y los objetivos institucionales, los cuales se relacionan directamente con la calidad de servicio que se establece dentro de la organización.

Palabras clave: Calidad, control, gestión, planificación, servicio.

ABSTRACT

The research was developed with the objective of determining the relationship between administrative management and the quality of service of the Qali Warma Program in an educational institution in the district of Pachacútec 2022. The methodology used a quantitative, basic, correlational level and cross-sectional approach. The population and sample consisted of 75 public servants, to whom a survey was applied using the questionnaire as an instrument. The descriptive results indicated that 64% perceive that the administrative management is excellent, they also perceive the quality of service. Regarding the inferential results, the relationship between the variables was 0.962, thereby confirming a high positive correlation, with a p-value of 0.000. Similarly, the specific hypotheses had considerable positive correlations with p-value less than 0.05. It was concluded that administrative management has an important role within an institution for the fulfillment of the vision, mission and institutional objectives, which are directly related to the quality of service established within the organization.

Keywords: Quality, control, management, planning, service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en los programas de bienestar social, es reconocida cada vez más como un obstáculo para que las personas que reciben el beneficio puedan acceder a lo que legalmente obtienen como derecho, así lo demuestran los índices de tres programas de ayuda social en Estados Unidos, que muestran costos elevados en relación a los reclamos de los beneficiarios en un período de 6 años, uno de los problemas que más afectan los programas son los excesivos trámites que existen (Zorro et al., 2022).

A nivel internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022), en su constante preocupación ha logrado unificar el criterio que permite que exista a nivel mundial un mejor mundo para todos, en donde se pueda vivir en armonía y con desarrollo sostenible, identificando claramente la problemática de la gestión en las entidades del Estado, que son entes reguladores que han señalado claramente la inexistencia de un compromiso para el cumplimiento de las políticas establecidas, teniendo como resultados que los países no canalizan los recursos con una gestión administrativa efectiva en el sector público es esencial para garantizar un funcionamiento eficiente y transparente de las organizaciones gubernamentales.

En esa misma línea, se tiene la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2021), que estableció la necesidad de fortalecer la confianza entre el Estado y la ciudadanía, por lo que es importante el cumplimiento de lo que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales a través de un servicio de calidad adecuado.

A nivel nacional, el Ministerio de Economía y Finanzas, se identificó que existe duplicidad en la mayoría de los programas sociales y más aún se han politizado dentro de las campañas electorales dejando sin efecto la supervisión de los mismos, por lo que es necesario su evaluación, así como el período de vigencia, los beneficiarios son aquellos que pertenecen a la población más vulnerables y tienen cuatro enfoques: nutrición, salud, educación e infraestructura (Vásquez, 2016).

En el plano local, en la ciudad de Ica, distrito de Pachachutec, hay instituciones educativas del Estado que gozan de los beneficios del programa

Qali Warma creado el 31 de mayo de 2012, teniendo más de 10 años a la fecha, donde todos los participantes aún no se han sensibilizados de la importancia del mismo; no obstante, son parte de la ejecución. Se ha identificado que la planificación del programa para la entrega de los alimentos en los colegios es deficiente porque estos no llegan a tiempo y a veces no llega en el día indicado, las coordinaciones que se hacen con la dirección de las escuelas beneficiarias no se cumplen y también se ha notado que el control que se realizan en la entrega no es suficiente, porque se ha identificado productos que llegan vencidos o están por vencer. Asimismo, las escuelas no se organizan para la entrega de los alimentos a lo beneficiarios, pues se ha notado que los alimentos se encuentran en el almacén e incluso parte de ellos se pierde por vencimiento o porque se sustraídos por personas ajenas al programa. Esto ha causado insatisfacción en los beneficiarios quienes se ven perjudicados porque el alimento no llega para el disfrute de ellos, por lo que hay reclamos a los directores de los colegios, quienes no responden o simplemente evaden su responsabilidad, perjudicando la calidad del servicio que ofrece el programa en cuanto a la rapidez en la respuesta, la empatía con los beneficiarios y la seguridad de obtener el producto y la conservación de los mismos.

En función a la descripción de la problemática, el problema principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en una institución educativa del distrito de Pachacútec, 2022?

En lo que respecta a la justificación teórica, la investigación se sustentó en la teoría clásica de la administración de Henry Fayol que trató sobre el proceso administrativo y su importancia en la gestión administrativa (Ropa y Alama, 2022). Asimismo, en la variable calidad de servicio el estudio se sustentó en el modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes en 1983 propusieron un modelo con cinco componentes para la calidad del servicio (Vera eta l., 2023). En tal sentido, los hallazgos encontrados se constituyeron en un aporte a los conocimientos dominantes sobre las variables.

En lo que respecta a la justificación práctica, los resultados serán de utilidad para las instituciones educativas que participan en este estudio debido a que tomarán consciencia de los problemas que suceden en su institución y la

información presentada les servirá para que tomen acciones y mejoren su gestión en el aspecto administrativo y eviten perjudicar a los beneficiarios de los programas Qali Warma. Asimismo, en la justificación metodológica se ha tenido en cuenta la adaptación de instrumentos debidamente validados que se articulan sobre una base teórica actualizada centrada en los resultados obtenidos, y que también informarán futuras investigaciones para evaluar en consecuencia.

En tal sentido, se detalló el objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec 2022. También, se puntualizó los objetivos específicos: Establecer la relación entre planificación, organización, dirección y control con la calidad de servicio del Programa Qali Warma.

Al respecto, se mencionó la hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec, 2022. Las HE corresponde a: Existe relación significativa entre planificación, organización, dirección y control con la calidad de servicio del Programa Qali Warma.

II.MARCO TEÓRICO

De acuerdo con las investigaciones internacionales realizadas, tenemos a; Miranda et al. (2022), Nasri et al. (2023), Nguyen et al. (2023), Duque y Palacios (2017), Rashidi (2021), Alcas et al. (2019), Zinina (2023) y Rose et al. (2023), han dejado claro que el primer paso para que los usuarios perciban una calidad de servicio adecuada en los productos finales es cuando los beneficiarios obtienen lo que esperan. Por lo tanto, es crucial sensibilizar de manera precisa sobre las expectativas de los beneficiarios para evitar generar falsas expectativas que impidan alcanzar los resultados deseados.

Asimismo, Antoniou & Tringides (2023); Borukaiev (2023); Chupina et al. (2023); Rajaguru et al. (2023); Shabani et al. (2022); Villanueva et al. (2022); , señalaron la necesidad e importancia de sensibilizar a todos y cada uno de sus colaboradores dentro de la institución a fin que cumplan su trabajo a cabalidad, reconociendo la importancia de cada lugar en donde se desempeñen con sus actividades diarias, porque necesariamente la gestión es un trabajo en equipo que va a reflejar los resultados hacia afuera, de cada entidad, estableciéndose si la calidad de servicio es la adecuada, la esperada o simplemente no identificaron el producto final que deberían de entregar.

En esa misma línea, Rogel y Cejas (2018); Kalashnik y Zaporozhets (2023); Laktionov et al. (2023); Le et al. (2022); Zambrano (2020); Santamaría et al. (2020); Mohamed & Omer (2023), identificaron la importancia de la sensibilización para una adecuada gestión en toda entidad, así como la necesidad de cumplir con los objetivos, metas establecidas por las instituciones a través de una calidad de servicio adecuada que los usuarios finales manifestaron que realmente los servicios entregados por la institución, eran los esperados en cumplimiento a las necesidades, lográndose un desarrollo sostenible a nivel nacional.

El estudio Neyra et al. (2021), se determinó la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del servicio en estudiantes universitarios. Se adoptó un estudio no experimental a través de un enfoque cuantitativo, y contó con la participación de 142 estudiantes en la muestra planificada. Se empleó el instrumento Servqual para la recolección de datos. Los resultados manifestaron

que 70% de los encuestados expresaron una opinión positiva sobre la alta calidad. Como conclusión, los autores destacaron la existencia de relación directa entre los docentes y los alumnos cuando se establece empatía mutua. Esto les permite brindar servicios de alta calidad a los alumnos, independientemente de su ubicación en un momento determinado.

Del mismo modo, Sindjoung et al. (2022), quien realizó una encuesta para analizar en emergencias de categoría C en el Centro San Rafael de Esmeralda 2020. El estudio fue cuantitativo y no experimental, utilizó una aplicación de encuestas con una muestra de 150 pacientes. En conclusión, es necesario conocer a los usuarios o clientes, para saber cuáles son sus necesidades y elaborar estrategias que puedan satisfacer sus demandas; asimismo, es importante que la organización se preocupe por su infraestructura y siempre realizar encuestas sobre la satisfacción del cliente.

Para Contreras et al. (2019), quienes realizaron la investigación en un juzgado de Chile. Donde emplearon como metodología una de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. En donde los administrativos a través de los procesos que realizan en la institución aplican los componentes de la calidad de servicio, como es el caso de la rapidez en la respuesta, a pesar de ser una institución pública, asimismo, el Estado se preocupa de que las instancias cuenten con una buena infraestructura y sean empáticos con los usuarios. Se concluyó que en las instituciones públicas se deben aplicar los componentes del Servqual si es que se quiere mejorar la calidad del servicio.

En esa misma línea, Vacella y Pico (2021) realizaron un estudio en Guayaquil, para analizar la satisfacción administrativa con la calidad de los servicios estudiantiles en el Instituto de Formación Técnica (ITF) de Guayaquil. El estudio fue de enfoque cuantitativo, transversal, y no experimental, donde aplico como instrumento el cuestionario servqual. Los docentes se encontraban involucrados y atendían en forma directa a los usuarios finales que en este caso eran los estudiantes, por ello es que consideran la necesidad de que los empleados sean empáticos a fin de lograr que los estudiantes obtengan la satisfacción de lo que recibe por la institución a través de sus docentes.

