

**PERÚ– 2018**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y Calidad de servicio del  
programa Qali Warma en la provincia de Mariscal  
Nieto, Moquegua – 2018**

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

**AUTORA:**

**Br. Rocio Erika Murillo Pamo**

**ASESOR:**

**Dr. Dulio Oseda Gago**

**SECCION**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Reforma y modernización del Estado**

**PERÚ– 2018**

## DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, fuente de guía y bondad, mi guía permanente y apoyo espiritual.

A mis padres quienes siempre fueron mi ejemplo de lucha constante, que muy a pesar de las dificultades me inculcaron el deseo de superación y cumplir con mis objetivos.

A mis amados hijos Marcelo y Matías que son mis principales alicientes a cumplir con este reto y crecer en mi vida profesional y familiar.

Rocio

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. César Acuña Peralta, fundador y Rector de la Universidad César Vallejo de Trujillo por lograr traer una educación de calidad a la ciudad de Moquegua.

Asimismo, un agradecimiento muy especial al Dr. Dulio Oседа Gago PhD., por compartir sus preciados conocimientos y experiencia durante la ejecución de la Maestría en Gestión Pública en la ciudad de Moquegua.

Al Personal administrativos y jefe del Programa Qaliwarma Moquegua, por facilitar la información, por participar activamente en el recojo de datos y entrevista para este estudio.

La autora.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rocio Erika Murillo Pamo, estudiante del programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI: 04743204 con la tesis titulada: Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 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 al 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 a 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 Cesar Vallejo

Trujillo, 14 de junio de 2018.



---

Rocio Erika Murillo Pamo

DNI: 04743204

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, pongo ante ustedes la tesis titulada: “Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018”. con la finalidad de establecer la relación entre Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## INDICE

Paginas preliminares	
Pagina de jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración jurada .....	v
Presentación .....	vi
Indice.....	vii
Indice de tablas .....	viii
Indice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad Problemática. ....	12
1.2. Trabajos previos. ....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	19
1.4. Formulación del problema. ....	27
II. METODO.....	31
2.1. Diseño de investigación .....	31
2.2. Variables, Operacionalización.....	31
2.3. Población y muestra.....	36
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
2.6. Métodos de análisis de datos.....	38
2.7. Aspectos éticos .....	38
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS:	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LIQUIDACIONES TÉCNICAS Y LIQUIDACIONES FINANCIERAS .....	32
TABLA 2: OPCIONES DE ESCALA LIKERT .....	36
TABLA 3: ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	37
TABLA 4: ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.....	37
TABLA 5: NIVELES DE LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA. ....	40
TABLA 6: NIVELES DE LA DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN .....	41
TABLA 7: NIVELES DE LA DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN.....	42
TABLA 8: NIVELES DE LA DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN.....	43
TABLA 9: NIVELES DE LA DIMENSIÓN 4 CONTROL.....	44
TABLA 10: NIVELES DE LA VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO. ....	45
TABLA 11: NIVELES DE LA DIMENSIÓN INTANGIBILIDAD.....	46
TABLA 12: NIVELES DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	47
TABLA 13: NIVELES DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	48
TABLA 14: NIVELES DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD. ....	49
TABLA 15: NIVELES DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA.....	50
TABLA 16: NIVELES DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.....	51
TABLA 17: CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.....	53
TABLA 18: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01 .....	55
TABLA 19: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02 .....	56
TABLA 20: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03 .....	58
TABLA 21: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04 .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1:	NIVEL DE LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	40
FIGURA 2:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN.....	41
FIGURA 3:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN .....	42
FIGURA 4:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN .....	43
FIGURA 5:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN 4 CONTROL .....	44
FIGURA 6:	NIVELES DE LA VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO. ....	45
FIGURA 7:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN INTANGIBILIDAD.....	46
FIGURA 8:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	47
FIGURA 9:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	48
FIGURA 10:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	49
FIGURA 11:	NIVELES DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA .....	50
FIGURA 12:	NIVELES DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.....	51

## RESUMEN

La investigación aplicada tiene como objetivo: determinar la correlación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018, y la hipótesis prevista es: Existe una relación entre y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de mariscal nieto, Moquegua.

Por ese motivo se ha realizado un estudio correlacional, con un diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La investigación es aplicada, y se emplea la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, el mismo que se aplica a la población que se encuentra conformada por los 23 trabajadores del Programa Qaliwarma Moquegua, para determinar los niveles de correlación entre dichas variables de estudio. La información recogida es analizada utilizando el software de procesamiento estadístico SPSS 25.

Para el mejor análisis sobre las dimensiones y variables se emplea baremos, estructurando cada una de ellas respectivamente, se tiene tablas de frecuencias, gráficos de barras, para la comprobación de hipótesis se utiliza como estadístico a Spearman. El resultado obtenido es: existe correlación positiva entre las variables gestión administrativa con un el p-valor “sig. Aproximada =  $0,001 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,647$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio.

**Palabras clave:** Responsabilidad social, satisfacción laboral, liderazgo, clima organizacional, control de recursos y programa social.

## ABSTRACT

The objective of applied research is to determine the correlation that exists between administrative management and quality of service in the Qali Warma program in Mariscal Nieto province, Moquegua - 2018, and the expected hypothesis is: There is a significant and significant relationship between management administrative and service quality of the Qali Warma Program in the province of mariscal grandson, Moguegua.

For this reason, a correlational study has been carried out, with a non-experimental, transversal, causal correlational design. The research is applied, and the survey technique is used and as instruments the questionnaires, the same that is applied to the population that is made up of the 23 workers of the Qaliwarma Moquegua Program, to determine the levels of correlation between said variables of study. The information collected is analyzed using the statistical processing software SPSS 25.

For the best analysis of the dimensions and variables, scales are used, structuring each of them respectively, there are frequency tables, bar graphs, for hypothesis testing, Spearman is used as a statistic. The result obtained is: there is a positive correlation between the variables administrative management with a p-value "sig. Approximate = 0.001 <0.05 and with a Spearman correlation coefficient  $r = 0.647$ , which is interpreted as the mean positive correlation between the variable administrative management and quality of service.

