



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del
Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según
los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018**

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

AUTOR:

Br. José Enrique Chauca Coca

ASESOR:

Dr. Carlos Alberto López Marrufo

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y fortaleza; a mis padres, por enseñarme a cumplir mis propósitos; a mis queridos hijos, que son el motor y motivo de todo lo que realizo para realizarme profesionalmente.

José Enrique.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, porque denota una significativa preocupación por el progreso de los profesionales peruanos al otorgar oportunidades de desarrollo académico.

A los trabajadores y beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, por su desprendimiento y contribución con la respuesta a los cuestionarios propuestos.

A mis discípulos de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, porque su compañía fue el mejor estímulo.

José Enrique.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, José Enrique Chauca Coca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25770965, con la tesis titulada *Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.*

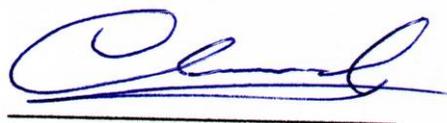
Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de agosto del 2018.

José Enrique Chauca Coca
DNI N° 25770965



Jose Enrique Chauca Coca

D.N.I. 25770965

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, es honroso presentar a consideración de vuestro elevado criterio el presente estudio titulado *Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018*, que se sustenta para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

José Enrique.

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.3.1. Evaluación de la gestión	18
1.3.2. Calidad de servicio	24
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población, muestra y muestreo	34
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	34
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46
VI. SUGERENCIAS	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

IX.	ANEXOS	52
	Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	53
	Anexo 2. Matriz de consistencia	57
	Anexo 3. Bases de datos	58
	Anexo 4. Solicitud para aplicación de instrumentos	59
	Anexo 5. Constancia de aplicación de instrumentos	60
	Anexo 6. Imágenes de la aplicación de los instrumentos	61

TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias: Evaluación de la gestión y Calidad de servicio	35
Tabla 2. Distribución de frecuencias: Planificación	36
Tabla 3. Distribución de frecuencias: Organización	37
Tabla 4. Distribución de frecuencias: Dirección	38
Tabla 5. Distribución de frecuencias: Control	39
Tabla 6. Distribución de frecuencias: Elementos tangibles	40
Tabla 7. Distribución de frecuencias: Confiabilidad	41
Tabla 8. Distribución de frecuencias: Capacidad de respuesta	42
Tabla 9. Distribución de frecuencias: Seguridad	43
Tabla 10. Distribución de frecuencias: Empatía	44

FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Distribución de frecuencias: Evaluación de la gestión y Calidad de servicio	35
Figura 2. Distribución de frecuencias: Planificación	36
Figura 3. Distribución de frecuencias: Organización	37
Figura 4. Distribución de frecuencias: Dirección	38
Figura 5. Distribución de frecuencias: Control	39
Figura 6. Distribución de frecuencias: Elementos tangibles	40
Figura 7. Distribución de frecuencias: Confiabilidad	41
Figura 8. Distribución de frecuencias: Capacidad de respuesta	42
Figura 9. Distribución de frecuencias: Seguridad	43
Figura 10. Distribución de frecuencias: Empatía	44

RESUMEN

Esta tesis es de tipo no experimental y tuvo como objetivo determinar cuál es el nivel de percepción de la calidad de la gestión administrativa y de la calidad del servicio del programa Qali Warma en la región Ucayali. En cuanto a lo teórico, se cimienta en las teorías relacionadas con el modelo SERVPERF.

El diseño del estudio fue descriptivo puro, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, la muestra fue de 32 directivos y 12 trabajadores. Además, para procesar la información, luego de la base de datos respectiva, se elaboró tablas de distribución de frecuencias para la presentación de los resultados.

Al término de la investigación, se concluye que el nivel de percepción de la variable Evaluación de la gestión es Alto (85.7%) y el de la variable Calidad de servicio es Alta (87.5%) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.

Palabras clave: evaluación de la gestión; calidad de servicio.

ABSTRACT

This thesis is of a non-experimental nature and its objective was to determine the level of perception of the quality of administrative management and the quality of service of the Qali Warma program in the Ucayali region. As for the theoretical, it is based on the theories related to the SERVPERF model.

The design of the study was pure descriptive, the data collection instruments were two questionnaires, one for each variable, the sample was 32 managers and 12 workers. In addition, to process the information, after the respective database, frequency distribution tables were prepared for the presentation of the results.

At the end of the investigation, it is concluded that the level of perception of the variable Evaluation of management is High (85.7%) and that of the variable Quality of service is High (87.5%) of the School Food Program Qali Warma, according to the beneficiaries of the Callería district, Ucayali, 2018.

Keywords: Management evaluation; quality of service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las exigencias de las instituciones del Estado para adquirir diferentes servicios en estos tiempos requieren de las empresas suministradoras una organización tal que garantice un ente con el cual dialogar o coordinar y un servicio que se caracterice por la prontitud, oportunidad, solidez y seguridad, de manera que los usuarios queden satisfechos. Esto asegura el trabajo prolongado de una entidad con el Estado y da fe de su efectividad.

El sector educación en nuestro país ha implementado políticas que aseguren el rendimiento escolar, en función de la dotación de alimentos preparados para que el escolar de educación básica regular, específicamente educación primaria desarrolle aptitudes que le permitan aprender, contribuyendo el Estado con la nutrición del niño; este se denomina Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.

Sin embargo, se ha difundido la idea en diferentes partes del Perú de que existen falencias significativas en el Programa Qali Warma, lo que, de ser así, puede pasar por la deficiente gestión de las empresas que suministran estos alimentos en contrato con el Estado: Una inadecuada dirección del trabajo, así como la carencia de un buen control de los procesos y del producto evidencian una pobre preocupación por el cómo se ejecutan los pasos mencionados.

El diario *El Comercio* ha difundido una información que refiere que los principales problemas del Programa Qali Warma son la falta de capacitación, quitar horas de clase a los alumnos y la falta de ambientes para preparar y almacenar la comida; además, hay ausencia de supervisión y quienes suelen preparar los alimentos son los mismos padres de familia, incluso a sabiendas de que no existe incentivo alguno, más que el hecho de alimentar a los niños (*El Comercio*, 20 de noviembre del 2013 ¿Cuáles son los principales problemas del programa Qali Warma?).

Las consecuencias de estas fallas en la gestión impactan en la calidad del servicio, llegando a las escuelas productos con deficiencia de empaquetado, con problemas de conservación, con nutrientes en cantidades inadecuadas o, simplemente, no llegan, por lo que la empresa sufre esta falta, en muchos casos, entregando el dinero del valor de los productos a entregar a las direcciones, dinero que, por lo general, no terminará en la alimentación escolar.

El diario *Gestión* ha socializado información que sostiene que el Programa Qali Warma no cumple con la reglamentación en cuanto a la dación de alimentos nutritivos, siendo necesario que adapte su servicio entregando barras de cereal, es decir productos que garanticen la nutrición y abrevien tiempos de preparación para que el servicio llegue oportunamente a las instituciones (*Gestión*, 8 de septiembre del 2017. Qali Warma comprará cereales adecuados al reglamento de alimentación saludable).

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Sosa, J. (2015), en su tesis de doctorado titulada *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*, investigación desarrollada en Madrid, España, estudio de carácter hermenéutico, concluye que, mayormente las reformas que se han implementado en diferentes naciones desde la época durante la época que ocupa a esta investigación y, específicamente México han tenido como objetivo esencial impulsar la eficiencia y eficacia de las acciones, programas y políticas del gobierno, pese a carecer de fondos presupuestales, y menos liquidez, para desarrollarlos, asumiendo como mecanismo una modernización basada en la transparencia y la rendición de cuentas, la evaluación del desempeño y en la gestión por resultados; es decir, estos son los supuestos de toda gestión que maneje la cosa pública, por lo que se infiere que se deben asumir estrategias que viabilicen la concreción de una dirección o administración ejemplar.

Felcman, I. (2015), en su tesis de doctorado *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del "big bang" paradigmático*, investigación desarrollada en Argentina, estudio de carácter hermenéutico, concluye que los líderes de hace veinte años parecen percibir con mayor énfasis, el estar trabajando en organizaciones donde se da importancia a lo colectivo, la mirada hacia el futuro y la consideración por la gente; además, prefieren trabajar en entidades que exigen una labor por resultados y que consideren a los trabajadores, quienes tenderán a sentirse orgullosos de trabajar en la dependencia; también en base a los mismos resultados, se pudo observar que estos líderes poseen mayor índice de tolerancia, asumiendo la concepción de que líder es aquel que, virtuosamente, desarrolla la capacidad para generar e impulsar cambios y generar visiones compartidas de futuro y consensos.

Fernández, E. (2015), en su investigación *Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*, en Argentina, cuya muestra fue de 372 unidades y que empleó como instrumentos el cuestionario y la entrevista, concluyó que las dimensiones amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia son ámbitos que deben mejorarse, ya que la muestra las considera esenciales y evidencian un muy bajo nivel de satisfacción, dando pie a que en estos aspectos se consideren políticas de cambio.