Coloma et al. (2019) realizaron el estudio cuyo título fue “Administración y satisfacción del paciente en las mejores instituciones de salud de Ecuador” en la

Universidad de Guayaquil. Los métodos de investigación fueron no experimentales, de campo, analítico, descriptivo y transversal, con revisión de literatura y encuesta. Se concluyó que la administración y la calidad de servicio son bases necesarias para desarrollar planes de mejora y capacitar al personal relevante ya que su misión es lograr la excelencia en el Estado Naranja, a través de la unidad de análisis revisada.

Sadreddin & Chan (2022), analizaron la relación existente entre la satisfacción de usuario final a través de la calidad de servicio proporcionada con el desempeño docente. En tal sentido, el estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental y de alcance correlacional. En donde se logra establecer la necesidad de empatía, seguridad al momento de determinar los servicios finales y la forma de cómo hacer llegar estos servicios a través de una adecuada sensibilización por parte de los usuarios y de la institución.

Por otro lado, Maggi (2018) analizó la percepción de la atención de los usuarios de un centro hospitalario, fue de análisis transversal aplicado y cuantitativo. Se aplicó una encuesta en una población de 4950 niños, participando una muestra mediante muestreo probabilístico sobre una población limitada, un total de 357 personas. Los resultados obtenidos fueron: Las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía estuvieron insatisfechas con los usuarios del servicio de urgencias pediátricas, al mismo tiempo, la capacidad de respuesta de algunos usuarios estuvo satisfecha. Al reducir las brechas internas, se pueden lograr las expectativas de satisfacción percibida y los usuarios pueden ubicarse en la zona de satisfacción. Finalmente, una herramienta apropiada en expectativas y percepciones es el método SERVQUAL.

A nivel nacional, las investigaciones que se identificó es la de Mittani (2018) realizó un estudio sobre la sociedad y los programas que el Estado ofrece a los ciudadanos de menores recursos, la población estuvo conformada por beneficiarios de dos asentamientos humanos en San Juan de Lurigancho. El método fue un diseño no experimental, causalmente correlacionado y transversal. Asimismo, los autores determinaron que los suministros deben contener los nutrientes adecuados para que los beneficiarios perciban en el

servicio que brinda el Estado satisfacción y perciban que la calidad es la que determina el servicio del Estado.

Por su parte, Zúñiga (2019). presentó una investigación para determinar la satisfacción del usuario de un programa social. El estudio fue de enfoque cuantitativo con un diseño de correlación. Los resultados indicaron que los beneficiarios, identificaron una administración adecuada y calidad de servicio con un nivel de calidad aceptable. El estudio se aplicó en una muestra de 144 beneficiarios. Los resultados obtenidos mostraron una relación directa $r=0,799$ y un nivel de significación ($p\text{-valor}=0,003$). Por otro lado, se concluyó que los usuarios del programa mostraron un nivel de satisfacción aceptable.

Ocampo y Valencia (2017), el estudio en la ciudad de Tumbes sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una Red del sector salud. El estudio no correlacional y no experimental, se analizó las necesidades de los involucrados de esta red para determinar la gestión en qué nivel se encuentra, así como la atención a los asegurados, participaron 68.022 asegurados, 39 colaboradores. Las variables administrativas en la red de ayuda de Tumbes presentaron una escala de disconformidad de 56.4%, lo que indicó que la gestión administrativa estuvo poco desarrollada en el 2016, mientras que la variable calidad del servicio que recibió mayoritariamente 38.5% y 20.6 % escalas de acuerdo, Esto demostró que la red de ayuda no está adoptando políticas. Los autores concluyeron que, es necesario empatía en cada proceso para atender con satisfacción a los usuarios que requieran de nuestros servicios.

Acerca de la variable gestión administrativa, desarrollada por Henry Fayol, reconocido como uno de los principales exponentes del enfoque clásico de la administración, se encuentra la variable de gestión administrativa. Esta teoría pone énfasis en las funciones administrativas esenciales que toda organización debe tener para alcanzar la eficiencia. Fayol identificó estas funciones administrativas en seis categorías: funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas (Fayol, 2020).

Por otro lado, se encuentra la teoría científica de la administración sustentada por Frederick Wislow Taylor, esta teoría surge a inicios del siglo XX cuyas ideas surgieron en plena revolución industrial y su obra fue un clásico de la administración, en esa época había mucha preocupación por el desarrollo

industrial, pero la mano de obra era escasa, esto llevó a que los gerentes busquen emplear la mano de obra de manera eficiente. Sin embargo, para Taylor el problema no radicaba en la escasez de mano de obra, sino que el problema se encontraba en las prácticas administrativas deficientes, lo que conducía a bajos niveles de producción y rendimiento; es por ello, que planteó 14 principios de la administración que son aplicables hasta la actualidad (Meleán, 2020).

En cuanto a la definición de la variable en estudio, se tiene a García y García (2021), la gestión administrativa es un proceso interno de toda institución en que necesariamente cada uno de sus integrantes lo tiene que cumplir a cabalidad, y que esto debe de estar normado bajo directivas, manuales, resoluciones, que permitan llamadas de atención al no cumplimiento de las mismas que originan pérdidas para la institución al no cumplir con sus metas institucionales.

En esa misma línea, se citó a Chiavenato (2007), quien señaló que la gestión administrativa se refiere a las actividades que normalmente hace toda organización y se resume en lo que se denomina como proceso administrativo, estos componentes son sustentados en la mayoría de las teorías de administración; sin embargo, quien lo explicó muy bien fue Henry Fayol. En cuanto a las dimensiones de esta variable, estas son la planificación, la organización, dirección y control (Moreno et al., 2022).

Acerca de la dimensión planificación, de acuerdo a Chávez y Bello (2022), es la coordinación ex-antes, muy importante para alcanzar los objetivos predeterminados, esta conformado por una serie de pasos previos como la formulación de los objetivos, los planes, programas e indicadores que se exponen previamente para realizar cualquier actividad o proyecto. En este componente también se considera la visión de la empresa como parte de la planificación hacia dónde quiere llegar la organización, esta debe involucrar a todos los colaboradores quienes al sentirse integrados en la visión se identificarán con la organización.

En relación a la dimensión organización, Este proceso implica establecer las reglas que guiarán la ejecución de las funciones de toda la institución y facilitar un trabajo en equipo coordinado. La sinergia se refiere a la fuerza y eficiencia generadas por los esfuerzos cooperativos, y se considera que el

trabajo en equipo es más beneficioso que el trabajo individual, lo cual es una forma acertada de describir la sinergia. es por ello, que el administrador debe saber seleccionar a su personal o equipo para reservarles las actividades que son acordes a sus competencias y se sientan contentos de poder hacer la actividad, en esta parte de la fase la coordinación es importante para poner en marcha lo planificado (Muños et al., 2020).

En cuanto a la dimensión dirección, es el proceso de coordinación del trabajo en una organización, basado en la cooperación de las personas y en una imagen de liderazgo sólida, ejerce un rol de mucha importancia en el logro de los resultados establecidos. Este proceso tiene un impacto significativo en la consecución de los objetivos de la organización. En este aspecto el administrador o quien dirige la organización debe adoptar por un tipo de liderazgo para liderar su grupo de trabajo y hacer que se cumplan los objetivos organizacionales, la dirección es uno de los componentes más importantes porque es el que se encarga de implementar lo planificado, a través la implementación de las tácticas diseñadas, dirigiendo las acciones hacia las metas establecidas. (González et al., 2020).

En lo que se refiere a la dimensión control, es la efectividad en el trabajo se caracteriza por la capacidad de liderar el proceso de obtención de resultados, teniendo en cuenta ciertos elementos clave. Estos elementos incluyen la implementación de parámetros de control con autoridad, la definición de objetivos claros, la provisión de capacitación necesaria, el trabajo en equipo y una garantía logística adecuada. Cuando se cumplen estas características, se facilita el logro de los resultados deseados de manera efectiva, en ese aspecto, se tienen en cuenta los indicadores planteados en la fase de planificación y se identifica las posibles desviaciones para hacer las correcciones correspondientes (Orellana et al., 2020).

En cuanto al enfoque teórico de la segunda variable calidad de servicio, esta se sustenta en el modelo servqual, expuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes en 1983 quienes determinaron que la calidad de servicio es la brecha que existe entre las expectativas del cliente y la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio, especialmente aquello relacionado con la confiabilidad y responsabilidad del servicio, este modelo se basa en cinco

componentes que se consideran como dimensiones en este estudio: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía (Castillo et al., 2020).

Acerca de la definición de la calidad de servicio, esta es definida como aquellos aspectos y características que posee un producto o un servicio y que tiene incidencia directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes (Tirado, 2014). Por su parte, la satisfacción del cliente es un concepto relacionado a la calidad del servicio y es aquello que el cliente o usuario espera recibir de las instituciones, los cuales tienen características inherentes de cada institución que han ofrecido y se caracterizan frente a otros servicios o productos de otras instituciones (Alcas et al, 2019).

Araya, et al. (2016); Molero y Graterol (2019); Neyra et al. (2022); Paredes & Rocha (2019); Troncoso et al. (2022), identificaron las siguientes variables y dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales se desarrollan a continuación. La primera dimensión tangibilidad, son las características básicas que puedan ser identificadas como palpables dentro de una institución que resulta atractiva para los usuarios finales que esperan recibir un producto de calidad, esta conformada por la infraestructura de la organización, los muebles, la ambientación, el uniforme de los empleados e incluso la limpieza y aroma del espacio donde la organización realiza sus labores (Izquiero, 2021).

En lo que respecta a la segunda dimensión fiabilidad, consiste en reconocer que desde la elaboración del producto o servicio o entrega final va a reunir las características de confiabilidad por parte de los usuarios en relación a lo que están recibiendo y esperaron recibir; es decir, que el cliente recibe aquello que inicialmente se le ofreció y no otro producto o servicio distinto al esperado, esto hace que el cliente tenga una percepción definida de lo que recibe; por el contrario, cuando el usuario recibe algo distinto causa en él decepción de la empresa en quien confió (Ramírez et al., 2020).