**Keywords:** Social responsibility, job satisfaction, leadership, organizational climate, control of resources and social program.

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad Problemática.

*A nivel internacional.* Durante las dos décadas anteriores al año 2000, la demanda mundial de alimentos se ha incrementado junto con el crecimiento poblacional a mediados del 2004 los cereales se industrializan y diversifican y con ello sus precios se elevan, pues la demanda sobrepasa la producción

En el mundo el número de personas que padecen malnutrición ha aumentado considerablemente desde el 2014, alcanzando la cifra de unos 815 millones en 2016. Las Naciones Unidas para la Alimentación reúne 23 miembros de alto nivel, con el objetivo principal, que la comunidad internacional impulse una respuesta integral y unificada al reto que supone alcanzar la seguridad alimentaria y nutricional en todo el mundo.

El gobierno de México, En 1993 impulso un programa que tuvo un costo por beneficiario de aproximadamente 20 dólares anuales de EUA. En 1991, el costo aumentó a 118 dólares anuales para una familia con dos niños en el programa y cubría a 2.9 millones de familias, en las zonas rurales se decide entregar leche en polvo para su mejor transporte y distribución, pero los beneficiados tuvieron mala praxis a la hora de consumirla, se presentó también que casi un 40% de los beneficiados tenían sueldos por encima del mínimo vital, lo que demostraría las falencias de los programas de subsidio selectivo y los tipos de problemas que se presentan en su operación.

Así también Ecuador presenta al largo de muchas décadas programas alimenticios, con lo que logra algunos objetivos haciendo un recuento histórico de los principales programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, y de los intentos formales de coordinación interinstitucional para integrar un sistema de seguridad alimentaria y nutricional, se observa las falencias de brindar este servicio. Entre ellos los sistemas de focalización de los programas no han sido del todo compatibles con la población objetivo, de ha tratado de cambiar las modalidades como los nutrientes a entregar.

(Salazar, 2016) El programa de Coordinación General de Administración Escolar del Ministerio de Educación atendió a niños en edad escolar que asistían a escuelas públicas y existió un problema en esta modalidad de intervención y radicó en que al no tener objetivos nutricionales específicos atendió de manera indiscriminada a

todos los niños que asisten a las escuelas en las que el programa opera. De esta forma se dio igual tratamiento a niños con desnutrición grave, moderada, leve o incluso a niños que tienen algún grado de sobrepeso estaban a cargo de la Coordinación General de Administración Escolar (CGAE), antiguo Programa de Alimentación Escolar del Ministerio de Educación (pág. 89).

*A nivel Nacional.* Los programas sociales siempre han sido parte de una política de estado por ello nace Qali Warma el cual es un programa social del Perú, dedicada a la alimentación escolar; creada mediante Decreto Supremo N° 008-2012 del 31 de mayo de 2012, perteneciendo al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). La finalidad de dicho programa consiste en brindar un servicio de calidad, cimentando objetivos substanciales para el desarrollo saludable de los niños del Perú. Sumado a ello se integra la política del sistema de gestión de calidad, RDE N° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW aprobado el año 2015 con se concentra en el siguiente compromiso:

Contar con personal competente y comprometido. Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir: La satisfacción de los requisitos del usuario. Cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el programa. Cumplir con los requisitos propios de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa (p. 02)

Es inevitable observar que nuestro país, gobierno tras gobierno la implementado programas sociales dirigidos a atacar la alimentación muy en especial la nuestros niños con bajos recursos, el resultado de los programas sociales no arroja evidencia de mucha mejoría en cuanto al índice de nutrición en nuestro país, lo que le ha faltado a muchos de estos programas es la buena planificación y una buena gestión de recursos, teniendo en cuenta las estadísticas nacionales, sin embargo Moquegua es considerable una región competitiva, y muy a pesar de ello aún tenemos tasas elevadas de anemia.

El diagnóstico general sobre programas sociales demuestra que la disponibilidad y el uso del recurso alimentario recae directamente sobre el régimen alimenticio,

siendo uno de los objetivos primordiales la reducción de la pobreza y en consecuencia mejor los niveles de nutrición en nuestro país, más aún dirigida a la población más vulnerable.

*A nivel Local.* En nuestra localidad se tiene observaciones por parte de los usuarios y proveedores en Moquegua, y esto puede dañar el logro de objetivos y las políticas de gestión., así mismo afecta directamente a otros objetivos como el factor educativo y el hábito de alimentarse de forma saludable. Del mismo modo la gestión administrativa y la calidad de servicio de continuar con la situación actual, daría paso a un sinnúmero de complicaciones para la ejecución efectiva del programa, los más perjudicados serán los niños que beneficiados con él, pues están en edad de desarrollo físico e intelectual en apogeo, esa es la razón más importante para la realización de esta investigación que su objetivo plantea determinar la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua con el fin último de transformar y disminuir considerablemente los problemas observados.

Al parecer la gestión administrativa en los programas sociales no son eficientes dado que deben agregar elementos de planificación básica, como por ejemplo una línea de base que ayude a estimar el progreso y ejecución del programa, a través de indicadores, test, evaluaciones que se pueda observar datos reales y honestos, que estén perjudicando al programa al cumplimiento de metas, y si es el caso que si se tuviera dicho monitorio, entonces sincerar indicadores, resultados, observaciones y desconocimiento de los elementos de la planeación estratégica, por gran parte del personal administrativo del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, por la falta de evaluaciones del cumplimiento de metas objetivos, y la falta de evaluaciones periódicas de la eficacia y eficiencia, es importante mostrar el lado empático hacia el talento humano no funcionaría sin el recurso económico y viceversa, por lo tanto la administración o directivo tiene bajo su responsabilidad los recursos más aún si la entidad es perteneciente al estado, pues los recursos que se les brinda es de suma vigilancia y transparencia, el gestor público debe tener en cuenta que estas inversiones no buscan utilidades sino beneficiarios y que ellos receptores del servicio se encuentran satisfechos, y

consientes que los programas sociales son un complemento a las acciones que deben de tomar en el interior de su propia familia.