1.2.2. Nacionales

Véliz, M. y Villanueva, R. (2013), en su tesis *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)*, cuya muestra fue de 153 unidades y que empleó como instrumento el cuestionario modelo SERVQUAL y una entrevista, concluyeron que la

calidad del servicio que se brinda en esta entidad no supera las expectativas, por lo que resulta muy baja, dejando entrever que se requiere una mejor capacidad de gestión, así como de preparación y perfeccionamiento del personal.

Mego (2013), en su artículo científico Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú, cuya muestra fue de 270 usuarios, concluyó que la mayoría de los usuarios (el 54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos califican, en la escala de valoración utilizada, como regular la calidad del servicio que brinda la Municipalidad provincial de Chiclayo; muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad; así mismo, los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el servicio de organización del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos. Los trabajadores de las diferentes áreas municipales de Chiclayo califican el servicio como cuestionable (regular) como resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz en la prestación de los servicios a los usuarios; además, el servicio deficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas. Finalmente, es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

Perea, N. (2014), en su tesis de maestría *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*, cuya muestra fue de 20 individuos y que empleó como instrumentos la

entrevista y el cuestionario, concluyó que existe una percepción favorable de lo importante del manejo del sistema integrado de administración financiera y, además lo utilizan correctamente y saben solucionar impases que se presentan, ocasionalmente, en el manejo de este sistema; también se observa que el manejo de las contrataciones para recibir bienes y servicios es el apropiado, sin embargo, en los ámbitos de conciliaciones financieras, ejecución del gasto y el registro de las responsabilidades, llámese deudas contraídas, hay serios problemas. Esto permite deducir que falta que los trabajadores y la alta dirección se forme de manera más integral en la administración financiera, considerando que no es solo sistema, sino, además, toma de decisiones y trabajo coordinado y fluido.

Villavicencio, R. (2014), en su tesis *Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A. Trujillo 2013*, Trujillo, Perú, cuya muestra fue de 384 personas y que empleó el cuestionario como instrumento, concluyó que la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas de esta empresa es eficiente por la confianza que brinda, y los que los clientes muestran satisfacción y lealtad, siendo las instalaciones de la empresa el único aspecto de insatisfacción para los clientes; en tal sentido, existe una diferencia a favor de la percepción del servicio con respecto de las expectativas.

Ortega, P y Solano, C. (2015), en su tesis de licenciatura titulada *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: Una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada*, estudio cualitativo, cuya muestra fue de 20 expertos, a los que se les aplicó sendas entrevistas, concluyeron que las teorías de cambio existentes se pueden aplicar a los cambios organizacionales y a la gestión de estos en la diferentes entidades del poder ejecutivo, pero con atención a las particularidades de cada sector, haciendo la gestión del cambio muy distinta de las que

se desarrollan en el ámbito empresarial, lo que consecuentemente trae una necesidad de establecer mecanismos normativos que posibiliten mejoras, a nivel de estímulos y sanciones, sobre todo.

1.2.3. Locales

Arévalo, R. (2015), en su tesis de maestría *Calidad del servicio de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2015*, cuya muestra fue de 382 usuarios y que empleó como instrumento el cuestionario SERVQUAL, concluyó que existe una general insatisfacción del usuario con los servicios que recibe en esta dependencia de la Municipalidad de Coronel Portillo, es decir, las percepciones no superan las expectativas, siendo que este resultado es similar en todas las dimensiones estudiadas.

Orellana, M. (2016), en su tesis de maestría *Gestión administrativa y percepción de la calidad de servicio en el Ministerio Público-Sede Pucallpa, Ucayali, 2015*, cuya muestra fue de 77 unidades y que empleó como instrumento el cuestionario, concluyó que la relación entre la gestión administrativa y percepción de la calidad de servicio en el Ministerio Público-Sede Pucallpa es directa, pero no significativa, al igual que entre las dimensiones planeación, organización, dirección y control y la percepción de la calidad de servicio, considerando que porcentajes similares de la muestra perciben entre buena y mala la gestión y un alto porcentaje percibe la calidad de servicio como mala.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

1.3.1. Evaluación de la gestión

1.3.1.1. Definición

Según el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad - CENOC- (2007), la gestión es la realización de acciones que se den llevar adelante para la resolución de los problemas de una entidad,

para satisfacer las demandas de la organización, establecer relaciones con otros actores sociales y superar las exigencias de los usuarios.

También se define gestión como el desafío creativo de gestar procesos que implican el compromiso de una colectividad, desarrollar una acción integral, coordinar perspectivas y avanzar con efectividad en el logro de objetivos institucionales (Huergo, s/f.).

El Ministerio de Fomento de España (2005) define gestión como el conjunto de acciones que se desarrollan, dirigiéndolos y controlándolos, junto a un colectivo con la finalidad de obtener resultados en consonancia con objetivos preestablecidos.

1.3.1.2. Enfoque acerca de la gestión

- Enfoque de gestión por procesos

Según lo sostiene el Gobierno Euskadi (2005) al explicar la propuesta del enfoque de gestión por procesos de la norma ISO 9001, este enfoque es aquel que representa de mejor forma lo que sucede al interior de cualquier entidad, pero lo registra de manera que puedan insertarse mejoras oportunamente, es decir, el enfoque de gestión por procesos está íntimamente vinculado a la noción de mejora continua.

Sostiene este enfoque que solo desarrollando apropiadamente los procesos se podrá arribar al logro de una organización denominada calidad total, puesto que la optimización no solo es de los productos, sino del camino que lleva a producir, el producto es la consecuencia de lo bien que se está trabajando en la entidad.

Un proceso, según este enfoque, se explica como toda secuencia repetitiva de acciones que se realizan en una organización con el fin que salga un producto o servicio óptimo, claro está, considera el dominio de los procesos por parte de los empleados y la disponibilidad de recursos para la producción del bien o servicio.

Se explica que todo proceso está constituido por las acciones internas coordinadas en términos de presupuesto, las acciones de

producción, también coordinadas, y el respeto por la secuencia de acciones, considerando la capacidad que posee la organización de transformar las entradas en salidas, pero en salidas previstas, esperadas: así, la gestión por procesos puede ser descrita mediante la salida y flujo de salida del proceso, los destinatarios del flujo de salida, las intervinientes en el proceso, la secuencia de actividades del proceso, los recursos y los indicadores de calidad..

- **Enfoque de gestión por resultados**

Iacoviello y Pulido (2008) explican que este enfoque se basa en tres aspectos: mayor flexibilidad a quienes ejercen la administración pública, la rendición de cuentas o evaluación del desempeño de los responsables de la gestión pública y el establecimiento de un sistema de estímulos y sanciones para la alta gerencia.

Este enfoque aplicado a la gestión pública tiene el propósito de lograr en el responsable de la alta gerencia o en el cuerpo de gestores que trabajen de manera responsable, lo que implica realizar bien las cosas y entregar resultados oportunos, de manera que se reduzca sustancialmente que el servidor público goce de un pago del Estado, pero no rinda según lo esperado, asumiendo un comportamiento oportunista.

La implementación de este enfoque requiere de elementos de orientación y supervisión, de manera que el trabajo que se realice no sea producto de una improvisación validada a través de buenos informes de resultados, sino que, en efecto, el trabajo que se plasme como realizado óptimamente en los informes se haya ejecutado.

El manejo de recursos humanos resulta de mucha importancia en este enfoque, puesto que es el personal el que debe construir todo el aparato informativo y desarrollar las acciones que permitan una entrega de resultados óptimos y oportunos, ahora bien, esta realidad, a manera de presión equilibrada con estímulos necesita

que se fijen salarios altos, pero entregables en función del avance de la entrega de resultados, es decir, salarios recibidos en porcentajes o e mensualidades que representes el producto terminado.

- **Enfoque sistémico de la gestión**

Nieto (2013) explica que, en cuanto al enfoque sistémico de la gestión, sigue procesos debidamente articulados de análisis y síntesis, y presenta tres pasos: la identificación del sistema en el que cual el objeto por explicar es una parte, explicar el comportamiento o propiedades del sistema y explicar el comportamiento o las propiedades del objeto en términos de su función o rol dentro del sistema.

Ackoff (2004) precisa que el enfoque sistémico pretende explicar y actuar sobre partes que pertenecen a un todo, de esta manera, el pensamiento sistémico se enfoca a un resultado, por lo que se deben tomar las medidas necesarias para garantizar la calidad del bien o servicio.

Ackoff explica que el enfoque sistémico pasa por las siguientes aplicaciones: expansionista, productor-producto y teleología.

El expansionismo es una aplicación necesaria, porque permite que al expandirse un sistema el margen de error sea casi nulo, por cuanto todos los miembros de la organización saben qué hacer, cómo actuar; esta situación contribuye con la solución de problemas. Entonces, la comprensión de un sistema de la organización se debe a esta aplicación.