Acerca de la tercera dimensión capacidad de respuesta, frente a cada proceso que existe desde la elaboración de los productos o servicios hasta la entrega y post entrega deben de estar capacitados el personal de atender los requerimientos de sus clientes en caso los soliciten. Asimismo, los clientes requieren ser atendidos rápidamente, es por ello que las organizaciones deben

mejorar sus procesos para que estos sean más rápidos y poder estar a la altura de las demandas de los clientes (Vidrio et al., 2020).

En cuanto a la cuarta dimensión denominada seguridad, dentro de las características y cualidades del producto recibido se tenga la seguridad que está en buen estado y que el personal también los atienda demostrando que todo está en orden, esta dimensión está muy ligada a la fiabilidad, la seguridad se trata de que el servicio brindado al cliente, le de a este las facilidades para obtener el servicio sin problemas, como por ejemplo las posibilidades o alternativas de pago de la cuenta, como puede ser al contado o efectivo y a través de tarjeta u otros medios de pago (Ibarra et al., 2020).

Finalmente, con relación a la empatía, la necesidad de poder colocarse en el lugar de otro, en este caso de los usuarios a fin de tratarlos como nos gustaría que nos trate a nosotros, este es el principio de la calidad de servicio, es la esencia del mismo, el empresario debe ponerse en el lugar del cliente y mirar desde esa perspectiva para poder entenderlos y comprender su punto de vista y cómo quieren que se les atienda (Pincay y Parra, 2020).

La normatividad de seguridad se refiere al conjunto de leyes, reglamentos y estándares que establecen los requisitos y medidas que deben seguirse para garantizar la seguridad en diversos ámbitos, como el laboral, el transporte, la salud, la protección de datos, entre otros.

En el ámbito laboral, por ejemplo, existen normativas de seguridad ocupacional que establecen las condiciones y medidas de seguridad que deben implementarse en los lugares de trabajo para prevenir accidentes, lesiones y enfermedades laborales. Estas normas suelen abarcar aspectos como el equipo de protección personal, la señalización de seguridad, la capacitación en prevención de riesgos y la evaluación de riesgos laborales.

En el ámbito del transporte, existen normativas de seguridad vial que regulan el comportamiento de los conductores, establecen estándares para los vehículos y definen las infraestructuras viales seguras. Estas normas incluyen aspectos como los límites de velocidad, el uso del cinturón de seguridad, el sistema de frenos, las luces de señalización y los requisitos para la construcción de carreteras y señalización vial.

III. METODOLOGÍA

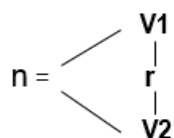
3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación se considera aplicada esta investigación tiene el objetivo de obtener nueva información para ampliar el conocimiento de las variables de estudio (Concytec, 2020). En este contexto, se amplió el conocimiento de los estudiantes sobre gestión administrativa y calidad de servicio.

3.1.2 Diseño de investigación:

La investigación, cuyo diseño no experimental en el que el investigador no modificó la variable, un diseño transversal en el que la variable se midió una sola vez y un diseño causal en el que se intentó establecer una relación causal. entre variables para hacer ciertos tipos de predicciones. Luego, el estudio utilizó la información obtenida para ser analizada (Hernández y Mendoza, 2018).



n : Muestra

V1 : Gestión administrativa.

V2 : Calidad de servicio.

r : Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual V1: según Mendoza y Moreira (2021) el proceso muy específico que implica el involucramiento de todas las áreas a fin de utilizar los recursos humanos y de otro tipo en forma eficiente, eficaz y lograr los objetivos establecidos.

Definición operacional de gestión administrativa: Se consideró 4 dimensiones, 8 indicadores y 20 ítems, se realizó una encuesta haciendo uso del cuestionario con alternativas de tipo Likert.

Indicadores: Los indicadores para cada dimensión son los siguientes, para planificación, los indicadores son procedimientos y presupuesto; para la dimensión organización los indicadores fueron tareas y acuerdos; para la dimensión dirección los indicadores fueron selección y motivación y para la dimensión control los indicadores fueron desempeño y resultados.

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert con 5 tipos de respuesta.

Definición conceptual calidad de servicio: Para Molina (2014), es el esmero que realiza una institución para brindar sus productos con sello propio y en espera que los usuarios reconozcan la calidad en su totalidad de lo recibido.

Definición operacional: Es una variable cuantitativa, medida mediante una escala tipo Likert, considerando 5 dimensiones, los cuales son tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, contó con 15 indicadores y 20 ítems. Nuevamente, se medirán utilizando una escala de Likert.

Indicadores: Cada una de las dimensiones cuenta con una determinada cantidad de indicadores, los cuales se pueden apreciar en el anexo 1 de la tabla de operacionalización de la tabla 2.

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert con 5 tipos de respuesta.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población. Fueron 92 colaboradores que intervinieron en el proceso de cumplir con la atención a las personas en el programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec – 2022. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) conceptualizan la población como una cantidad que corresponde a las unidades de estudio que han sido elegidos en base a criterios de inclusión determinados por el investigador.

Criterios de inclusión: Todos los integrantes del programa y que están involucrados para atender los requerimientos de las personas del programa Qali Warma. Asimismo, todos aquellos que voluntariamente decidieron participar en la investigación.

Criterios de exclusión: Los que se encuentren de vacaciones, los que no pertenecen en el programa Qali Warma y aquellos trabajadores de la institución educativa que optaron por no participar en la investigación.

3.3.2. Muestra: Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es una parte que cumple con las características de la población, es representativa de la misma y se puede realizar proyecciones a toda la población con los resultados obtenidos. Fue de 75 trabajadores del programa Qali Warma que fueron intencional por conveniencia elegidos de manera conveniente y de acuerdo a la decisión voluntaria de los trabajadores, fueron 35 mujeres y 40 varones.

3.3.3. Muestreo: El muestreo fue intencional por conveniencia por las condiciones de la población para participar en la investigación. Para Hernández (2019) el muestreo intencional es un tipo de muestreo que se realiza cuando las condiciones no son favorables para la investigación como cuando no se puede aplicar una encuesta por problemas de sanidad, tiempo o indisposición de los participantes y el investigador decide de manera conveniente escoger una cantidad de individuos que puede ser representativo para la investigación.

Unidad de análisis: Fueron los trabajadores de la Institución educativa gubernamental – ICA. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la unidad de análisis representa la parte individual de la población que va a participar en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Se empleó como técnica la encuesta por tener las características para poder cuantificar los resultados. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la encuesta es una técnica que pertenece al enfoque cuantitativo de la investigación que emplea un formato para obtener la información de la unidad de análisis.

Instrumento. El que se empleó en el estudio fue el cuestionario que estuvo conformado por dos tipos, uno de ellos se empleó para obtener información de los participantes y estuvo relacionado a la gestión administrativa y el segundo cuestionario fue dirigido para obtener información acerca de la variable calidad de servicio. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el cuestionario es un instrumento que le corresponde a la técnica de la encuesta y es un formato que contiene una determinada cantidad de preguntas que responden a los indicadores y que a su vez responden a la necesidad de información de las variables.

Validación. Este procedimiento se realizó mediante la técnica de juicio de expertos, quienes fueron especialistas en el tema para recomendar algunas mejoras relacionadas al cuestionario y sus preguntas. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la validación es un procedimiento donde intervienen especialistas en el tema de investigación que realizan recomendaciones u observaciones en relación a cada una de las preguntas que integran el instrumento, con la finalidad de darle al instrumento un nivel de calidad.

Confiabilidad. Este procedimiento se realizó a través de la aplicación de una encuesta piloto a los trabajadores de una institución educativa que también participa en el programa Qali Warma, cuyos resultados luego de la aplicación de la encuesta se empleó el estadístico de alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la confiabilidad es lo que determina la consistencia interna del instrumento, es realizado mediante un estadístico que determina la confiabilidad del instrumento.

En cuanto se aplicó la prueba de confiabilidad a cada una de las preguntas, estas obtuvieron un valor sobre 0.90, lo que determinó el coeficiente es que es un valor alto, lo que determinó la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Requirió autorización institucional de Pachacutec en el año 2022 para aplicar el cuestionario en la muestra designada, se les informó a los participantes que el propósito del estudio fue de investigación, académico y no institucional. El cuestionario se realizó de manera virtual, aplicando el Google Form y se enviaron al grupo de WhatsApp y al correo electrónico de la institución, visitando enlaces, mientras que los cuestionarios físicos se aplicarán de manera presencial.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizó los resultados haciendo uso del programa Excel para ordenar la base de datos y luego se empleó el programa estadístico SPSS – 25 para realizar la estadística descriptiva y mostrar los resultados de esa manera descriptiva e interpretarlos y luego se aplicó la estadística inferencial para probar las hipótesis, haciendo uso del estadístico de Rho de Spearman, lo que determinó la validez de las hipótesis del investigador.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó en función a los protocolos y procedimientos establecidos por la Universidad con respecto a la Resolución de Consejo universitario N° 0340-2021/UCV. Dado que los datos utilizados para este proyecto son precisos y fiables, se contactó con expertos de la docencia e investigación para obtener los permisos necesarios. De acuerdo con el artículo 15 del Código de Ética en Investigación, la política Antiplagio, o los recursos utilizados para asegurar la calidad de la investigación, de acuerdo con las normas de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, son adecuado. citado. El informe antiplagio del software Turnitin de un estudio muestra el grado de similitud entre el estudio y otros trabajos realizados y respaldados anteriormente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Valores porcentuales de gestión administrativa y calidad de servicio

			Calidad de servicio			T.
			Inadecuada	Aceptable	Adecuada	
Gestión administrativa	Inaceptable	h1	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Aceptable	h1	0	13	3	16
		%	0.0%	17.3%	4.0%	21.3%
	Excelente	h1	0	11	48	59
		%	0.0%	14.7%	64.0%	78.7%
Total	h1	0	24	51	75	
	%	0.0%	32.0%	68.0%	100.0%	

Fuente: Propia a través de SPSS 25

La tabla 1 presenta a la VGA, y su influencia en la VCDS en una entidad gubernamental de servicios educativos de Pachacútec - 2022. De los 75 encuestados, el 64.0% señaló que la excelente GA muestra en forma adecuada la CDS.