Todas estas situaciones conllevan a contar con un Programa de Alimentación Escolar que presta el servicio alimentario con deficiencia de complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primario, si bien cierto existe el servicio este no garantiza que los niños y niñas consuman o asimilen de la forma que se desea, pues si bien es cierto se contemplan la característica de la población y la zona a la que pertenecen, pues es difícil estandarizar ciertos alimentos, pues incluye mucho las costumbres y cultura de los beneficios.

Es necesario también se suma que ha habido superposición de funciones de parte de algunos estamentos del estado, en su función de salvaguardar la integridad y mejorar la calidad de vida de los sectores ha generado en gran parte de la población el asistencialismo, en gran medida se ha dado lugar a los programas por desastres naturales o siniestros, el estado en su afán de proteger ha duplicado esfuerzos y recursos, creando así distintos programas y/o proyectos, que su liquidación o cierre no han logrado beneficiar más población sino asistir a la misma en mayor cantidad, siendo necesaria la aplicación de una política y estrategia sobre la mejora de la nutrición y hábitos alimenticios.

## **1.2. Trabajos previos. -**

En la presente investigación se ha indagado de una forma muy minuciosa de trabajos que estudien las variables planteadas para ello se ha tomado en cuenta en los que las variables se encuentran juntos y por separado entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Si bien es cierto que, por separado, existen estudios y artículos que abarcan la calidad de servicios, pero para este estudio se requiere el concepto y punto de vista de la calidad de servicio desde la perspectiva de la gestión pública, como ente formulador y ejecutor de políticas de desarrollo humano, los antecedentes que se han reseñado aquí muestran el contraste de abordaje tratando de entender el planteamiento y desarrollo de la gestión administrativa en distintas instituciones, distintos rubros y distintos tamaños. Para luego realizar un cosiste también c en torno a la gestión pública, pues se busca

evidencia de las falencias o aciertos de su implementación, planteamiento y seguimiento, pues las entidades públicas en su gran mayoría no siguen una evaluación constante, ha sido arduo el encontrar investigaciones que tienen como variable a gestión administrativa, en cuanto a calidad de servicio, existen muchos más trabajos desarrollados, para ello se ha tomado solo aquellos estudios que se encuentran en la línea asumida en esta investigación.

En el plano internacional: Freire, H. (2018) *Gestión administrativa en las instituciones de educación superior basada en planes de capacitación del personal administrativo y trabajadores*, (tesis de maestría, Gestión del Talento humano). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, la investigación tuvo como objetivo de determinar cómo influyen los planes de capacitación del personal administrativo y trabajadores en la gestión administrativa de la Universidad de Ambato. expone un enfoque cuali-cuantitativo de tipo descriptiva correlacional, obteniendo entre sus conclusiones más importantes menciona que Existe un porcentaje considerable de personal encuestado que indicó que a a veces, casi nunca y nunca la institución ha mejorado la gestión administrativa a través de los planes de capacitación planificados por la Dirección de Talento Humano, lo que evidencia que se requiere una mejor selección de las temáticas, horarios y modalidades de capacitación veces, casi nunca y nunca la institución ha mejorado la gestión.

Gualpa, G. (2017) *Gestión Administrativa y Financiera de la Empresa Pública Cuerpo de Bomberos de Milagro a través del modelo Balanced Scorecard*, (tesis de maestría, en Finanzas y Economía Empresarial) tiene como objetivo principal el desarrollo de un modelo de evaluación, a través de la aplicación de un Cuadro de Mando Integral, denominado técnicamente BSC –financieros de la EPCBM, La investigación es de carácter cualitativo, entre sus conclusiones afirma que el modelo de Análisis BSC, a través de sus cuatro perspectivas, contribuyó satisfactoriamente en la identificación de los problemas administrativos y financieros de la EPCBM, organizando los datos obtenidos y objetivando las estrategias para finalmente proponer alternativas de mejora institucional.

Romero, F. & Urdaneta, E. (2009) tesis titulada *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*, (tesis de maestría en Administración), Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela, tuvo como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio de Maribo del estado de Zulia, la investigación es de tipo correlacional, descriptiva aplicada, no experimental, transaccional. La población es no probabilística, el cuestionario aplicado a la población es sometido a validación de expertos y la confiabilidad es determinada por el coeficiente Alpha de Cronbach arrojando un alto grado de confiabilidad, el trabajo en equipo funciona bajo supervisión delegando autonomía a la hora de la toma de decisiones.

En el ámbito nacional: Nolazco, L. (2017) titulada *El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco*, (tesis de maestría en Gestión y Negocios), Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. El objetivo principal es determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco. Investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, encuestando a los trabajadores conformes de los comités de alimentación escolar de 46 instituciones educativas, elegidos mediante el tipo de muestreo no probabilístico, concluyendo en un bajo nivel de significancia de 0,05 por lo que nos permite afirmar que no hay dependencia entre las variables, en consecuencia se rechaza la hipótesis planteada, "La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

Flores, F. (2017) tesis titulada *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – qali warma en lima metropolitana y callao*. (tesis de Maestría en Gestión de Políticas Públicas), Universidad Federico Villareal, Callao, presenta un enfoque cuantitativo, determinar de qué manera la supervisión operativa y monitoreo; así como, el cumplimiento de líneas estratégicas y principalmente la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma en Lima de tipo básico y diseños no

experimental y transversal., aplicando un cuestionario a 100 trabajadores del programa escolar de alimentación lima y cercados, concluyendo en un Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficiente influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao, Los resultados de la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao.