La relación productor-producto consiste en que las formas de trabajo en un enfoque sistémico deben considerar el entorno, focalizando el actuar en el establecimiento de unos sólida cultura y clima organizacional, esto permite que el sello del productor se imprima en el producto, es decir, no solo es lo automático del bien o servicio, sino el aporte de la gestión.

La teleología es el conjunto de metas, objetivos e ideales que una organización posee, debiendo comprometer a todos en el logro de estos. Los comportamientos de quienes laboran en un contexto de enfoque sistémico deben aprehender la filosofía de la entidad de manera que se obtenga un alto nivel de coordinación y óptima producción.

1.3.1.3. Dimensiones

Según Palladino y Palladino (1998), el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad -CENOC- (2007 y Pinto (2013), la gestión se manifiesta a través de cuatro funciones desempeñadas para determinar y lograr objetivos, estas mismas son sus dimensiones:

- **Planificación:** Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos. Planear implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Se ocupa tanto de los fines. La planeación es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social. Determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los planes estratégicos.

La necesidad de planear se deriva del hecho de que todo organismo social en un medio que constantemente está experimentando, cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales. Consiste en fijar el curso concreto de acción

que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos.

- **Organización:** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común. Una organización es un conjunto de cargos con reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción de una empresa. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros). Funciona mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos.
- **Dirección:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.
- **Control:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas que son importantes en el desempeño. El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

1.3.2. Calidad de servicio

1.3.2.1. Definición

Es la correspondencia, satisfacción y/o superación de las expectativas que poseen los usuarios acerca de los servicios que requieren por parte de las entidades del Estado y que involucran acciones, interacciones y actitudes; esto, en el entendido que servicio público es el que el Estado brinda a sus ciudadanos para satisfacer las necesidades de estos (Gobierno de la Provincia de Salta, s/f.).

Calidad de servicio también es la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos a través de las actividades asumidas por las entidades públicas para corresponder de manera regular y continua a los requerimientos, sea de modo directo o mediante concesionarios; es decir, el Estado debe velar, a través de la atención al público por el bienestar de este (Reyna y Ventura, s/f.).

Para Cronin y Taylor (1992), es más simple, la calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño o cualidades del servicio prestado.

1.3.2.2. Enfoques acerca de la calidad de servicio

- Enfoque de aseguramiento de la calidad

Juran (1990) sostiene que el aseguramiento de la calidad son las acciones que se planean y se sistematizan de manera tal que proporcionan confianza respecto de un bien o servicio, puesto que existe una alta seguridad de que satisfará las expectativas del usuario o cliente. La calidad es, en realidad, una trilogía que considera la planificación, el control y la mejora de la calidad. La planificación de la calidad consiste en el hecho de diseñar y elaborar productos que satisfagan las necesidades del cliente o del usuario, entendiéndose como producto al bien o servicio producido; el control de la calidad es la vigilancia que debe ejercerse para que se identifiquen problemas en la elaboración de los productos, es

decir, durante el proceso y antes de que salgan a uso del consumidor, de manera que se permita una retroalimentación oportuna y se viabilice el retorno a la correspondencia con los estándares de calidad exigidos; la mejora de la calidad consiste en el logro de mejores productos, es decir de la consecución de mayores estándares de calidad con el productos, según la exigencia del usuario, implica, además, una reducción del esfuerzo productivo y construir productos que resistan los cambios.

- **Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor**

El modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) evalúa la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala de 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifican los autores señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Es decir, la propuesta de estos teóricos en función de un modelo para evaluar la calidad de un servicio es más objetiva y viable, así como directa y pertinente, pues no es confiable la expectativa que puede generar una atención, respecto de las condiciones y posibilidades reales a la par que correctas que requiere el servicio a recibir.

1.3.2.3. Dimensiones

Las dimensiones de la calidad del servicio, según Cronin y Taylor, son las mismas del SERVQUAL:

- **Elementos tangibles:** La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación.
- **Confiabilidad:** La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa.

- **Capacidad de respuesta:** La predisposición y rapidez para ayudar a sus clientes.
- **Seguridad:** El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.
- **Empatía:** El cuidado y atención individual que se le proporciona a los clientes.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuáles son los niveles de percepción de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Planeación del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Organización del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Dirección del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Control del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Elementos tangibles del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Confiabilidad del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?

- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Capacidad de respuesta del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Seguridad del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la dimensión Empatía del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?

1.5. Justificación

Esta investigación se justifica en los términos siguientes:

Posee relevancia social, pues permitió contribuir a la mejora de los servicios públicos en lo referente a gestión y el servicio que se presta, contribuyendo de esta manera con la mejora de estas realidades en la región Ucayali.

Tiene utilidad metodológica, porque la investigación hizo posible conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad de los mismos, con el fin de develar información que permitan de la mejor manera la contrastación del estudio; también los procesos desarrollados en esta investigación podrán emplearse en diferentes estudios similares.

Las implicancias prácticas del estudio permitieron aplicar el conocimiento y contribuir a la solución de la problemática, asimismo optimizar la calidad de servicio y la gestión en la sede de estudio. Así como hará posible mejorar cada aspecto de estas variables.

Posee valor teórico, porque la investigación permitió conocer y difundir las teorías (marco teórico), así como el marco conceptual de las variables en estudio; con lo cual será posible lograr la especialización en la temática de gestión y en la calidad de servicio.

1.6. Hipótesis

Por ser una investigación descriptiva pura, este estudio no posee hipótesis.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar los niveles de percepción de la gestión en comparación con la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.

1.7.2. Específicos

- Determinar el nivel de percepción de la dimensión Planeación en comparación con la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Establecer el nivel de percepción de la dimensión Organización en comparación con la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Explicar el nivel de percepción de la dimensión Dirección en comparación con la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Determinar el nivel de percepción de la dimensión Control en comparación con la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Explicar el nivel de percepción de la dimensión Elementos tangibles en comparación a la gestión del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Establecer el nivel de percepción de la dimensión Confiabilidad en comparación a la gestión del Programa de Alimentación Escolar

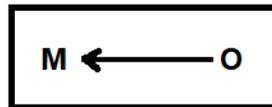
Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.

- Determinar el nivel de percepción de la dimensión Capacidad de respuesta en comparación a la gestión del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Explicar el nivel de percepción de la dimensión Seguridad en comparación a la gestión del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Determinar el nivel de percepción de la dimensión Empatía en comparación a la gestión del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño planteado que correspondió a la investigación fue descriptivo simple, debido a que se pretendió especificar las propiedades, las características y los perfiles de las variables de estudio. El esquema fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra.

O = Información relevante respecto a las variables

2.2. Identificación de variables

V 1: Evaluación de la gestión

Planeación

Organización

Dirección

Control

V 2: Calidad de servicio

Elementos tangibles

Confiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Gestión	Según el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad -CENOC- (2007), la gestión es la realización de acciones que se deben llevar adelante para la resolución de los problemas de una entidad, para satisfacer las demandas de la organización, establecer relaciones con otros actores sociales y superar las exigencias de los usuarios.	Conjunto de saberes, técnicas y estrategias que, desde la gestión, sirven para canalizar el buen rumbo de una entidad.	Planificación	Plan de trabajo Objetivos institucionales Metas de atención Evaluación de políticas Proyecto educativo Planes operativos	ORDINAL
			Organización	Coordinación Delegación de funciones Equipos de trabajo Implementación de documentos de gestión Mecanismos de participación Mecanismos de vigilancia	
			Dirección	Promoción de acciones Presupuesto Programas educativos Conducción de procesos Estrategias educacionales Motivaciones	
			Control	Vigilancia de políticas Apoyo a control interno Monitoreo de delegación de funciones Control de la productividad	
Calidad de servicio	Para Cronin y Taylor (1992) la calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño o cualidades del servicio prestado.	Percepción de los usuarios del servicio que se les brinda en una entidad pública.	Elementos tangibles	- Tecnología adecuada para el trabajo. - Ambientes señalizados. - Instalaciones limpias y presentables. - Satisfacción con la imagen institucional.	ORDINAL

			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés en la resolución de problemas. - Cumplimiento de plazos. - Calidad de servicio. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento sobre procedimientos y normativa vigente. - Atención de reclamos. - Velocidad de respuesta. - Satisfacción con la información suministrada. - Trato amable. - Duración del trámite y/o servicio. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de confianza y seguridad. - Equidad de servicio a los contribuyentes. - Conocimiento para satisfacción de dudas. - Colaboradores bien informados. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento adecuado. - Horario de atención. - Atención personalizada. - Amabilidad del personal. - Trato y atención de los funcionarios. 	

2.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por directivos de 63 instituciones educativas del distrito de Callería pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo y 19 trabajadores del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Ucayali.

La muestra fue de 32 directivos de estas instituciones educativas, es decir, se asumió una muestra no probabilística, equivalente al 50% de la población y 14 trabajadores del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, en función de la accesibilidad que muestren los directivos para contribuir con la investigación y el interés del investigador.