La gestión administrativa es aceptable de 4.0% influyendo sobre una adecuada Calidad de servicio, el 17.3% se ubicó en la categoría aceptable y el 0.0% en inadecuada. En consecuencia, se observa excelente GA que influye en una adecuada CDS

Tabla 2*Dimensión planeación gestión administrativa y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Inadecuada	Aceptable	Adecuada		
Planificación	Inaceptable	h1	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	
	Aceptable	h1	0	16	4	20
		%	0.0%	21.3%	5.3%	26.7%
	Excelente	h1	0	8	47	55
		%	0.0%	10.7%	62.7%	73.3%
Total	h1	0	24	51	75	
	%	%	32.0%	68.0%	100.0%	

Fuente: Propia a través de SPSS 25

La tabla 2, presenta a la DP, y su influencia en la VCDS en una entidad gubernamental de servicios educativos de Pachacútec - 2022. De los 75 encuestados, el 62.7% señaló que la excelente DP muestra en forma adecuada la CDS.

La DP es aceptable de 5.3% influyendo sobre una adecuada CDS, el 21.3% se ubicó en la categoría aceptable y el 0.0% en inadecuada. En consecuencia, se observa excelente la DP que influye en una adecuada CDS.

Tabla 3*Dimensión organización gestión administrativa y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Inadecuada	Aceptable	Adecuada		
Organización	Inaceptable	h1	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	
	Aceptable	h1	0	21	7	28
		%	0.0%	28.0%	9.3%	37.3%
	Excelente	h1	0	3	44	47
		%	0.0%	4.0%	58.7%	62.7%
Total	h1	0	24	51	75	
	%	0.0%	32.0%	68.0%	100.0%	

Fuente: Propia a través de SPSS 25

La tabla 3 presenta a la DO, y su influencia en la VCDS en una entidad gubernamental de servicios educativos de Pachacútec - 2022. De los 75 encuestados, el 58.7% señaló que la excelente DO muestra en forma adecuada la CDS.

La DO es aceptable de 4.0% influyendo sobre una adecuada CDS, el 28.0% se ubicó en la categoría aceptable y el 0.0% en inadecuada. En consecuencia, se observa excelente la DO que influye en una adecuada CDS.

Tabla 4*Dimensión dirección y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Inadecuada	Aceptable	Adecuada		
Dirección	Inaceptable	h1	0	0	0	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	
	Aceptable	h1	0	16	4	20
		%	0.0%	21.3%	5.3%	26.7%
	Excelente	h1	0	8	47	55
		%	0.0%	10.7%	62.7%	73.3%
Total	h1	0	24	51	75	
	%	0.0%	32.0%	68.0%	100.0%	

La tabla 4 presenta a la DD, y su influencia en la VCDS en una entidad gubernamental de servicios educativos de Pachacútec - 2022. De los 75 encuestados, el 62.7% señaló que la excelente DD muestra en forma adecuada la CDS.

La DD es aceptable de 5.3% influyendo sobre una adecuada CDS, el 21.3% se ubicó en la categoría aceptable y el 0.0% en inadecuada. En consecuencia, se observa excelente la DD que influye en una adecuada CDS.

Tabla 5*Dimensión control gestión administrativa y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			T	
		Inadecuada	Aceptable	Adecuada		
Control	Inaceptable	0	0	0	0	
	%	0.00%	0.00%	0.0%	0.0%	
	Aceptable	0	13	3	16	
	%	0.00%	17.3%	4.0%	21.3%	
	Excelente	Recuento	0	11	48	59
	% del total	0.0%	14.7%	64.0%	78.7%	
Total	Recuento	0	24	51	75	
	%	0.00%	32.00%	68.00%	100.0%	

Se muestra el análisis en DC, y su influencia en la VCDS en una entidad gubernamental de servicios educativos de Pachacútec - 2022. De los 75 encuestados, el 64.0% señaló que la excelente DC muestra en forma adecuada la CDS.

La DD es aceptable de 4.0% influyendo sobre una adecuada CDS, el 17.3% se ubicó en la categoría aceptable y el 0.0% en inadecuada. En consecuencia, se observa excelente la DD que influye en una adecuada CDS.

4.2. Análisis inferencial

A través del Rho_de_Spearman se trabajará a través de la prueba no paramétrica. Se establecerá en forma de análisis los resultados de 0.05. Así como el Sig. bilateral.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma.

Ha: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma.

Tabla 6

Correlación gestión administrativa y calidad de servicio

		V2. Calidad de servicio	
RH.S.	V1. Gestión administrativa	Coef.	0.962**
		Sig.	0.000
		N	75

Después de evaluar se determina que se debe de rechazar la hipótesis nula por tener un valor menor al establecido. Y que existe una correlación realmente alta con un Rho de 0,962.

HE 1

Ho: No existe relación significativa entre planificación y CDS del Programa.Qali.Warma

Ha: Existe relación significativa entre planificación y CDS del Programa.Qali.Warma

Tabla 7

Correlación planificación y calidad de servicio

		V2. Calidad de servicio	
	D1X.	Coef.	0.857 **
RHS	Dimensión	Sig. (bilateral)	0.000
	planificación	N	75

Después de evaluar se determina que se debe de rechazar la hipótesis nula por tener un valor menor al establecido. Y que existe una correlación alta positiva con un Rho de 0,857.

HE 2

Ho: No existe relación significativa entre organización y CDS del Programa.Qali.Warma

Ha: Existe relación significativa entre organización y CDS del Programa.Qali.Warma

Tabla 8

Correación organización y calidad de servicio

		V2. Calidad de servicio	
	D1X.	Coef.	0.786 **
RHS	Dimensión	Sig.	0.000
	organización	N	75

Después de evaluar se determina que se debe de rechazar la hipótesis nula por tener un valor menor al establecido. Y que existe una correlación alta positiva con un Rho de 0,786.

hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación significativa entre dirección y CDS del Programa.Qali.Warma

Ha: Existe relación significativa entre dirección y la calidad de Servicio del Programa Qali

Tabla 9

Correlación dirección y calidad de servicio

		V2. Calidad de servicio	
Rho	D1X. Dirección	Coef.	0.857 **
		Sig.	0.000
		N	75

Después de evaluar se determina que se debe de rechazar la hipótesis nula por tener un valor menor al establecido. Y que existe una correlación alta positiva con un Rho de 0,857.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre control y CDS del Programa.Qali.Warma

Ha: Existe relación significativa entre control y CDS del Programa.Qali.Warma

Tabla 10

Correlación control y calidad de servicio

		V2. Calidad de servicio	
Rho	D1X. Dimensión control	Coef.	0.794 **
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	75

Después de evaluar se determina que se debe de rechazar la hipótesis nula por tener un valor menor al establecido. Y que existe una correlación alta positiva con un Rho de 0,794.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, se ha demostrado que existe una relación positiva directa entre las variables administrativas y la calidad del servicio del programa Qali Warma, indicaron un Rho de 0.962 con un grado de significancia $p_value = 0.000 < 0.05$, lo que indicó que los cambios o mejoras que se pueden realizar en la implementación de la administración, se correlacionan significativamente con la calidad de los servicios que brinda la institución por medio del programa Qali Warma dentro de la institución.

Se concuerda con Mittani (2018); Zúñiga (2019); Ocampo y Valencia (2017), quienes han realizado estudios acerca de programas sociales, donde determinan el estado nutricional de los beneficiarios en una institución educativa, en donde han identificado claramente el efecto significativo en los niveles nutricionales, considerando que estos programas sociales se encuentran a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Por otro lado, se puede observar la necesidad de realizar en forma organizada el proceso de distribución de los alimentos de los programas sociales siendo necesaria una adecuada gestión administrativa para lograr una calidad de servicio de servicio que satisfagan a los beneficiarios y los funcionarios públicos a cargo lideren cada proceso en beneficio de ellos mismos.

Asimismo, se concuerda en relación a los trabajos de investigación realizados que han identificado la misma unidad de análisis un centro de red asistencial donde se da a conocer la importancia de la gestión administrativa para lograr una atención adecuada de los beneficiarios, con una calidad de servicio excelente, este se encuentra relacionada a la investigación de Ocampo y Valencia (2017), que coincide en relación a la importancia de la calidad de servicio en cumplimiento a la visión, misión de la institución, y es así que existe un juicio general de los beneficiarios donde comparan las expectativas de lo que espera recibir y lo que en realidad reciben, y es donde proponen la necesidad de un Modelo adecuado que permita interrelacionar la gestión de la institución con la satisfacción de los beneficiarios con una calidad de servicio adecuada que ellos esperan recibir.

En tal sentido, los resultados mencionados en esta investigación se sustentan en la teoría clásica de Henry Fayol y en el aporte científico de Taylor,

cuando indicaron que la administración debe cumplir con los principios administrativos para que la labor se haga con eficiencia y que todo proceso debe cumplir con cuatro elementos fundamentales de la administración, los cuales son planificación, organización, dirección y control (Macías et al., 2020; Meleán, 2020).

En relación al primer objetivo específico, se pudo constatar que existe una relación significativa entre la dimensión de planificación y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec en 2022. Los resultados revelaron un indicador Rho de Spearman con un valor de 0.857, lo cual indica una relación positiva alta y significativa ($p < 0.05$). Esto implica que una adecuada planificación promueve la participación de todos los servidores, lo cual contribuye a brindar una calidad de servicio adecuada en los beneficios del programa social dentro de la institución.