Ortega, E. (2016) tesis titulada *Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Región Ucayali*, (tesis de maestría en gestión pública) Universidad Cesar Vallejo, Ucayali. La investigación es de tipo básico, como objetivo tiene Analizar la Gestión de Calidad del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma orientado en los principios de calidad que rige a las normas ISO 9000:2000 la muestra está conformada por los jefes, conformadas por el jefe de supervisores y trabajadores de Qali Warma, los comités de alimentación escolar, se aplicó como técnica de recojo de datos una encuesta con un cuestionario de 88 items, cuyo resultado es que la gestión de la calidad está relacionada con sus dimensiones en la gestión de calidad con los aportes son Enfoque al cliente, Participación del personal y Gestión de los recursos y actividades en la Unidad Territorial de Ucayali.

En el ámbito Local: Llata, G. (2017) *La gestión administrativa en el clima organizacional de la institución educativa Javier Heraud N° 3039 de san Martín de porras*, (Tesis maestría en Gestión educativa) el objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional de la Institución Educativa “Javier Heraud” N° 3039 de San Martín de Porres, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, la tesis es de tipo cuantitativo y se ubica en el nivel tipo cuantitativo y se ubica en el nivel, la muestra es de 240 estudiantes, concluyendo que en líneas generales, los resultados permiten concluir que la gestión administrativa influye positivamente en el clima organizacional de la Institución Educativa Javier Heraud N° 3039 de San Martín de Porres, UGEL 02, La

dimensión: transparencia y equidad en la gestión administrativa influye positivamente en la dimensión: relaciones humanas en la Institución Educativa Javier Heraud N° 3039, Finalmente, se encontró que la dimensión: transparencia y equidad en la gestión administrativa influye positivamente en la dimensión: organización (direccionalidad) en la Institución Educativa Javier Heraud.

Ato, J. (2014) *Elaboración de un sistema de control de calidad para la optimización de la gestión administrativa y de servicios en el Mercado Mayorista N° 2 de frutas, La Victoria - Lima en el año 2012 al 2013*. (tesis de maestría en Ciencias contables y financieras) Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. esta investigación se sustenta en el método descriptivo, es de tipo no experimental obteniendo como una sus conclusiones la implementación técnicas de control de calidad como: El Diagrama de Pareto, Diagrama de Dispersión, la aplicación de la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 220 control de calidad, la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2008 gestión de calidad, (creación del manual de calidad), la creación y funciones del comité de calidad, y como herramientas de apoyo mejoras en la calidad de vida la aplicación de las 5' S Japonesas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

En cuanto a la Gestión administrativa, Ordoñez, D. (2009) en su libro la prueba en el procedimiento contencioso – administrativo afirma que la gestión administrativa “es un conjunto de acciones orientadas al beneficio de los objetivos de una institución a través del acatamiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, esto entiende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación” (p.101), todo aparato administrativo contiene conjuntos de procesos que guían a la gestión para un proceso óptimo de toda su ejecución para lograr así sus objetivos trazados y tener satisfecho a usuario.

Chiavenato, I. (2006) en el libro introducción a la teoría general de la administración afirma que “en una época de cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana” (p.97) por ello los administradores debe mantener un adecuado el clima organizacional y una buena aplicación de gestión estratégica pues el

resultado de ello será trabajadores comprometido con la organización y/ o entidad, ellos serán el contacto directo con el usuario en suma se puede concretar el logro de metas y objetivos, las personas en su mundo interior son tan distintos, teniendo distintas necesidades que priorizan de distintas formas, una de ellas es el reconocimiento y motivación, así también otros autores presentan escala de pirámides de necesidades, el siglo xx, con la globalización y crecimiento tecnológico, de más valor al recurso humano tratando de satisfacer su propias metas, crecimiento profesional y personal por ello el autor lo estudia posteriormente como una parte esencial de la administración.

Stoner, J. (1995) en su libro administración afirman que “la administración es el paso de planear, organizar, liderar y controlar las energías de los miembros de la organización, y la función de todos los demás recursos necesarios para lograr objetivos organizacionales determinados” (p. 110) es importante que los gestores cuenten con un apoyo base, tal como es el sistema administrativo para el cumplimiento de los objetivos, en ella el talento humano juega un papel importante al igual que los factores económicos, entre estos últimos no se puede prescindir de ninguno pues la parte de recursos humanos no funcionaría sin el recurso económico y viceversa, por lo tanto la administración o directivo tiene bajo su responsabilidad los recursos más aún si la entidad es perteneciente al estado, pues los recursos que se les brinda es de suma vigilancia y transparencia, el gestor público debe tener en cuenta que estas inversiones no buscan utilidades sino beneficiarios y que ellos receptores del servicio se encuentran satisfechos, y consientes que los programas sociales son un complementarias a la educación intrafamiliar.

Para la dimensión 1: Planeación

Ceja, (1994). “Implica la mejor forma de distribuir los recursos hacia el cumplimiento de la programación, objetivos y de planes detallados para la obtención, distribución y recepción de materiales, minimizando así los riesgos que se puedan presentar en cuanto a los materiales y suministros. Nos señala que, en la administración, la planeación es parte indispensable de una buena gestión, ya que ella permitirá la mejor distribución y en las cantidades y montos adecuados para cada área, proceso o actividad, al planificar se mide recursos, se trazan tiempos, se cumplen

indicadores, para el mejor uso de los recursos y evitar pérdidas o la mala utilización de los mismos.

Fayol (1916) "Para la planeación consiste en elegir misiones y objetivos y las acciones para llevar a cabo aquellas y alcanzar estos, requiere que se tomen decisiones. Implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto la toma de decisiones; esto es de la elección de cursos de acción futuros a partir de diversas alternativas" (p. 78). Para Fayol la planificación tiene como fin último el logro de objetivos, para lo cual se detallarán tareas, actividades y la toma de las decisiones siendo estas evaluadas hasta en cinco criterios, para desestimar pérdidas o fracasos, todo esfuerzo que conlleve al cumplimiento de los objetivos.