2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió reunir, de manera sistemática, datos sobre el tema de estudio, a través del contacto directo e indirecto con los trabajadores y usuarios que formarán parte de la muestra. Los instrumentos a utilizar serán dos cuestionarios.

No se procedió a la validación de los instrumentos con que se recolectó información sobre gestión administrativa y calidad de servicio, puesto que se adaptarán de los que ya han sido validados y corresponden a Yehinmy Castro en su tesis “Diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa NYC Distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara”, el primero y al modelo SERVPERF, el segundo.

2.5. Métodos de análisis de datos

El proceso de análisis de datos fue posible mediante la aplicación de métodos estadísticos, tal como la estadística descriptiva.

Se elaboró tablas de frecuencias y porcentajes con sus respectivos gráficos. Estas tablas fueron unidimensionales y bidimensionales.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias: Evaluación de la gestión y Calidad de servicio

	Evaluación de la gestión administrativa		Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	2	14,3%	4	12,5%
Alto	12	85,7%	28	87,5%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

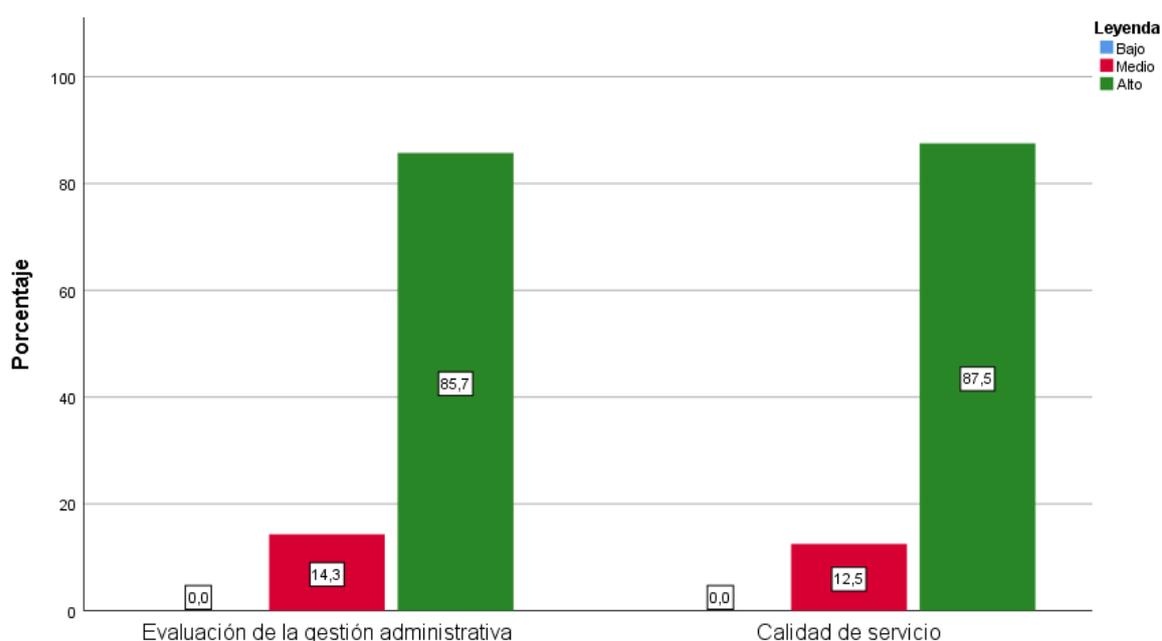


Figura 1. Evaluación de la gestión y Calidad de servicio

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la variable Evaluación de la gestión: 85.7% la percibe en el nivel Alto y 14.3% en el nivel Medio; y respecto a la variable Calidad de servicio: 87.5% la percibe en el nivel Alto y 12.5% en el nivel Medio, en la sede de estudio.

Tabla 2
Distribución de frecuencias: Planificación

	Planificación		Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	4	28,6%	4	12,5%
Alto	10	71,4%	28	87,5%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

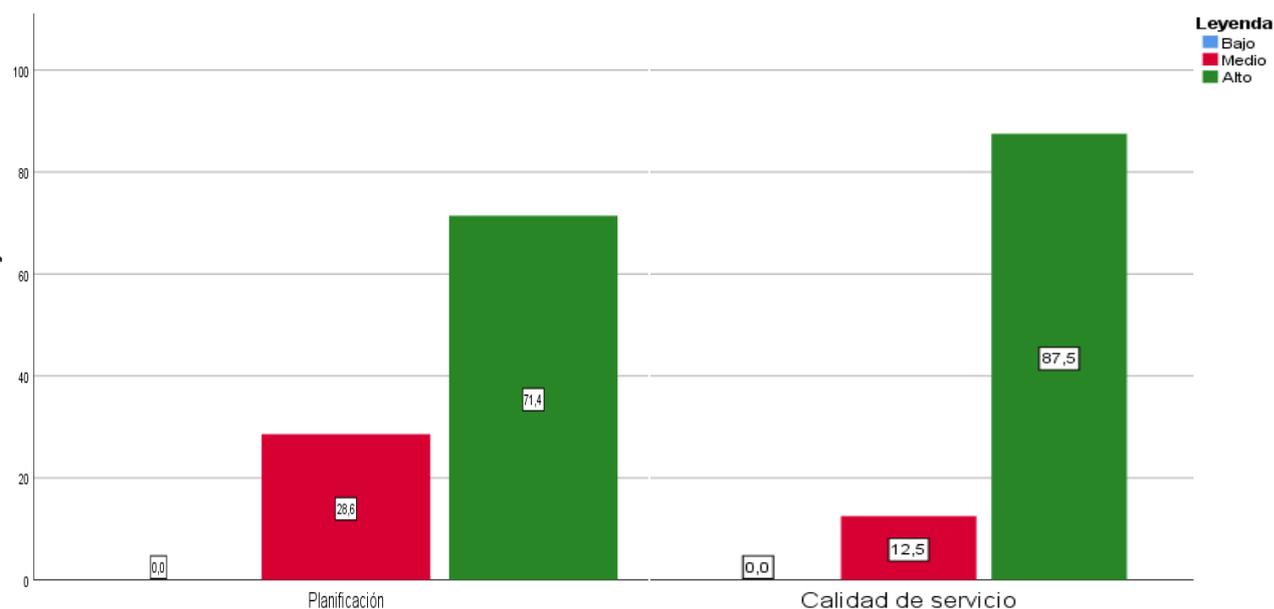


Figura 2. Planificación

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Planificación: 71.4% la percibe en el nivel Alto y 28.6% en el nivel Medio y en comparación a la variable Calidad de servicio: 87.5% la percibe en el nivel Alto y 12.5% en el nivel Medio, en la sede de estudio.

Tabla 3
Distribución de frecuencias: Organización

	Organización		Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	3	21,4%	4	12,5%
Alto	11	78,6%	28	87,5%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

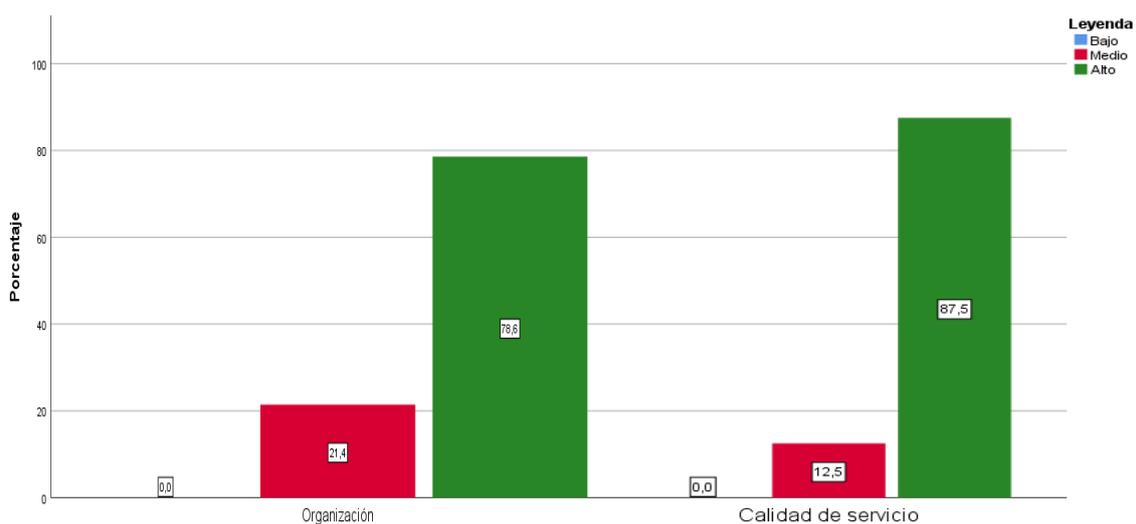


Figura 3. Organización

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Organización: 78.6% la percibe en el nivel Alto y 21.4% en el nivel Medio y en comparación a la variable Calidad de servicio: 87.5% la percibe en el nivel Alto y 12.5% en el nivel Medio, en la sede de estudio.