Este resultado coincide con Molero y Graterol (2019); defensor del Modelo de la calidad percibida del servicio donde señala la necesidad de dar a conocer lo que se necesita para dar un producto de calidad a través de los servicios ofrecidos, por eso la necesidad de que exista una adecuada planificación en todo el proceso que la institución establece para determinar la atención a los niños de la institución educativa para que todos sean beneficiarios en forma equitativa.

Por otro lado, se tiene a Sadreddin y Chan (2022), quienes señalaron que se debe de identificar claramente los componentes del servicio a ofrecer mediante una planificación adecuada que permita identificar las ofertas del servicio, así como la entrega y el entorno necesario para que se pueda establecer que los beneficiarios recibirán todos en la misma igualdad los servicios ofrecidos a través del programa de alimentación en la institución.

En relación al segundo objetivo específico, se encontró evidencia de una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec en 2022. Los resultados revelaron un indicador Rho de Spearman con un valor de 0.786, lo cual indica una relación positiva alta y significativa ($p < 0.05$). Esto implica que si los servidores públicos de la institución promueven una adecuada organización para mejorar los servicios del programa social, se incrementará el nivel de satisfacción de los beneficiarios en la institución.

Coincidió con la investigación de (2018), donde estableció que la necesidad de tener indicadores claros dentro de la organización con la finalidad de lograr satisfacer a todos los beneficiarios del programa alimenticio dentro de una institución educativa, si bien es cierto los beneficiarios son los estudiantes, pero es necesario el involucramiento de sus tutores con la finalidad de mejorar su participación así como también el involucramiento del docente en la mejora de la entrega de los productos o raciones del programa alimenticio. Así mismo, coincide con el estudio de Maggi (2018), en que la calidad de servicio es importante dentro de cualquier institución y que incluso se puede percibir el agrado de los beneficiarios aun siendo niños porque ellos esperan recibir los servicios de acuerdo a la motivación realizada por los organizadores.

En relación al tercer objetivo específico, se encontró evidencia de una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacutec en 2022. Los resultados mostraron un indicador Rho de Spearman con un valor de 0.857, lo cual indica una relación positiva alta y significativa ($p < 0.05$). Esto implica que los funcionarios públicos encargados del programa social deben tener una clara dirección hacia el cumplimiento de metas, con el fin de lograr la satisfacción en la calidad de servicio para los beneficiarios del colegio.

Los resultados concuerdan con el estudio de Coloma et al. (2019) en el que demuestran en su investigación la importancia de la dirección empresarial en cada proceso para el cumplimiento de las metas, objetivos institucionales para lograr la satisfacción de los usuarios y se refleje con una calidad de servicio adecuada, y es así que los beneficiarios se vuelven activos para poder señalar algunas deficiencias que pueden encontrar para que sean mejoradas por la alta dirección y puedan recibir servicios de calidad.

También se tiene coincidencia con la investigación de Mendoza (2017), quién identifica la necesidad de la dirección empresarial dentro de la institución a fin de lograr que cada proceso sea más eficiente y adecuado dentro de la organización, y es así que se puede respaldar el éxito del trabajo de cada servidor público que cumpla con sus objetivos a cabalidad.

En relación al cuarto objetivo específico, se encontró evidencia de una relación significativa entre el control y la calidad de servicio del Programa Qali

Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec en 2022. Los resultados revelaron un indicador Rho de Spearman con un valor de 0.794, lo cual indica una relación positiva alta y significativa ($p < 0.05$). Esto implica que si los servidores públicos de la institución promueven actividades de control en el programa social para verificar la calidad de servicio a los usuarios, se contribuirá a mejorar la satisfacción de los beneficiarios.

Se coincide con Gómez (2021); Vacacela y Pico (2021) quienes señalaron que necesariamente para que exista un servicio de calidad se debe de partir del control del programa alimenticio en todas las etapas que permita de esa manera acceder a los beneficios en forma constante, ya que el Estado se preocupa de la instauración, mantenimiento y desarrollo de los mismos para mejorar la calidad de vida de la población.

En conclusión, esta investigación tiene como objetivo proporcionar información sobre el estado actual de la sociedad civil en relación a la gestión administrativa y determinar si se están ofreciendo servicios de calidad en los programas sociales financiados por el Estado para beneficiar a los sectores más vulnerables. Además, busca lograr la tan anhelada inclusión social a través de un trato igualitario para todos los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación al objetivo general, se identificó una fuerte correlación entre las variables de estudio, como la gestión administrativa y la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Rho de 0.962, p-valor de $0.000 < 0.05$. Esto demuestra que la gestión administrativa juega un papel fundamental dentro de una institución para el cumplimiento de su visión, misión y objetivos institucionales, los cuales están directamente relacionados con la calidad de servicio que se establece dentro de la organización.

Segunda. En relación al primer objetivo específico, se estableció una relación significativa entre la dimensión de planificación y la calidad de servicio, con un Rho de 0.857 y (p valor < 0.05). Estos resultados indican que a medida que la planificación se incrementa en la institución educativa, se mejora la calidad de servicio, ya que se logra cumplir con todas las actividades, metas y objetivos del programa de alimentación de manera más efectiva.

Tercera. En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó la relación existente entre la dimensión la organización y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.786 y ($p < 0.05$), lo que significa que, a mayor intervención de la organización, mucho mejor será la calidad de servicio en la institución educativa donde se viene desarrollando el programa de alimentación.

Cuarto. En relación al tercer objetivo específico, se determinó la relación existente entre la dimensión entre dirección y la calidad de servicio, con un Rho de 0.857 y un ($p < 0.05$), lo que significa que a mayor intervención de la dimensión dirección, mucho mejor será la eficiencia en la calidad de servicio, porque todos los servidores se encuentran involucrados.

Quinto. Con referencia al cuarto objetivo específico, se estableció la relación existente entre control y la calidad de servicio, Rho de 0.794 y ($p < 0.05$), lo que significa que, a mayor intervención de la dimensión control, mucho mejor será la calidad de servicio a los beneficiarios del programa de alimentación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se sugiere que los gerentes y jefes de las diferentes áreas de la institución implementen medidas de mejora mediante normativas internas para fomentar una gestión administrativa dinámica. El objetivo es utilizar todos los recursos de la institución en beneficio de la sociedad civil a través de una atención eficaz, especialmente en la implementación del programa alimentario. Es importante identificar y asegurar una calidad de servicio adecuada en este proceso.

Segunda. Se recomienda a los directivos y jefes de las diferentes áreas de la institución se deben capacitar en forma periódica en relación con el respeto a normas de gestión y de proceso en cumplimiento a la ejecución del programa alimenticio y reflejar la calidad de servicio adecuada.

Tercera. Se recomienda a los directivos y jefes deben de instaurar mecanismos para una adecuada gestión administrativa en beneficio de la institución para identificar el cumplimiento adecuado de cualquier programa alimentario que se desee implementar.

Cuarta. Se recomienda a los directivos y funcionarios de la institución deben capacitarse en el desarrollo de actividades administrativas para que eleven el nivel de ejecución del programa alimenticio en el tiempo establecido y así llegue a un mayor número de beneficiarios en el país.

Quinta. Se recomienda a los directivos y jefes deben realizar evaluaciones permanentes para revisar la relación de beneficiarios del programa en la institución educativa, así como el involucramiento de todos los servidores públicos que se encuentren dentro de la ejecución de los programas alimenticios.

REFERENCIAS

- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., y López, T. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos Y Representaciones*, 7(3), 231–247. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Antoniou J., & Tringides O. (2023). *Context Data, the Internet of Things, Security and Quality of Experience*. Effects of Data Overload on User Quality of Experience. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-031-06870-6_7
- Araya, L., Escobar, M., Bertoló, E. y Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento & Gestión* (41). <http://dx.doi.org/10.14482/pege.41.9702>
- Borukaiev Z., Ostapchenko K., Chemerys O., Evdokimov V. (2023) Information Technology Platform for Automation of Decision-Making Processes by the Organizational Management. *Studies in Systems. Decision and Control*, 220, 257–279 https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-17554-1_12
- Castillo, R., 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
- Chávez, P. Y Bello, B. (2022). Análisis de los procesos administrativos para la adquisición de viviendas de interés social en la ciudad de Portoviejo. *Revista Polo del Conocimiento*, 7 (12). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGrawHill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chupina Z., Morozova N., Levinskaya E., & Novikova S. (2023). *Efficiency of the Application of Information Technologies in the Interests of Economic Security with the Use of Stochastic Modeling*. In: Guda, A. (eds) *Networked Control Systems for Connected and Automated Vehicles*. NN 2022. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 509. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-11058-0_76

- Coloma, S., Fajardo, L. y Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel. Ecuador. *Boletín de Mariología y Salud Ambienta*, 59 (1), 9-4. <https://scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- Concytec (2020). *Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo*. Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Contreras, F., Henríquez, N. y Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/medición-de-calidad-servicio-mediante-el-modelo/docview/2395872737/se-2>
- Duque, E. y Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Revista Criterio Libre*, 15 (26), 195-213. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6675986>
- García, R. y García, M. (2021). *La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education

- Hernández, C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2 (1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B. y Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kalashnik A., & Zaporozhets D. (2023). Information Technologies in Monitoring of Urbanized Territories in the Western Russian Arctic Sector. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 509, 837-844. https://doi.org/10.1007/978-3-031-11058-0_84
- Laktionov, I., Vovna, O., & Kabanets, M. (2023). Information Technology for Comprehensive Monitoring and Control of the Microclimate in Industrial Greenhouses Based on Fuzzy Logic. *Journal of Artificial Intelligence and Soft Computing Research*, 13 (1), 19-35. <https://doi.org/10.2478/jaiscr-2023-0002>
- Le, K.H., La, T., & Tykkyläinen, M. (2022). Service quality and accessibility of healthcare facilities: digital healthcare potential in Ho Chi Minh City. *BMC Health Service Research*, 22, 1374. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08758-w>
- Macías Guevara, D., Andrade Avalos, A., & González Paredes, E. (2020). Evolución de la organización y sus teorías a lo largo del tiempo. *Contactos, Revista De Educación En Ciencias E Ingeniería*, (118), 20-29. <https://contactos.izt.uam.mx/index.php/contactos/article/view/83>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