Para la dimensión 2: Organización

Koontz, H., & Weihrich, H. (1990) hace referencia a la forma de la organización y al criterio o normas que siguen y cumplen los miembros, conociendo así sus tareas y funciones al realizar esta organización de acuerdo a su formación el resultado será mucho mejor, es preciso también detallar las tareas un inicio y un final para que sea más sencillo su cumplimiento y el logro de objetivos.

Fayol. H (1916): La organización de las empresas como unidad de desarrollo y crecimiento interior y exterior, impulsando la creación de valor de la empresa brindando importancia a la capacitación, desde que se propuso la Calidad como modelo de gestión a los empresarios japoneses, en la década de los 50 del siglo XX, el rol de los trabajadores en las organizaciones productivas, cambió absolutamente, Las capacitaciones a los programas sociales que se realiza son dirigidas a especialistas o áreas administrativas; evitando así la usurpación de funciones.

Al trabajar bajo el principio de Calidad este provoca en todos sus procesos mejorar la productividad, a lo largo de la cadena productiva conllevando como reacción directa la competitividad, buscando la calidad se encuentra también la mejora continua, lleva a disminuir los errores, nace la necesidad de capacitación del personal, mejor preparados menos errores y en retribución a su desempeño la entidad les otorga una remuneración en muchas veces los casis son mensuales,

en términos comúnmente pactados entre ambas partes, es llamado sueldo, teniendo la empresa que proponer niveles o un escalafón de los sueldos, para que la retribución económica sea lo más justa posible, y también de esta manera se controla el perfil de los trabajadores, logrando que sean los idóneos para el desempeño laboral y por ende mejorando la calidad del servicio.

Para la dimensión 3: Dirección

Idalberto señala que la gestión administrativa es la responsable sobre la toma de decisiones buena o mala, pues es la alta dirección quienes brindan los procedimientos necesarios, para la administración de los recursos, el éxito o fracaso de una entidad u organización dependerá de la dirección pues tiene bajo su mando los distintos sistemas administrativos para el mejor direccionamiento de la entidad, el gestor debe cumplir una serie de características y habilidades que ayuden a su buen criterio, y apoyen sus decisiones, (Chiavenato, 2006)

En la actualidad la administración de recursos humanos es de primordial revisión en la mayoría de los casos está directamente relacionada con la dirección general, es necesario que los agentes participantes de la organización tengan una relación horizontal para conocer las necesidades y sugerencias en cada área, de tal manera que se tiene un diagnóstico de como se viene gestionando la organización. (Rodríguez, 2005)

En el libro la dirección por valores que “las funciones y tareas de los colaboradores deben estar claramente definidas y detallada para su mejor cumplimiento así también debe constar los recursos que utilizara para la ejecución de sus labores” (García, S. 2000, p.123)

Para la dimensión 4: Control

El libro la prueba en el procedimiento contencioso – administrativo declara que la gestión administrativa “es un conjunto de acciones orientadas al beneficio de los objetivos de una institución a través del acatamiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, esto entiende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación” (Ordoñez, 2009, p.101), todos los sistemas

administrativos tiene subsistemas que están diseñados y detallados de tal manera cada uno aporta a la dirección general, en las organizaciones siempre se cuentan con documentos de gestión que apoyan los procesos y procedimientos adecuados para el logro de la calidad.

En el libro de su autoría, administración afirman que “la administración es el paso de planear, organizar, liderar y controlar las energías de los miembros de la organización, y la función de todos los demás recursos necesarios para lograr objetivos organizacionales determinados” (Stoner, 1995, p.7)

Fayol (1916): El control es necesario para llevar un buen cumplimiento de avances programados, permitirán evaluar y medir los actuados, si es el caso que no anda funcionando bien algún área o proceso, el control permitirá la corrección o subsanación del mismo, por ellos el control es de gran importancia en una organización, dice Fayol que para que los objetivos se cumplan debe haber un ochenta por ciento de control, y un veinte por ciento de compromiso, el control como herramienta administrativa evalúa el desempeño de los trabajadores y el buen uso y manejo de los recursos económicos, lo planificado en la organización solo se concretara si se realiza un buen control de la ejecución de cada tarea.(p.102)

*Para la variable Calidad de servicio*, se cuenta con Kotler & Armstrong (2001) definen la percepción como “un proceso por el que las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen intangible del mundo”. (p.149) La percepción es un criterio subjetivo que tendrá el usuario al utilizar el servicio, es un factor determinante para el frecuente requerimiento es el contacto directo en el usuario como resultado será la idea general del servicio.

Druker, (1990). Afirma "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". (p.141) El cliente realizara una comparación entre la realidad del servicio y lo que esperaba, el resultado de ello llevara al cliente a evaluarlo hasta en cinco criterios.

Quiroz, (1994) “La satisfacción del usuario es el estado de opinión respecto de una organización que presta un servicio o un bien que sigue a un juicio de calidad y que

se deriva de él. Las opiniones son el resultado de contrastar lo que ellos esperaban antes de recibir el servicio con su experiencia real con el mismo. Es el resultado de las impresiones recibidas a lo largo de la creación del servicio menos las expectativas que el cliente trajo al entrar en contacto con la actividad de servicios”.(p. 98)

Stoner, J. (1995) Declara “la administración es el paso de planear, organizar, liderar y controlar las energías de los miembros de la organización, y la función de todos los demás recursos necesarios para lograr objetivos organizacionales determinados”

Ordoñez, D. (2009) en su libro la prueba en el procedimiento contencioso – administrativo afirma que la gestión administrativa “es un conjunto de acciones orientadas al beneficio de los objetivos de una institución a través del acatamiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, esto entiende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación” (p.101).