Tabla 4
Distribución de frecuencias: Dirección

	Dirección		Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	3	21,4%	4	12,5%
Alto	11	78,6%	28	87,5%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

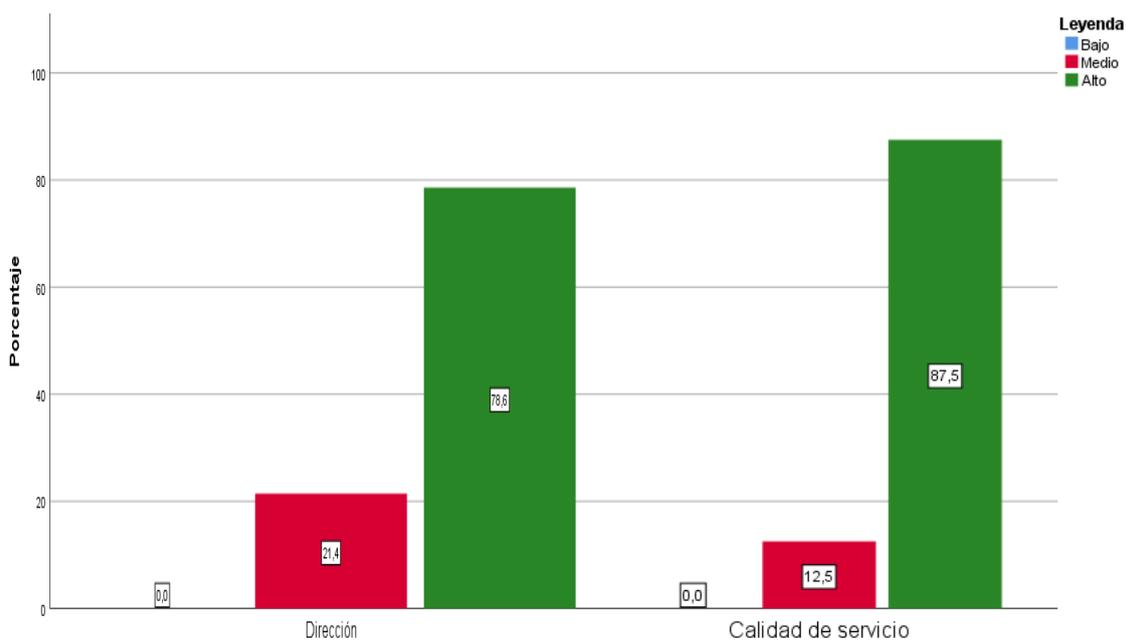


Figura 4. Dirección

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Dirección: 78.6% la percibe en el nivel Alto y 21.4% en el nivel Medio y en comparación a la variable Calidad de servicio: 87.5% la percibe en el nivel Alto y 12.5% en el nivel Medio, en la sede de estudio.

Tabla 5
Distribución de frecuencias: Control

	Control		Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	2	14,3%	4	12,5%
Alto	12	85,7%	28	87,5%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

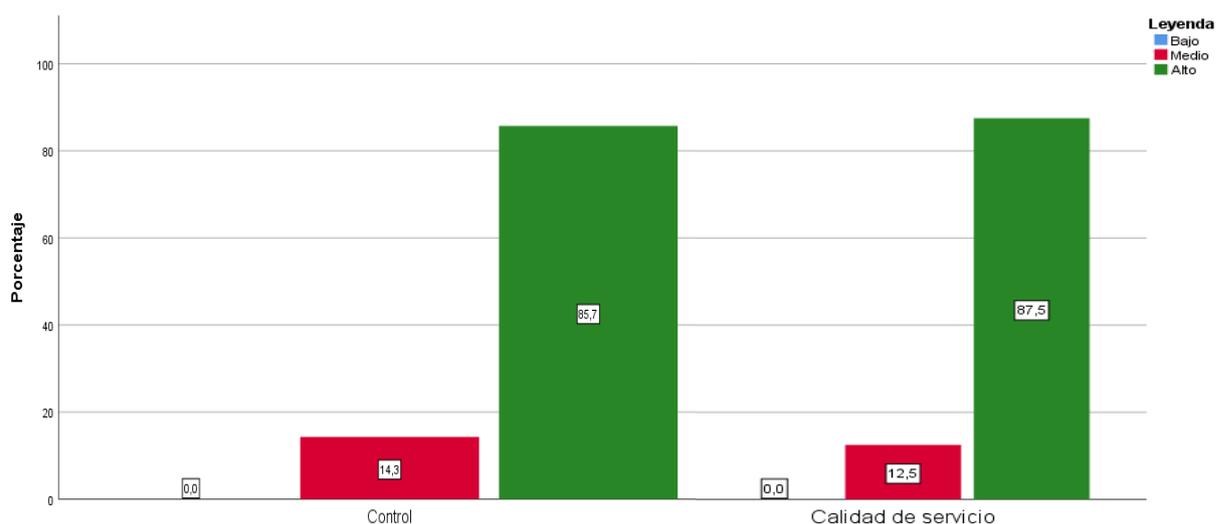


Figura 5. Control

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Control: 85.7% la percibe en el nivel Alto y 14.3% en el nivel Medio y en comparación a la variable Calidad de servicio: 87.5% la percibe en el nivel Alto y 12.5% en el nivel Medio, en la sede de estudio.

Tabla 6
Distribución de frecuencias: Elementos tangibles

	Evaluación de la gestión administrativa		Elementos tangibles	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	2	14,3%	5	15,6%
Alto	12	85,7%	27	84,4%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

Figura 6. Elementos tangibles

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Elementos tangibles: 84.4% la percibe en el nivel Alto y 15.6% en el nivel Medio en cuanto a la variable Evaluación de la gestión: 85.7% la percibe en el nivel Alto y 14.3% en el nivel Medio en la sede de estudio.

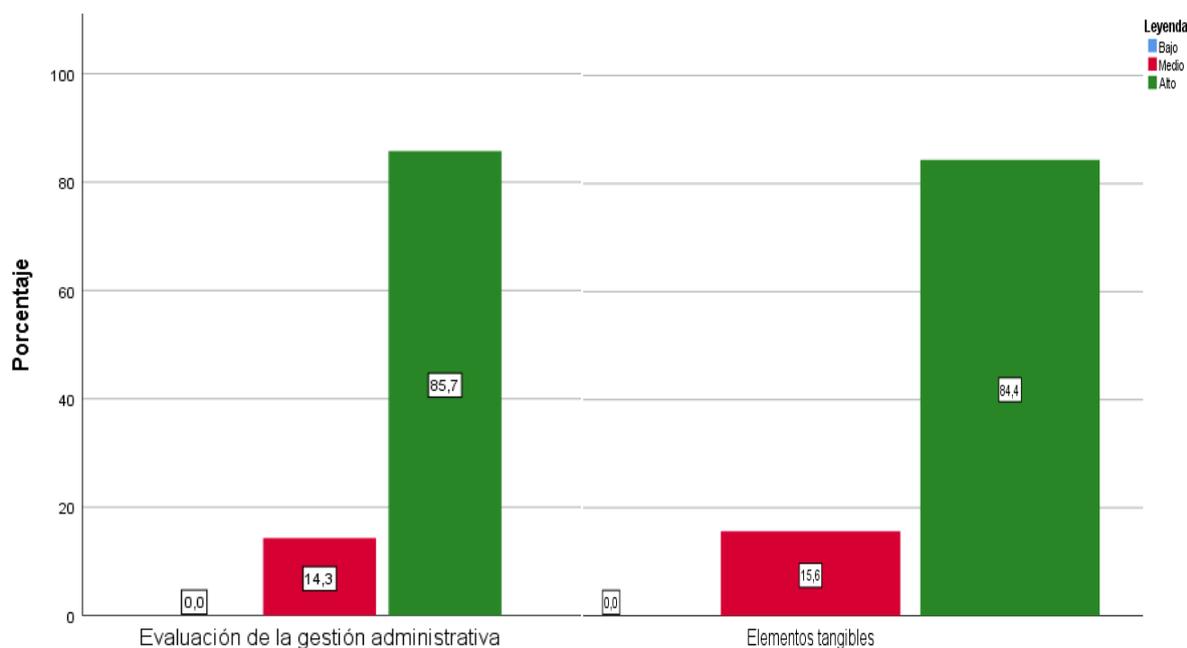


Tabla 7
Distribución de frecuencias: Confiabilidad

	Evaluación de la gestión administrativa		Confiabilidad	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	2	14,3%	6	18,8%
Alto	12	85,7%	26	81,3%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