- Meleán, R. (2020). Enfoques del pensamiento administrativo: reflexiones teóricas y aplicación en organizaciones del siglo XXI. *Revista Ciencias Económicas y Contables, Desafíos y Retos de la Competitividad*, 98-126. <https://americana.edu.co/medellin/wp-content/uploads/2020/09/Ciencias-econ%C3%B3micas-y-contables-desafios-y-retos-para-la-competitividad.pdf#page=98>
- Miranda, R., Lanzilotta, B. y Leira, E. (2022). Calidad de gobierno como motor de atracción de la inversión extranjera directa en los países de América Latina y OECD. *Desarrollo y Sociedad*, (92), 237-271. <https://doi.org/10.13043/DYS.92.7>
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC. Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mittani, B. (2018). *Influencia del programa vaso de leche en el estado nutricional de los beneficiarios de dos asentamientos humanos. San Juan de Lurigancho 2018* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Lima. Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31088>
- Mohamed, Y., & Omer, A. (2023). *An Approach to Enhance Quality of Services Aware Resource Allocation in Cloud Computing*. International Conference on Information Systems and Intelligent Applications. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-031-16865-9_50
- Molero, A. y Graterol, J. (2019). Calidad de servicio en el proceso de recolección domiciliario de residuos sólidos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(88), 1062. <https://doi.org/10.31876/revista.v24i88.30164>
- Moreno, M., Bueno, E. y Alay, J. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635242>
- Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W. y Posligua, L. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes:

- procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial. *Unesum - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334>
- Nasri S., Bouziri H., & Aggoune W. (2023) *Improving the Quality of Service Within Multi-objective Customer-Oriented Dial-A-Ride Problems*. *Emerging Trends in Intelligent Systems & Network Security*. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-031-15191-0_28
- Neyra, L., Flores, J. y Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 108. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Nguyen T., Katila R., Gia T. (2023) An advanced Internet-of-Drones System with Blockchain for improving quality of service of Search and Rescue: A feasibility study. *Future Generation Computer Systems*, 140, 36-52. <https://doi.org/10.1016/j.future.2022.10.002>
- Ocampo, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio de la universidad. <http://hdl.handle.net/20.500.12692/19134>
- Orellana, C., Orellana, E. y Olivo, M. (2020). Modelo de gestión para procesos administrativos en empresas de economía popular y solidaria. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(2), 343-351. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>
- Paredes, M., & Rocha, Á. (2019). Tecnología de la Información y Sistemas. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, IX-X. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/tecnología-de-la-información-y-sistemas/docview/2195127265/se-2>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/1341>

- Ramírez, E., Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182020000200329&script=sci_arttext
- Rashidi, S. (2021). Investigación educacional sobre la relación entre el componente de tecnología de la información y el espíritu empresarial organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(4), 109–122. <https://doi.org/10.17162/au.v11i4.762>
- Rajaguru, R., & Matanda, M., & Verma, P. (2023). Information system integration, forecast information quality and market responsiveness: Role of socio-technical congruence. *Technological Forecasting and Social Change, Elsevier*, 186(PA). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122117>
- Rogel, J. y Cejas M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Negotium*, 40 (14), 77-86. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7007272.pdf>
- Ropa, B. y Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 19 (1). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Rose A., Rose J., Obermire K., Strand C., Frydenlund N. (2023) How can firms repair their reputations when they discover information technology control material weaknesses?. *International Journal of Accounting Information Systems*, 48 (C). <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100595>
- Sadreddin, A., & Chan, Y. (2023). Pathways to developing information technology-enabled capabilities in born-digital new ventures. *International Journal of Information Management*, 68, 102572. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102572>
- Santamaría, T., Lagos, G. y González, V. (2020). Importancia de la tecnología de transmisión para teleenseñanza / enseñanza remota: evaluación de la aplicación a un curso de tecnología de la información. *Risti*, E31, 404-422. https://www.researchgate.net/publication/356283779_IMPORTANCIA_DE_LA_TECNOLOGIA_DE_TRANSMIS

- Sindjoun, M., Velepini, M., & Bomgni, A. (2022). A MEC architecture for a better quality of service in an Autonomous Vehicular Network. *Computer Networks*, 219 (24). <https://doi.org/10.1016/j.comnet.2022.109454>
- Shabani, L., Behluli, A., Qerimi, F., Pula, F., & Dalloshi, P. (2022). The Effect of Digitalization on the Quality of Service and Customer Loyalty. *Emerging Science Journal*, 6 (6). <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-06-06-04>
- Troncoso, A., Rodríguez, A. y Caro, A. (2022). Evaluación de la calidad de datos abiertos en el contexto municipal: Una revisión sistemática de la literatura. *Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería*, 30(2), 255-265. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/evaluación-de-la-calidad-datos-abiertos-en-el/docview/2722402702/se-2>
- Unesco (2021). *Since wars begin in the minds of men and women, it is in the minds of men and women that the defences of peace must be constructed* <https://www.unesco.org/en/brief>
- Vacella, L. y Pico, G. (2021). Gestión académica y calidad del servicio al estudiante del Instituto Superior Universitario de Formación. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas*, 3(1), 60-70. <https://doi.org/10.340/rei.v3i1.288>
- Vásquez, E. (2016). *Programas sociales ¿de lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos*. Consorcio de Investigación Económica y Social. https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Programas_Sociales_EVasquez.pdf
- Vera, R., Flores, E. y Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Vidrio, S., Rebolledo, A. y Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación administrativa*, 49(125). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100002
- Villanueva, C., Vergara, C., Farje, J., Loayza, M., & Leuyacc, M. (2022). Quality of service perceived from the social welfare fund by dental surgeons:

Dental College, Peru – Lima Region. *Universidad y Sociedad*, 14 (S6), 365-370. <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-2170050>

Zambrano, L. (2020). Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en educación virtual y su correlación con la Inteligencia Emocional de docentes en el Ecuador en contexto COVID-19. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 40. <https://doi.org/10.17013/risti.40.31-44>

Zinina L. (2023) *Informational and Analytical Support for the Sustainable Development of Agribusiness Enterprises*. *Advances in Management, Business and Technological Systems*. <https://www.springerprofessional.de/en/informational-and-analytical-support-for-the-sustainable-develop/23681576>

Zorro, A., Feng, W., & Reynolds, M. (2022). The effect of administrative 40urde non state safety-net participation: Evidence from food assistance, cash assistance, and Medicaid. *Public Administration Review*, 83 (2), 367-384. <https://doi.org/10.1111/puar.13497>

Zúñiga, C. (2019). *Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes-Provincia de Caylloma* [Tesis de Maestría en Administración con mención en Gerencia de Estado y Administración Pública, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad San Agustín. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es un proceso muy específico consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos establecidos con el uso de seres humanos y otros recursos (Mendoza y Moreira, 2021)	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 4 dimensiones, 8 indicadores y 20 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.	Planificación	Procedimientos	Escala: ordinal
				Presupuesto	
			Organización	Tareas	Nunca (1)
				Acuerdos	
			Dirección	Selección	Casi nunca (2)
				Motivación	
			Control	Desempeño	Algunas veces (3)
				Resultado	
					Casi siempre (4)
					Siempre (5)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	La calidad es definida como aquellos aspectos y características que posee un producto o un servicio y que tiene incidencia directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes (Tirado, 2014)	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert, se consideró 5 dimensiones, 15 indicadores y 20 ítems. Asimismo, se medirán mediante escala de Likert.	Tangibles	Ubicación del acceso	Escala: ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Informaciones a usuarios	
				Condiciones de la zona de recepción	
				Material informativo	
			Fiabilidad	Innovación de equipos	
				Capacitaciones al personal	
				Atención rápida	
			Capacidad de respuesta	Cortesía	
				Compromiso	
				Amabilidad	
			Seguridad	Información	
				Confianza	
			Empatía	Capacidad para entender a usuarios	
				Paciencia	
				Comprensión	

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de *Gestión administrativa*

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)					
					1	2	3	4	5	
Dimensión 1: Planificación										
1	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos adecuados para que sus colaboradores conozcan los beneficios del programa Qali Warma?									
2	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos que garantizan la adecuada ejecución del programa Qali Warma?									
3	¿En su institución existe el presupuesto adecuado para tener un servidor público para el monitoreo del programa Qali Warma?									
4	¿En el lugar donde usted es colaborador identifica claramente el presupuesto necesario para apoyar la ejecución del programa Qali Warma?									
Dimensión 2: Organización										
5	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar se encuentra debidamente constituido?									
6	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar a establecido la asignación de tareas para todos sus integrantes?									
7	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar cumple con sus tareas establecidas por todos sus integrantes?									
8	¿En su institución existen actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?									
9	¿En su institución las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma, tienen una numeración correlativa?									
10	¿En su institución existe un archivo actualizado de las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?									
Dimensión 3: Dirección										
11	¿En su institución se ha realizado la selección adecuado de los representantes de los padres y madres de familia para la conformación del Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?									
12	¿En su institución el director de la institución pública ha sido seleccionado por meritocracia, quién conforma el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma,?									
13	¿En su institución se realiza acciones de motivación a los representantes de los padres y madres de familia que conforman el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?									
14	¿En su institución se realiza acciones de motivación a todos los beneficiarios para que participen del programa Qali Warma?									
15	¿En su institución todos los servidores se encuentran motivados en participar del programa Qali Warma?									
Dimensión 4: Control										
16	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la recepción de los alimentos del programa Qali Warma?									
17	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la distribución de los alimentos del programa Qali Warma?									