Según Vargas, M y Aldana. V (2006) “El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficio o satisfacciones como factor de diferenciación”

Para la dimensión 1: Intangibles

Un servicio tiene carácter de intangible, por ello es importante tener en cuenta estos aspectos: Los servicios por su naturaleza no se pueden almacenar o inventariar, pues si no tiene utilización es servicio se pierde; En el servicio es necesaria la intervención humana pues es necesario realizar el contacto entre entidad o empresa y el usuario, el servicio ofrece una experiencia directa con el cliente por lo tanto puede ser evaluada inmediatamente. (Solanelles, 2003, p 04)

Según Kotler & Armstrong. (2007). Señala que: El nacimiento de las nuevas industrias de los servicios y el “imperativo de los servicios”. Esto ha hecho que los servicios deban combinar de manera apropiada aspectos tangibles e intangibles de los productos, ya que deben ayudar a realizar los sueños y fantasías de los consumidores para satisfacer sus deseos más ocultos y explícitos, creando cada vez productos diferenciadores en el mercado (p. 4).

#### Para la dimensión 2: Fiabilidad

Lara Fiabilidad. “Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadosa. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc.” (Lara, 2002, p 03)

Es imprescindible para una empresa la fiabilidad a la hora de brindar el servicio pues demuestra la confiabilidad y seguridad, es importante también destacar que la puntualidad es parte de la fiabilidad, de expresar esa fiabilidad al usuario desde el primer momento que experimenta el servicio.

“Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento” (Duque, 2005, p. 06)

#### Para la dimensión 3: Capacidad de Respuesta

“Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo” (Duque, 2005, p. 06)

“Capacidad de respuesta. Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el “NO, no existe”. Es decir, la

organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas” (Lara, 2002, p 03)

Los trabajadores o mejor llamado talento humano juego un papel determinante pues dependerá de ellos y la forma de su participación, por ello se debe de contar con personal muy bien seleccionado, de acuerdo al perfil y formado para ello, además de poseer un alto criterio en relaciones humanas, los mismos que siempre están en evaluación y capacitación constante.

Para la dimensión 3: Seguridad

“Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes” (Lara, 2002, p 03)

“Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción” (Duque, 2005, p. 06)

Es la impresión que surge en el usuario cuando la organización o entidad brindan servicios de calidad, pues confían que los servicios que utilizan y si por algún motivo no es el adecuado, la entidad tomara medidas en las que el usuario le quedara certeza de la preocupación e importancia que tiene para entidad, buscando siempre la calidad total.

Para la dimensión 4: Empatía

“Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un

fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos”. (Duque, 2005, p. 06)

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es “ponerse en los zapatos del cliente”. Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que “SIN CLIENTES TODO SOBRA” (Lara, 2002, p 04)

Es un sentimiento de implicancia, en la que la entidad se pone en el lugar el cliente, desde la forma de tomar el servicio, los trabajadores desde un buen clima organizacional considerando en ambos casos las necesidades o exigencias, la empatía es indispensable en una organización más aun en este siglo pues se busca formar organizaciones con corazón. Pues ya no solo se busca posicionamiento (mantenerse en la cabeza del cliente) sino en su corazón aflorando sentimiento hacia la organización.

#### **1.4. Formulación del problema**

Problema General:

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona en la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto Moquegua,2018?

Problemas Específicos.

PE1: ¿Cuál es el nivel de relación de la calidad de servicio con la planeación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua,2018?

PE2: ¿Cuál es el nivel de relación de la calidad de servicio con la organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua,2018?

PE3: ¿Cuál es el nivel de relación de la calidad de servicio con la dirección de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua, 2018?

PE4: ¿Cuál es el nivel de relación de la calidad de servicio con el control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua, 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

El presente estudio de investigación pretende evidenciar la Gestión administrativa como instrumento de política de desarrollo dentro del ámbito de la modernización del estado que son poco abordados poniendo en práctica los conocimientos teóricos de la gestión y calidad, para tomar decisiones que ayuden a mejorar la gestión de recursos del estado, de esta manera El programa Qali Warma tomar mejores decisiones en la utilización de recursos y a su vez repercutir en localidad de vida de toda la población de Moquegua.

Conveniencia El programa Qali Warma, como institución del Estado otorga alimentos nutritivos complementarios a través de terceros, es importante saber si la aplicación de ésta política de estado aplicado a esta provincia tiene relación significativa con la gestión administrativa en la calidad de servicio de los beneficiarios.

Relevancia social: Con los resultados de la presente investigación se pretende brindar pruebas científicas sobre la incidencia de la calidad de un programa social, el producto y/o servicio a los clientes, acotaremos a una sociedad más satisfecha respecto a sus necesidades el cual se verá afectado en la utilización de recursos públicos y el desarrollo social de la región Moquegua.

Implicancias prácticas: justificación práctica al permitir relacionar la gestión administrativa del programa Qali Warma y su relación con la calidad de servicio, logrando mejorar la satisfacción del beneficiario.

Valor teórico: El presente trabajo de investigación se encuadra dentro de una problemática nueva e inédita en la Ciudad de Moquegua, que busca investigar e identificar puntualmente la relación que existe entre la gestión administrativa y las

dimensiones Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía de la calidad de servicio en la Provincia Mariscal Nieto 2018.

Utilidad metodológica: metodológicamente se justifica pues la manera de cómo se plantea esta investigación servirá como antecedente a profesionales e investigadores que indagán otros instrumentos de política de desarrollo social y así determinar la relación existente entre la gestión administrativa como instrumento de estado y la calidad de servicio teniendo como propósito, una estrategia de corrección y prevención.