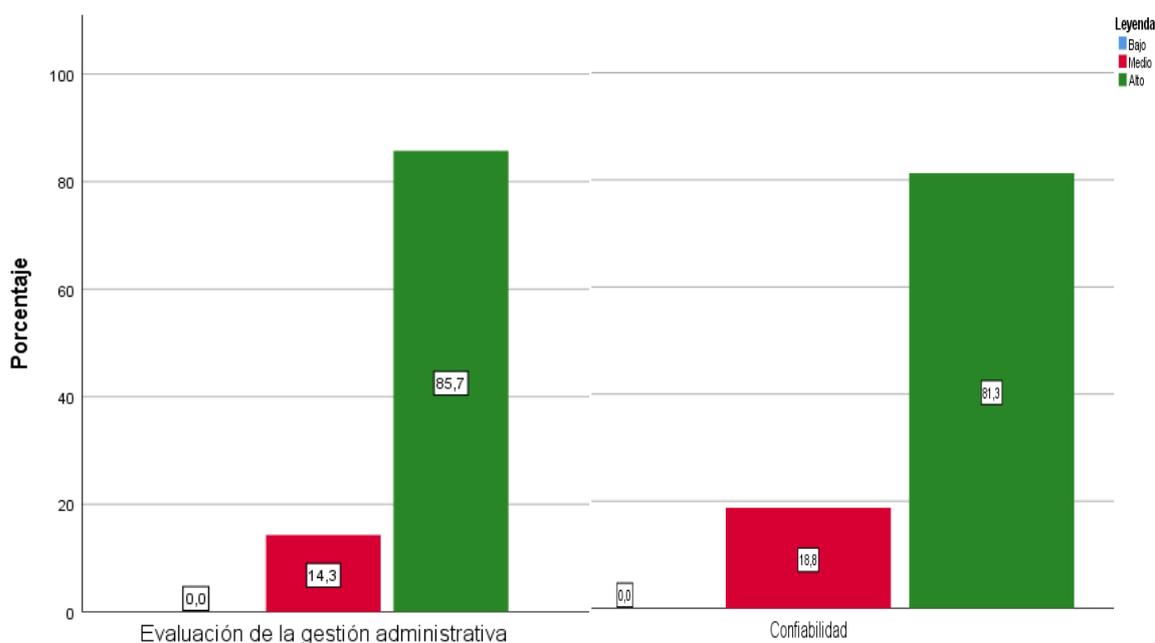


Figura 7. Confiabilidad

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Confiabilidad: 81.3% la percibe en el nivel Alto y 18.8% en el nivel Medio, en cuanto a la variable Evaluación de la gestión: 85.7% la percibe en el nivel Alto y 14.3% en el nivel Medio en la sede de estudio.

Tabla 8
Distribución de frecuencias: Capacidad de respuesta

	Evaluación de la gestión administrativa		Capacidad de respuesta	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	2	14,3%	8	25,0%
Alto	12	85,7%	24	75,0%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

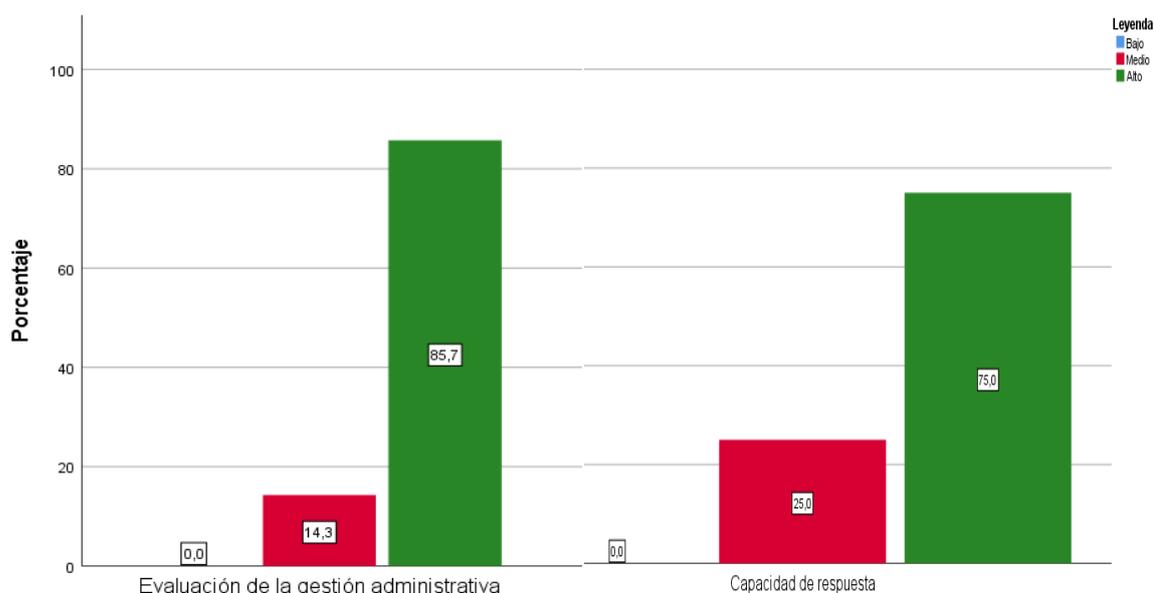


Figura 8. Capacidad de respuesta

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta: 75% la percibe en el nivel Alto y 25% en el nivel Medio, en cuanto a la variable Evaluación de la gestión: 85.7% la percibe en el nivel Alto y 14.3% en el nivel Medio en la sede de estudio.

Tabla 9
Distribución de frecuencias: Seguridad

	Evaluación de la gestión administrativa		Seguridad	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	2	14,3%	7	21,9%
Alto	12	85,7%	25	78,1%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

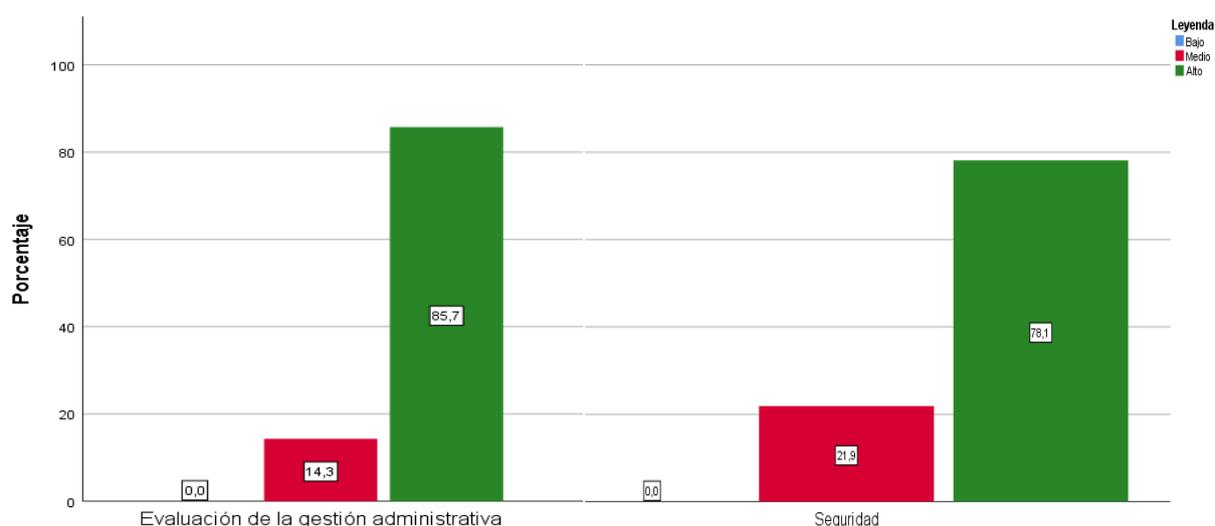


Figura 9. Seguridad

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Seguridad: 78.1% la percibe en el nivel Alto y 21.9% en el nivel Medio, en cuanto a la variable Evaluación de la gestión: 85.7% la percibe en el nivel Alto y 14.3% en el nivel Medio en la sede de estudio.

Tabla 10
Distribución de frecuencias: Empatía

	Evaluación de la gestión administrativa		Empatía	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	2	14,3%	13	40,6%
Alto	12	85,7%	19	59,4%
Total	14	100,0%	32	100,0%

Nota: Base de datos.