18	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución realizan la verificación de los productos o raciones ingresadas para un mejor resultado en beneficio de los estudiantes?					
19	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución se encuentran comprometidos para obtener los mejores resultados de los beneficios otorgado por este programa?					
20	¿El Comité de Alimentación Escolar realiza coordinaciones con las otras entidades para lograr mejores resultados del programa Qali Warma en su institución?					

Nota: Elaboración Propia

Cuestionario de Calidad de servicio

	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
Nº	Ítems				Escala de valoración
	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Tangibles				
1	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma?				
2	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma, debidamente distribuidos y ventilados?				
3	¿En su institución existe información a los usuarios que van a recepcionar raciones o alimentos del programa Qali Warma?				
4	¿En su institución existe material informativo acerca de la importancia de participar en el programa Qali Warma?				
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad				
5	¿En su institución se realiza la innovación de equipos para un control sistemático de las raciones o alimentos que se reciben del programa Qali Warma?				
6	¿Se realiza capacitaciones al personal para que realicen los procedimientos adecuados para lograr un mayor número de beneficiarios del programa Qali Warma?				
7	¿Existe una atención rápida por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?				
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta				
8	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su cortesía a los beneficiarios?				
9	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su compromiso para la atención de los beneficiarios?				
10	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma se muestran amables para la atención de los beneficiarios?				
	DIMENSIÓN 4. Seguridad				
11	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan la información necesaria a los beneficiarios o representantes de los mismos?				
12	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan confianza a los beneficiarios?				
	DIMENSIÓN 5. Empatía				
13	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad para entender a los beneficiarios, al momento de su atención?				
14	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad de mejorar cada proceso, al momento de su atención?				
15	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia al momento de su atención a los beneficiarios?				
16	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia de escuchar a los beneficiario de algún disconformidad que sienten?				

17	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión al momento de su atención a los beneficiarios?					
18	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión en caso de existir algún desfase en la entrega de los productos o raciones que deben de recibir?					
19	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para realizar actividades adicionales que se logre cumplir con los objetivos del programa?					
20	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para mejorar cada proceso para obtener mayores resultados de este programa?					

Nota: Elaboración Propia

Anexo 3. Certificados de validez

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020- II, 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: **Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacutec - 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados con mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Instrumento respectivo.

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

Atentamente

Firma

Nombre completo: Yarasca Meza Nelly Rossana

DNI: 21577422

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

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Planificación							
1	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos adecuados para que sus colaboradores conozcan los beneficios del programa Qali Warma?	X		X		X		
2	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos que garantizan la adecuada ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
3	¿En su institución existe el presupuesto adecuado para tener un servidor público para el monitoreo del programa Qali Warma?	X		X		X		
4	¿En el lugar donde usted es colaborador identifica claramente el presupuesto necesario para apoyar la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización	X		X		X		
5	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar se encuentra debidamente constituido?	X		X		X		
6	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar a establecido la asignación de tareas para todos sus integrantes?	X		X		X		
7	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar cumple con sus tareas establecidas por todos sus integrantes?	X		X		X		
8	¿En su institución existen actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
9	¿En su institución las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma, tienen una numeración correlativa?	X		X		X		
10	¿En su institución existe un archivo actualizado de las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección							
11	¿En su institución se ha realizado la selección adecuada de los representantes de los padres y madres de familia para la conformación del	X		X		X		

	Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?							
12	¿En su institución el director de la institución pública ha sido seleccionado por meritocracia, quién conforma el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma,?	X		X		X		
13	¿En su institución se realiza acciones de motivación a los representantes de los padres y madres de familia que conforman el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
14	¿En su institución se realiza acciones de motivación a todos los beneficiarios para que participen del programa Qali Warma?	X		X		X		
15	¿En su institución todos los servidores se encuentran motivados en participar del programa Qali Warma?	X		X		X		
	Dimensión 4: Control							
16	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la recepción de los alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
17	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la distribución de los alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
18	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución realizan la verificación de los productos o raciones ingresadas para un mejor resultado en beneficio de los estudiantes?	X		X		X		
19	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución se encuentran comprometidos para obtener los mejores resultados de los beneficios otorgado por este programa?	X		X		X		
20	¿El Comité de Alimentación Escolar realiza coordinaciones con las otras entidades para lograr mejores resultados del programa Qali Warma en su institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____SUFICIENCIA_____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable

después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador. CUBA

CARBAJAL NESTOR

DNI: 40029894

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

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



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/12/2022 07:48:08-0500

Lima de del 2022

Firma del Experto Informante.

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

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
2	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma, debidamente distribuidos y ventilados?	X		X		X		
3	¿En su institución existe información a los usuarios que van a recepcionar raciones o alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
4	¿En su institución existe material informativo acerca de la importancia de participar en el programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad							
5	¿En su institución se realiza la innovación de equipos para un control sistemático de las raciones o alimentos que se reciben del programa Qali Warma?	X		X		X		
6	¿Se realiza capacitaciones al personal para que realicen los procedimientos adecuados para lograr un mayor número de beneficiarios del programa Qali Warma?	X		X		X		
7	¿Existe una atención rápida por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta							
8	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su cortesía a los beneficiarios?	X		X		X		
9	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su compromiso para la atención de los beneficiarios?	X		X		X		
10	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma se muestran amables para la atención de los beneficiarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad							

11	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan la información necesaria a los beneficiarios o representantes de los mismos?	X		X		X	
12	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan confianza a los beneficiarios?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5. Empatía	X		X		X	
13	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad para entender a los beneficiarios, al momento de su atención?	X		X		X	
14	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad de mejorar cada proceso, al momento de su atención?	X		X		X	
15	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia al momento de su atención a los beneficiarios?	X		X		X	
16	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia de escuchar a los beneficiario de algún disconformidad que sienten?	X		X		X	
17	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión al momento de su atención a los beneficiarios?	X		X		X	
18	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión en caso de existir algún desfase en la entrega de los productos o raciones que deben de recibir?	X		X		X	
19	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para realizar actividades adicionales que se logre cumplir con los objetivos del programa?	X		X		X	
20	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para mejorar cada proceso para obtener mayores resultados de este programa?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____SUFICIENCIA_____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable

después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador. CUBA

CARBAJAL NESTOR

DNI: 40029894

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

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

Lima de del 2022



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/12/2022 07:46:08-0500

Firma del Experto Informante.

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

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Planificación							
1	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos adecuados para que sus colaboradores conozcan los beneficios del programa Qali Warma?	X		X		X		
2	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos que garantizan la adecuada ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
3	¿En su institución existe el presupuesto adecuado para tener un servidor público para el monitoreo del programa Qali Warma?	X		X		X		
4	¿En el lugar donde usted es colaborador identifica claramente el presupuesto necesario para apoyar la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización	X		X		X		
5	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar se encuentra debidamente constituido?	X		X		X		
6	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar a establecido la asignación de tareas para todos sus integrantes?	X		X		X		
7	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar cumple con sus tareas establecidas por todos sus integrantes?	X		X		X		
8	¿En su institución existen actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
9	¿En su institución las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma, tienen una numeración correlativa?	X		X		X		
10	¿En su institución existe un archivo actualizado de las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección							

11	¿En su institución se ha realizado la selección adecuada de los representantes de los padres y madres de familia para la conformación del Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
12	¿En su institución el director de la institución pública ha sido seleccionado por meritocracia, quién conforma el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma,?	X		X		X		
13	¿En su institución se realiza acciones de motivación a los representantes de los padres y madres de familia que conforman el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
14	¿En su institución se realiza acciones de motivación a todos los beneficiarios para que participen del programa Qali Warma?	X		X		X		
15	¿En su institución todos los servidores se encuentran motivados en participar del programa Qali Warma?	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
16	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la recepción de los alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
17	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la distribución de los alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
18	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución realizan la verificación de los productos o raciones ingresadas para un mejor resultado en beneficio de los estudiantes?	X		X		X		
19	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución se encuentran comprometidos para obtener los mejores resultados de los beneficios otorgado por este programa?	X		X		X		
20	¿El Comité de Alimentación Escolar realiza coordinaciones con las otras entidades para lograr mejores resultados del programa Qali Warma en su institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No

aplicable []Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 45104543

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN ESTADISTICA

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

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

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

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

Lima de del 2022



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

Firma del Experto Informante.

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

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
2	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma, debidamente distribuidos y ventilados?	X		X		X		
3	¿En su institución existe información a los usuarios que van a recepcionar raciones o alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
4	¿En su institución existe material informativo acerca de la importancia de participar en el programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad							
5	¿En su institución se realiza la innovación de equipos para un control sistemático de las raciones o alimentos que se reciben del programa Qali Warma?	X		X		X		
6	¿Se realiza capacitaciones al personal para que realicen los procedimientos adecuados para lograr un mayor número de beneficiarios del programa Qali Warma?	X		X		X		
7	¿Existe una atención rápida por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta							
8	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su cortesía a los beneficiarios?	X		X		X		
9	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su compromiso para la atención de los beneficiarios?	X		X		X		
10	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma se muestran amables para la atención de los beneficiarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad							

11	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma le brindan la información necesaria a los beneficiarios o representantes de los mismos?	X		X		X	
12	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma le brindan confianza a los beneficiarios?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5. Empatía	X		X		X	
13	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma tienen la capacidad para entender a los beneficiarios, al momento de su atención?	X		X		X	
14	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma tienen la capacidad de mejorar cada proceso, al momento de su atención?	X		X		X	
15	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma tienen paciencia al momento de su atención a los beneficiarios?	X		X		X	
16	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma tienen paciencia de escuchar a los beneficiario de algún disconformidad que sienten?	X		X		X	
17	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma muestran comprensión al momento de su atención a los beneficiarios?	X		X		X	
18	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma muestran comprensión en caso de existir algún desfase en la entrega de los productos o raciones que deben de recibir?	X		X		X	
19	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma muestran comprensión para realizar actividades adicionales que se logre cumplir con los objetivos del programa?	X		X		X	
20	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Cali Warma muestran comprensión para mejorar cada proceso para obtener mayores resultados de este programa?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No

aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 45104543

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN ESTADISTICA

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

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

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

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

Lima de del 2022



SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

Firma del Experto Informante.