### **1.6. Hipótesis General**

H<sub>a</sub>: Existe una relación entre y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

### **Hipótesis específicas**

HP1: Existe relación entre la calidad de servicio y la planeación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

HP2: Existe relación entre la calidad de servicio y la organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018

HP3: Existe relación entre la calidad de servicio y la dirección de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018

HP4: Existe relación entre la calidad de servicio y el control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua

### **1.7. Objetivo General**

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Objetivos específicos

OE1: Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio con la planeación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018

OE2: Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio con la organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018

OE3: Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio con la dirección de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018

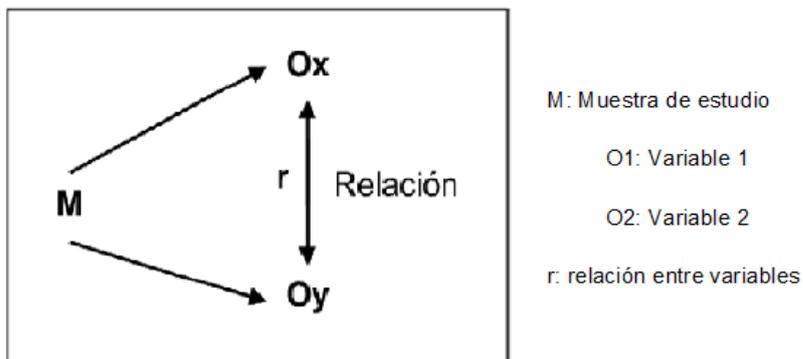
OE4: Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio con el control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018

## II. METODO

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación correlacional; (Hernández, 2014) indica que “para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p.93)

El diseño de investigación está planteado sobre un diseño correlacional, transversal:



### 2.2. Variables, Operacionalización

Variables

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad de servicio

**Tabla 1: Operacionalización de las variables de Liquidaciones Técnicas y Liquidaciones Financieras**

Variable 1: Gestión administrativa

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p><b>Chiavenato, I. (2006) en su libro introducción a la teoría general de la administración afirma que “en una época de cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana” (p.10) por ende la tarea básica de la administración es hacer las cosas a través de sus empleados con</b></p>	<p>Se aplicará una encuesta al personal directivo y administrativo en general del Programa Cali Warma sobre gestión administrativa utilizando un cuestionario de encuesta.</p>	<p><b>Planeación</b> Ceja, (1994). Implica la mejor forma de distribuir los recursos hacia el cumplimiento de la programación, objetivos y de planes detallados para la obtención, distribución y recepción de materiales, minimizando así los riesgos que se puedan presentar en cuanto a los materiales y suministros..</p>	<p>Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento del Kaliwarma.</p> <p>Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos.</p> <p>Frecuencia con la que se realizan diagnósticos a la organización</p>	<p>5 muy frecuentemente 4 frecuentemente 3 ocasionalmente 2 raramente 1 nunca</p>
		<p><b>Organización</b> Koontz, H., &amp; Weihrich, H. (1990) hace referencia a la forma de la organización y al criterio o normas que siguen y cumplen los miembros, inicio y un final para que sea más sencillo su cumplimiento y el logro de objetivos.,(p. 184).</p>		

---

**eficiencia y  
eficacia para el  
logro de objetivos  
y metas  
establecidas.**

**Dirección** Chiavenato (2006) gestión administrativa es la responsable sobre la toma de decisiones buena o mala, pues es la alta dirección quienes brindan los procedimientos necesarios, para la administración de los recursos

---

**Control**

Chiavenato (2006) El control es necesario para llevar un buen cumplimiento de avances programados, permitirán evaluar y medir los actuados, si fuera el caso que no anda funcionando bien algún área o proceso, el control permitirá la corrección o subsanación del mismo

---

---

**Variable 2: Calidad de servicio**

---

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
<p><b>Seto (2004) definen “calidad de servicio como medición entre las expectativas del cliente y lo que verdaderamente observa como resultado del servicio ofrecido” (p.17).</b></p>	<p>Se aplicará una encuesta al personal directivo y administrativo en general del Programa Qali Warma sobre la calidad de servicio utilizando un cuestionario de encuesta.</p>	<p><b>Intangibles,</b> • En el servicio es necesaria la intervención humana pues es necesario realizar el contacto entre entidad o empresa y el usuario, el servicio ofrece una experiencia directa con el cliente por lo tanto puede ser evaluada inmediatamente</p>	<p>Personas Infraestructura objetos</p>	<p>5 muy frecuentemente 4 frecuentemente 3 ocasionalmente 2 raramente 1 nunca</p>	
		<p><b>Fiabilidad;</b> Es imprescindible para una empresa la fiabilidad a la hora de brindar el servicio pues demuestra la confiabilidad y seguridad, es importante también destacar que la puntualidad es parte de la fiabilidad, de expresar esa fiabilidad al usuario desde el primer momento que experimenta el servicio</p>			<p>Eficacia Eficiencia Efectividad Repetición Problema</p>
		<p><b>Capacidad de respuesta;</b> Los trabajadores o mejor llamado talento humano juego un papel determinante pues dependerá de ellos y la forma de su participación, por ello se debe de contar con personal muy bien seleccionado</p>			<p>Espera, inicio, termino Duración post servicio</p>
		<p><b>Seguridad;</b> comprensión y atención de los empleados; tener habilidades para crear familiaridad al cliente y ser cortes.</p>			<p>Cortesía, serviacilidad ,credibilidad</p>
		<p><b>Empatía;</b> la atención debe ser individualizada, ponerse en el lugar del otro y dar una buena comunicación al cliente. (p.183).</p>			<p>Personalización, conocimiento. Cliente</p>

---

*Fuente: Elaboración Propia*

### 2.3. Población y muestra

Población.

La población está conformada por 26 trabajadores del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto.

Muestra

Al ser la población conocida, pequeña y accesible, se ha visto por conveniente la recolección total de datos; es así que, la población es igual a la muestra, resultando una muestra censal.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Basado en distintas autoras y revisado investigaciones, se utiliza la encuesta como técnica; y los cuestionarios como instrumento, considerando preguntas cerradas, es decir, una lista de 26 preguntas para la primera variable y 22 preguntas para la segunda variable, con opciones de respuesta en la escala de Likert.

**Tabla 2: Opciones de escala Likert**

1	nunca
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi siempre
5	siempre

Fuente: elaboración propia

Además, señalan que todo instrumento debe cumplir con 3 requisitos: confiabilidad, validez y objetividad.