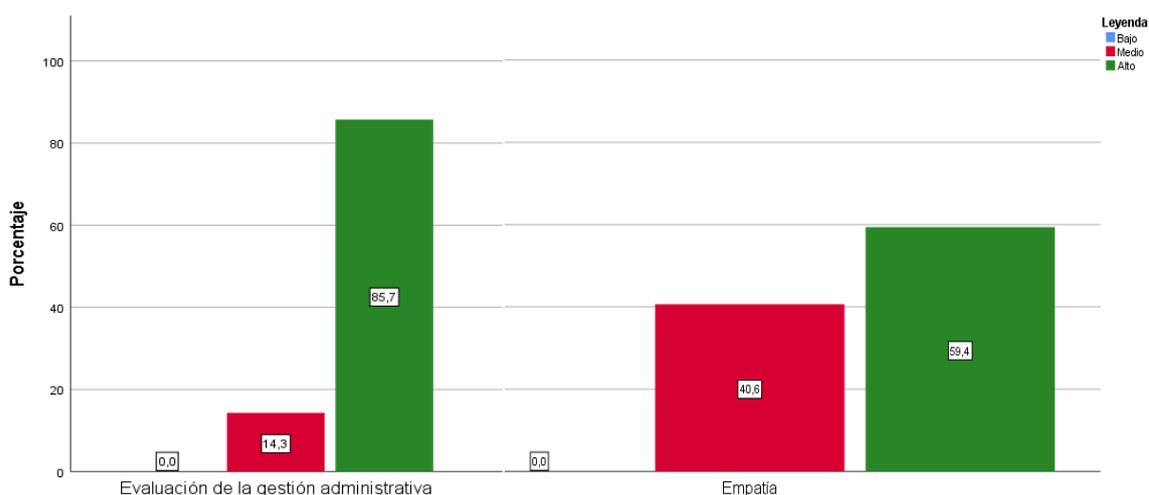


Figura 10. Empatía

Descripción: La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la dimensión Empatía: 59.4% la percibe en el nivel Alto y 40.6% en el nivel Medio, en cuanto a la variable Evaluación de la gestión: 85.7% la percibe en el nivel Alto y 14.3% en el nivel Medio en la sede de estudio.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación pretende establecer la relación que existe evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, lo que se ha visto como confirmado en esta investigación, demostrando así la hipótesis de investigación.

Así, la tabla 1, que corresponde la evaluación de la gestión y calidad de servicio evidencia que las variables en estudio se corresponden en cuanto a sus comportamientos según quienes han respondido a los instrumentos de recolección de datos. Lo que concuerda con lo manifestado por Felcman, I. (2015), que la calidad con que se administre una entidad va a depender cuán preparados estemos para responder a las demandas y nuevos modelos de gestión.

Las tablas 2 a la 5, corroboran esta conducta muy similar a la variable gestión administrativa en lo que corresponde a las dimensiones planificación, organización, dirección y control.

Véliz, M. y Villanueva, R. (2013), contraviene los resultados que se ha obtenido en este estudio, ya que la calidad de la atención en la sede de salud donde realizó el estudio, aun cuando sea con seres humanos, no es buena.

Además, las tablas 6 a las 10 manifiestan los resultados entre las dimensiones de la variable calidad de servicio según el modelo SERPERF, elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los que confirman la manera como se concibe la calidad del servicio.

Villavicencio, R. (2014), concluye que en la medida que se brinde una calidad apropiada u óptima del servicio, la entidad ganará preferencia y fidelidad.

Iacoviello y Pulido (2008) sostienen que los gestores de una entidad son los encargados de dar las pautas de calidad para que el servicio sea óptimo, es decir, la administración es importante en estos casos.

El modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) evalúa la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en

esta evaluación; sin embargo, valora la percepción, toda vez que la expectativa responde, más bien a especulaciones.

V. CONCLUSIONES

Al término de esta investigación se concluye lo siguiente:

- Primero. El nivel de percepción de la variable Evaluación de la gestión es Alto (85.7%) y el de la variable Calidad de servicio es Alta (87.5%) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Segundo. El nivel de percepción de la dimensión Planeación del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (71.4%) en comparación a la calidad de servicio, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Tercero. El nivel de percepción de la dimensión Organización del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (78.6%) en comparación a la calidad de servicio, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Cuarto. El nivel de percepción de la dimensión Dirección del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (78.6%) en comparación a la calidad de servicio según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Quinto. El nivel de percepción de la dimensión Control del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (85.7%) en comparación a la calidad de servicio, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Sexto. El nivel de percepción de la dimensión Elementos tangibles del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (84.4%) en comparación con la evaluación de la gestión; según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Séptimo. El nivel de percepción de la dimensión Confiabilidad del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (81.4%) en comparación con la evaluación de la gestión; según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.

- Octavo. El nivel de percepción de la dimensión Capacidad de respuesta del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (75%) en comparación con la evaluación de la gestión; según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Noveno. El nivel de percepción de la dimensión Seguridad del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (78.1%) en comparación con la evaluación de la gestión; según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.
- Décimo. El nivel de percepción de la dimensión Empatía del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma es Alto (59.4%) en comparación con la evaluación de la gestión; según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.

VI. SUGERENCIAS

Primera. A los directivos del programa Qali Warma, que se preocupen por la optimización de la gestión administrativa, porque tendrá su correlato en la calidad del servicio que se brinda a las instituciones educativas que son beneficiarias de este programa social.

Segunda. A los directivos de las instituciones educativas beneficiarias del Programa Qali Warma, contribuir con la buena interacción con los proveedores, la buena entrega a los consumidores y el control y evaluación al producto para comunicarlos al proveedor, de modo que se optimice el servicio.

Tercera. A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, aun cuando las entidades proveedoras son las responsables del servicio, comunicar los elementos de mejora de este, ya que en los términos de referencia y contratos siempre existen algunos aspectos confusos u omitidos que deben ser claros para un buen servicio a las instituciones educativas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackoff, R. (2004). *El paradigma de Ackoff*. México: Limusa.
- Arévalo, R. (2015). *Calidad del servicio de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2015*. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Barrantes, R. (2008). *Investigación. Un camino al conocimiento*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (2007). *Gestión*. Argentina: INCLUIR. Disponible en: <https://www.mardelplata.gov.ar/documentos/ongs/gestioncenoc.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. No. 56. pp. 55-68. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable>
- El Comercio, 20 de noviembre del 2013 ¿Cuáles son los principales problemas del programa Qali Warma? Recuperado el 14 de septiembre del 2017. Disponible en <https://elcomercio.pe/>
- Felcman, I. (2015). *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del "big bang" paradigmático*. Tesis de doctorado. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. (Servicio Social de Salud-Obra Social) Chubut*. Investigación institucional. Argentina: Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino.
- Gestión*, 8 de septiembre del 2017. Qali Warma comprará cereales adecuados al reglamento de alimentación saludable. Recuperado el 14 de septiembre del 2017. Disponible en <https://gestion.pe/>
- Gobierno de la Provincia de Salta (s/f.). *La calidad en los servicios públicos*. Argentina: Gobierno de la Provincia de Sata. Disponible en: <http://www.salta.gov.ar>

- Gobierno Euskadi (2005). Gestión y mejora de procesos. Artículo recuperado el 22 de septiembre del 2017. Disponible en: <http://www.euskalit.net>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huergo, J. (s/f.). Los procesos de gestión. Artículo recuperado el 23 de septiembre del 2017. Disponible en: <http://servicios.abc.gov.ar>
- Iacovello, M. y Pulido, N. (2008). Gestión y gestores de resultados: cara y contracara. En *Revista Reforma y democracia*, CLAD, Nro. 41. Artículo recuperado el 27 de septiembre del 2017. Disponible en: old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la Calidad. Un Manual para Directivos*. Madrid Díaz de Santos.
- Ministerio de Fomento (2005). *La gestión por procesos*. España: Ministerio de Fomento. Disponible en: <http://www.fomento.es>
- Mego, O. (2013). Propuesta de calidad total para mejorar el servicio de la municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú. En *Revista Ciencia y tecnología-Escuela de Posgrado UNT*. Disponible en www.revistas.unitru.edu.pe
- Nieto, C. (2013). Enfoque sistémico en los procesos de gestión humana. En *Rev. esc. adm. neg.* Nro.74. Bogotá. Artículo recuperado el 27 de septiembre del 2017. Disponible en: <http://www.scielo.org.co>
- Orellana, M. (2016). *Gestión administrativa y percepción de la calidad de servicio en el Ministerio Público-Sede Pucallpa, Ucayali, 2015*. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Ortega, P y Solano, C. (2015). *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: Una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada*. Tesis de licenciatura. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Palladino, E. y Palladino, L. (1998). *Administración Organizacional*. Argentina: Espacio.
- Perea, N. (2014). *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de*

- Requena, año 2014*. Tesis de maestría. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Pinto, J. (2013). Documentos de gestión administrativa institucional. Recuperado el 19 de noviembre del 2015. Disponible en <https://prezi.com/mwygaphftbu>
- Reyna, L. y Ventura, K. (s/f.). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. Recuperado el 3 de octubre del 2017. Disponible en <http://www.administracion.usmp.edu.pe>
- Sosa, J. (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. Tesis doctoral. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Véliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)*. Tesis de maestría. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villavicencio, R. (2014). Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa Transportes Línea S.A. Trujillo 2013. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad de Trujillo.

Anexos

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO**

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO CON BASE EN EL MODELO SERVPERF

Estimado Directivo: Este cuestionario pretende recoger tu percepción acerca de la calidad del servicio que se brinda en cuanto al procesamiento y entrega de los productos alimentarios en el marco del Programa Qali Warma. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad. Escribe una equis (X) debajo de la alternativa que consideres apropiada. Muchas gracias.