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

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Planificación							
1	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos adecuados para que sus colaboradores conozcan los beneficios del programa Qali Warma?	X		X		X		
2	¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos que garantizan la adecuada ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
3	¿En su institución existe el presupuesto adecuado para tener un servidor público para el monitoreo del programa Qali Warma?	X		X		X		
4	¿En el lugar donde usted es colaborador identifica claramente el presupuesto necesario para apoyar la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización	X		X		X		
5	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar se encuentra debidamente constituido?	X		X		X		
6	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar a establecido la asignación de tareas para todos sus integrantes?	X		X		X		
7	¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar cumple con sus tareas establecidas por todos sus integrantes?	X		X		X		
8	¿En su institución existen actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
9	¿En su institución las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma, tienen una numeración correlativa?	X		X		X		
10	¿En su institución existe un archivo actualizado de las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección							
11	¿En su institución se ha realizado la selección adecuada de los representantes de los padres y madres de familia para la conformación del	X		X		X		

	Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?							
12	¿En su institución el director de la institución pública ha sido seleccionado por meritocracia, quién conforma el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma,?	X		X		X		
13	¿En su institución se realiza acciones de motivación a los representantes de los padres y madres de familia que conforman el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
14	¿En su institución se realiza acciones de motivación a todos los beneficiarios para que participen del programa Qali Warma?	X		X		X		
15	¿En su institución todos los servidores se encuentran motivados en participar del programa Qali Warma?	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
16	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la recepción de los alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
17	¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la distribución de los alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
18	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución realizan la verificación de los productos o raciones ingresadas para un mejor resultado en beneficio de los estudiantes?	X		X		X		
19	¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución se encuentran comprometidos para obtener los mejores resultados de los beneficios otorgado por este programa?	X		X		X		
20	¿El Comité de Alimentación Escolar realiza coordinaciones con las otras entidades para lograr mejores resultados del programa Qali Warma en su institución?	X		X		X		

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

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							
1	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
2	¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma, debidamente distribuidos y ventilados?	X		X		X		
3	¿En su institución existe información a los usuarios que van a recepcionar raciones o alimentos del programa Qali Warma?	X		X		X		
4	¿En su institución existe material informativo acerca de la importancia de participar en el programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad							
5	¿En su institución se realiza la innovación de equipos para un control sistemático de las raciones o alimentos que se reciben del programa Qali Warma?	X		X		X		
6	¿Se realiza capacitaciones al personal para que realicen los procedimientos adecuados para lograr un mayor número de beneficiarios del programa Qali Warma?	X		X		X		
7	¿Existe una atención rápida por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta							
8	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su cortesía a los beneficiarios?	X		X		X		
9	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su compromiso para la atención de los beneficiarios?	X		X		X		
10	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma se muestran amables para la atención de los beneficiarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Seguridad							

11	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan la información necesaria a los beneficiarios o representantes de los mismos?	X		X		X	
12	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan confianza a los beneficiarios?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5. Empatía	X		X		X	
13	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad para entender a los beneficiarios, al momento de su atención?	X		X		X	
14	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad de mejorar cada proceso, al momento de su atención?	X		X		X	
15	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia al momento de su atención a los beneficiarios?	X		X		X	
16	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia de escuchar a los beneficiario de algún disconformidad que sienten?	X		X		X	
17	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión al momento de su atención a los beneficiarios?	X		X		X	
18	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión en caso de existir algún desfase en la entrega de los productos o raciones que deben de recibir?	X		X		X	
19	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para realizar actividades adicionales que se logre cumplir con los objetivos del programa?	X		X		X	
20	¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para mejorar cada proceso para obtener mayores resultados de este programa?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____HAY SUFICIENCIA_____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable

después de corregir [] No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador. Uribe

Hernández Yrene Cecilia

DNI: 21413122

Especialidad del validador: metodólogo

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

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

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

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



Firmado digitalmente por:
URIBE HERNANDEZ Yrene
Cecilia FAU 20401363402 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/12/2022 12:01:54-0500

Lima de del 2022

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento – Alfa de Cronbach –

Variable 1 – Gestión administrativa

Tabla del Alfa de Cronbach

RANGOS	CONFIABILIDAD
0,81 A 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos adecuados para que sus colaboradores conozcan los beneficios del programa Qali Warma?	77,80	113,747	,189	,930
¿En la institución donde usted es colaborador existen procedimientos que garantizan la adecuada ejecución del programa Qali Warma?	77,85	102,029	,795	,919
¿En su institución existe el presupuesto adecuado para tener un servidor público para el monitoreo del programa Qali Warma?	77,75	105,355	,725	,921

¿En el lugar donde usted es colaborador identifica claramente el presupuesto necesario para apoyar la ejecución del programa Qali Warma?	77,80	103,958	,777	,920
¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar se encuentra debidamente constituido?	77,45	110,471	,455	,926
¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar a establecido la asignación de tareas para todos sus integrantes?	78,35	101,818	,642	,922
¿En su institución el Comité de Alimentación Escolar cumple con sus tareas establecidas por todos sus integrantes?	77,30	110,537	,444	,926
¿En su institución existen actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	77,45	106,155	,709	,922
¿En su institución las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma, tienen una numeración correlativa?	78,05	98,366	,706	,921
¿En su institución existe un archivo actualizado de las actas de acuerdos por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	77,75	107,145	,598	,923

¿En su institución se ha realizado la selección adecuada de los representantes de los padres y madres de familia para la conformación del Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	77,60	112,779	,214	,930
¿En su institución el director de la institución pública ha sido seleccionado por meritocracia, quién conforma el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma,?	77,85	102,029	,795	,919
¿En su institución se realiza acciones de motivación a los representantes de los padres y madres de familia que conforman el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	77,75	105,355	,725	,921
¿En su institución se realiza acciones de motivación a todos los beneficiarios para que participen del programa Qali Warma?	77,80	103,958	,777	,920
¿En su institución todos los servidores se encuentran motivados en participar del programa Qali Warma?	77,45	110,471	,455	,926
¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la recepción de los alimentos del programa Qali Warma?	78,35	99,503	,583	,926

¿El personal de la institución se desempeña adecuadamente al momento de la distribución de los alimentos del programa Qali Warma?	77,65	108,134	,628	,923
¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución realizan la verificación de los productos o raciones ingresadas para un mejor resultado en beneficio de los estudiantes?	77,45	106,155	,709	,922
¿Los responsables del programa Qali Warma dentro de la institución se encuentran comprometidos para obtener los mejores resultados de los beneficios otorgado por este programa?	78,05	98,366	,706	,921
¿El Comité de Alimentación Escolar realiza coordinaciones con las otras entidades para lograr mejores resultados del programa Qali Warma en su institución?	77,65	105,608	,552	,924

Confiabilidad del Instrumento – Alfa de Cronbach –

Variable 2 – Calidad de Servicio

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma?	75,10	100,411	,209	,874
¿En su institución tienen espacios de ubicación de acceso para la recepción de los raciones o alimentos del programa Qali Warma, debidamente distribuidos y ventilados?	75,90	98,516	,222	,876

¿En su institución existe información a los usuarios que van a recepcionar raciones o alimentos del programa Qali Warma?	75,40	97,832	,479	,868
¿En su institución existe material informativo acerca de la importancia de participar en el programa Qali Warma?	75,30	94,642	,589	,864
¿En su institución se realiza la innovación de equipos para un control sistemático de las raciones o alimentos que se reciben del programa Qali Warma?	74,95	99,208	,366	,870
¿Se realiza capacitaciones al personal para que realicen los procedimientos adecuados para lograr un mayor número de beneficiarios del programa Qali Warma?	75,85	84,766	,718	,856
¿Existe una atención rápida por el Comité de Alimentación Escolar para la ejecución del programa Qali Warma?	75,05	100,261	,292	,872
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su cortesía a los beneficiarios?	74,95	96,155	,547	,866
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran su compromiso para la atención de los beneficiarios?	75,55	89,524	,573	,863

¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma se muestran amables para la atención de los beneficiarios?	75,15	91,082	,705	,859
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan la información necesaria a los beneficiarios o representantes de los mismos?	75,35	99,503	,215	,875
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma le brindan confianza a los beneficiarios?	75,35	90,661	,766	,857
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad para entender a los beneficiarios, al momento de su atención?	75,25	95,355	,574	,865
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen la capacidad de mejorar cada proceso, al momento de su atención?	76,00	96,947	,254	,876
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia al momento de su atención a los beneficiarios?	74,95	99,208	,366	,870

¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma tienen paciencia de escuchar a los beneficiario de algún disconformidad que sienten?	75,85	84,766	,718	,856
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión al momento de su atención a los beneficiarios?	76,00	92,000	,349	,876
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión en caso de existir algún desfase en la entrega de los productos o raciones que deben de recibir?	75,00	96,947	,494	,867
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para realizar actividades adicionales que se logre cumplir con los objetivos del programa?	75,55	89,524	,573	,863
¿En su institución los miembros a cargo de la ejecución del programa Qali Warma muestran comprensión para mejorar cada proceso para obtener mayores resultados de este programa?	75,15	91,082	,705	,859



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa del distrito de Pachacútec - 2022", cuyo autor es YARASCA MEZA NELLY ROSSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 30-05-2023 10:09:20

Código documento Trilce: TRI - 0518102