Dimensión: Elementos tangibles

1. Percibe usted que el producto que recibe se elabora con la tecnología adecuada para el trabajo:

Sí	Lo dudo	No
----	---------	----

2. El producto recibido evidencia que se ha procesado y almacenado en un ambiente saludable:

Sí	Lo dudo	No
----	---------	----

3. El producto que ha recibido evidencia higiene y salubridad:

Sí	Lo dudo	No
----	---------	----

4. Está usted satisfecho con el servicio brindado por la entidad que le provee el producto:

Sí	Más o menos	No
----	-------------	----

Dimensión: Confiabilidad

5. Cuando existe algún reclamo, considera que la entidad que le provee el servicio muestra voluntad para la resolución de problemas:

Sí	Más o menos	No
----	-------------	----

6. Cuando pide orientación a la entidad proveedora del servicio, sea que resuelva la consulta o no, considera que la información que brinda es confiable:

Sí	Más o menos	No
----	-------------	----

7. La entidad proveedora del servicio evidencia cumplimiento de plazos:

Sí	Más o menos	No
----	-------------	----

8. Considera que el servicio que le brinda la entidad satisface la demanda:

Sí	Más o menos	No
----	-------------	----

Dimensión: Capacidad de respuesta

9. La entidad, ante alguna eventualidad, atiende sus reclamos efectivamente:

Sí	Más o menos	No
----	-------------	----

10. La entidad, ante alguna eventualidad, atiende sus reclamos rápidamente:

Sí	Más o menos	No
----	-------------	----

11. Esta usted satisfecho con la información suministrada por la entidad proveedora del servicio, respecto del producto que recibe:

Sí Más o menos No

12. Ante alguna gestión (horarios de entrega, reclamos, consultas sobre el almacenamiento), la duración del trámite y/o servicio es apropiada:

Sí Más o menos No

Dimensión: Seguridad

13. El servicio que brinda la entidad desarrolla en usted la percepción de confianza y seguridad:

Sí Más o menos No

14. Considera o percibe que se le brinda un servicio muy similar al que se brinda a otras instituciones educativas:

Sí Más o menos No

15. Los trabajadores de la entidad que provee el servicio Qali Warma, denotan conocimiento para satisfacción de dudas:

Sí Más o menos No

16. Percibe que los colaboradores de la entidad están informados, en lo que respecta a su trabajo:

Sí Más o menos No

Dimensión: Empatía

17. La entidad le brinda el asesoramiento adecuado y pertinente:

Sí A veces No

18. La entidad atiende la provisión del servicio en el horario previsto:

Sí A veces No

19. La entidad brinda una atención individualizada, es decir, no muestran apuro por el servicio a otras instituciones:

Sí A veces No

20. Los trabajadores de la entidad proveedora del servicio brindan un trato amable, dentro de los márgenes del respeto:

Sí A veces No

21. Los funcionarios de la entidad proveedora del servicio brindan un trato amable, dentro de los márgenes del respeto:

Sí A veces No

Anexo 2. Matriz de consistencia

Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables/dimensiones	Metodología
<p>General ¿Existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?</p> <p>Específicos ¿Existe relación directa entre la planeación de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?</p> <p>¿Existe relación directa entre la organización de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?</p> <p>¿Existe relación directa entre la dirección de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?</p> <p>¿Existe relación directa entre el control de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018?</p>	<p>General Determinar si existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Específicos Determinar si existe relación directa entre la planeación de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Determinar si existe relación directa entre la organización de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Determinar si existe relación directa entre la dirección de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Determinar si existe relación directa entre el control de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p>	<p>General Existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Específicas Existe relación directa entre la planeación de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre la organización de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre la dirección de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre el control de la gestión y la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.</p>	<p>Variable I: Gestión Dimensiones -Planeación. -Organización. -Dirección. -Control.</p> <p>Variable II: Calidad de servicio Dimensiones -Elementos tangibles -Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía</p>	<p>Tipo de investigación Descriptivo transversal</p> <p>Diseño de la investigación Correlacional.</p> <p>Población 63 directivos 19 trabajadores</p> <p>Muestra 32 directivos 14 trabajadores</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p> <p>Procesamiento y presentación de datos Tablas de frecuencias y porcentajes con sus respectivos gráficos. Tablas de contingencia para medir relación con su respectivo gráfico. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov La prueba de hipótesis: Rho Spearman o r de Pearson.</p>

Anexo 3. Otras evidencias Base de datos

Variable: Evaluación de la gestión

Nº	Planificación		Organización		Dirección		Control		Evaluación de la gestión	
	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ttl.	Nvl.
1	17	3	18	3	16	3	12	3	63	3
2	13	2	13	2	11	2	9	2	46	2
3	16	3	16	3	17	3	12	3	61	3
4	15	3	18	3	17	3	10	3	60	3
5	15	3	18	3	15	3	12	3	60	3
6	15	3	15	3	14	2	12	3	56	3
7	17	3	15	3	18	3	11	3	61	3
8	15	3	17	3	18	3	10	3	60	3
9	14	2	18	3	16	3	12	3	60	3
10	15	3	15	3	16	3	10	3	56	3
11	17	3	14	2	17	3	12	3	60	3
12	13	2	13	2	13	2	7	2	46	2
13	14	2	18	3	16	3	12	3	60	3
14	17	3	18	3	18	3	12	3	65	3

Variable: Calidad de servicio

Nº	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Calidad de servicio	
	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ttl.	Nvl.
1	11	3	12	3	12	3	11	3	15	3	61	3
2	12	3	11	3	10	3	11	3	12	2	56	3
3	11	3	11	3	11	3	10	3	15	3	58	3
4	10	3	9	2	9	2	10	3	9	2	47	2
5	9	2	12	3	11	3	9	2	15	3	56	3
6	10	3	9	2	8	2	10	3	10	2	47	2
7	11	3	11	3	11	3	9	2	13	3	55	3
8	11	3	12	3	10	3	10	3	14	3	57	3
9	10	3	11	3	11	3	12	3	13	3	57	3
10	11	3	9	2	10	3	11	3	12	2	53	3
11	11	3	10	3	12	3	9	2	12	2	54	3
12	12	3	11	3	10	3	10	3	13	3	56	3
13	9	2	10	3	11	3	12	3	15	3	57	3
14	12	3	12	3	11	3	10	3	13	3	58	3
15	10	3	11	3	11	3	8	2	13	3	53	3
16	8	2	9	2	9	2	9	2	12	2	47	2
17	8	2	10	3	11	3	11	3	14	3	54	3
18	12	3	11	3	10	3	11	3	11	2	55	3
19	12	3	10	3	12	3	8	2	14	3	56	3
20	10	3	8	2	9	2	12	3	11	2	50	3
21	10	3	11	3	12	3	10	3	15	3	58	3
22	10	3	11	3	10	3	11	3	13	3	55	3
23	10	3	12	3	12	3	10	3	14	3	58	3
24	11	3	10	3	9	2	10	3	10	2	50	3
25	12	3	12	3	12	3	11	3	14	3	61	3
26	9	2	8	2	8	2	8	2	12	2	45	2
27	11	3	11	3	12	3	10	3	15	3	59	3
28	10	3	11	3	9	2	11	3	14	3	55	3
29	12	3	10	3	11	3	10	3	12	2	55	3
30	11	3	11	3	10	3	10	3	12	2	54	3
31	11	3	10	3	10	3	10	3	12	2	53	3
32	12	3	11	3	9	2	10	3	13	3	55	3

Anexo 4: SOLICITUD PARA APLICAR INSTRUMENTOS

SOLICITO: Autorización para realizar
Trabajo de Investigación.

Sr. JUAN BILMAR DIAZ LOAYZA

Director de la IIEE My EP MARKO E. JARA SCHENONE

Yo, José Enrique Chauca Coca identificado con DNI 25770965, con domicilio ubicado en el Jr. Julio C. Arana N° 177, distrito de Calleria, provincia Coronel Portillo y departamento de Ucayali. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente me encuentro cursando estudios de maestría en Gestión Pública en la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo filial Pucallpa, solicito a usted, permiso para realizar trabajo de investigación mediante la aplicación de cuestionarios en su institución sobre **"Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Quali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018"**, para optar el grado de magister en Gestión Pública.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted a acceder a mi solicitud.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Pucallpa, 26 de junio del 2018.

Atentamente.



Anexo 5: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 64912 My. E.P. "MARKO EMILIO JARA SCHENONE"
AV. VÍCTOR GRANDA MZ. 12 Y 13 A. H. MARKO JARA
TELÉFONO: 061-594487

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CONSTANCIA

El Director de la Institución Educativa My E:P Marko Emilio Jara Schenone-Pucallpa.

Hace constar que el Sr. José Enrique Chauca Coca, estudiante del Programa en Maestría en Gestión Pública de la Escuela de post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, con sede en la ciudad de Pucallpa, ha desarrollado el trabajo de investigación sobre **"Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018"**, mediante la aplicación de cuestionarios, que se han aplicado en nuestra institución educativa.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Pucallpa, 27 de junio del 2018

Atentamente.



Juan Díaz Loayza
Mg. Juan Díaz Loayza
C.M. N° 8000079284
DIRECTOR

Evidencias fotográficas