Definen la confiabilidad como el grado en que, sí se aplica repetitivamente un instrumento sobre un mismo objeto, se repiten los resultados. Habiendo empleado para este trabajo, el coeficiente Alfa Cronbach, en base a los resultados de la

prueba piloto aplicada a 10 individuos con similares características a las de la población de estudio y considerando la escala propuesta por (Oseda, 2011):

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelentemente confiable
1,0	Confiabilidad perfecta

Para el instrumento de la variable, gestión administrativa se obtuvo el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,824 y para el instrumento de la variable calidad de servicio se obtuvo el coeficiente de 0,939; ambos coeficientes se encuentran en el penúltimo intervalo de la escala mencionada, de 0,72 a 0,99, resultando excelentemente confiable.

**Tabla 3: Estadístico de Confiabilidad variable Gestión Administrativa**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	26

Fuente: Elaboración Propia – Base de Datos

**Tabla 4: Estadístico de Confiabilidad variable Calidad de Servicio**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	22

Fuente: Elaboración Propia – Base de Datos

La validez de criterio, es determinada como el resultado de la evaluación emitida por personas calificadas, respecto a los instrumentos; para ello se ha considerado como metodólogo al Dr. Dulio Oseda Gago, como estadísticos al Dr. Robinson Bernardino Almanza Cabe y como lingüista a la Dra. Miryam Milagros Vera Alcázar y como disciplinarios al Mg. Jose Miguel De la Paz Ramos y al Mg. Rocio Claribel

Cornelio Aira, quienes en términos generales califican los instrumentos como “Muy Bueno”, conforme consta en las matrices de validación (véase *anexo 6*).

Además, la objetividad la definen como el grado en que, el instrumento es penetrable por sesgos y tendencia del investigador.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Al ser recogidas las encuestas se utilizara un programa de estadístico SPSS, para la realización de base de datos, para ello se utilizara la estadística descriptiva, e inferencial para medir las frecuencias de las dimensiones, la comprobación de las hipótesis, del mismo modo se utilizara el Excel para ayudar a la elaboración de los baremos y poder precisar los resultados obtenidos con la encuesta, los gráficos se elaboraron con el criterio que es conveniente para la presentación de las mismas según normas APA, se realizar las interpretaciones de cada resultado así como de cada figura o gráfico, para el mejor entendimiento de los resultados, la correlación de las variables se utilizó la rho de spearman.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

## 2.6. Aspectos éticos

En mi calidad de investigador me comprometo a resguardar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos facilitados por la Entidad pública, así como también la identidad, apreciaciones y respuestas de las personas que participan en el estudio.

La investigación se lleva a cabo tomando como pilares los valores éticos como son la libertad de elegir y decidir nuestro camino lo que nos conlleva a asumir con responsabilidad las consecuencias y/o aciertos de las mismas; la justicia que es otorgar a cada quien lo que le pertenece o corresponde por derecho, siendo así

que no se podrá minimizar ni ocultar los actuados y percepciones que se tengan por cada variable sea ello favorable o no; la responsabilidad es el acto de asumir las obligaciones y/o consecuencias contraídas por nuestro actuar, por ello como investigador asumo con toda responsabilidad algún inconveniente al mantener en absoluta reserva la participación de las personas involucradas en esta investigación así como cualquier otro impase que pueda generar la elaboración de la tesis de mi autoría.

La Dirección General del programa Qali Warma Moquegua autorizara la ejecución de recojo de datos y trabajo de campo del estudio en la institución mencionada, los procesos de evaluación ética en junio del 2018 y ultimados permisos en julio del mismo año, implicando la aprobación para considerar en el estudio a mujeres y hombres (de 18 a 45 años).

### III. RESULTADOS

#### Descripción de Resultados

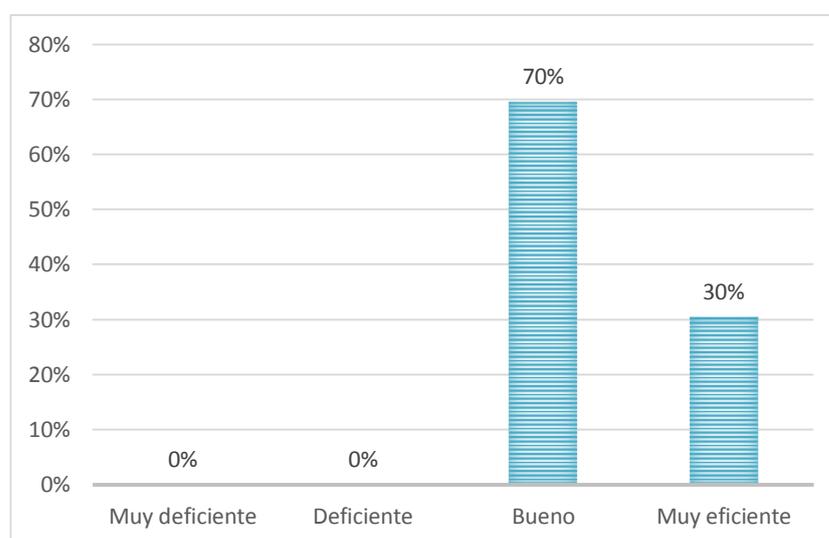
**Tabla 5: Niveles de las variables Gestión administrativa.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Bueno	16	70%
Muy eficiente	7	30%
Total	23	100%

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

#### Interpretación.

Según la Tabla 05 se puede apreciar que los niveles de la variable gestión administrativa de los 23 trabajadores encuestados, el 70% perciben que la gestión administrativa es Bueno; luego el 30% perciben la gestión administrativa como muy eficiente. En el nivel muy deficiente y deficiente no se tuvo a ningún trabajador.



**Figura 1: Nivel de las variables Gestión administrativa**

**Fuente:** Tabla 5

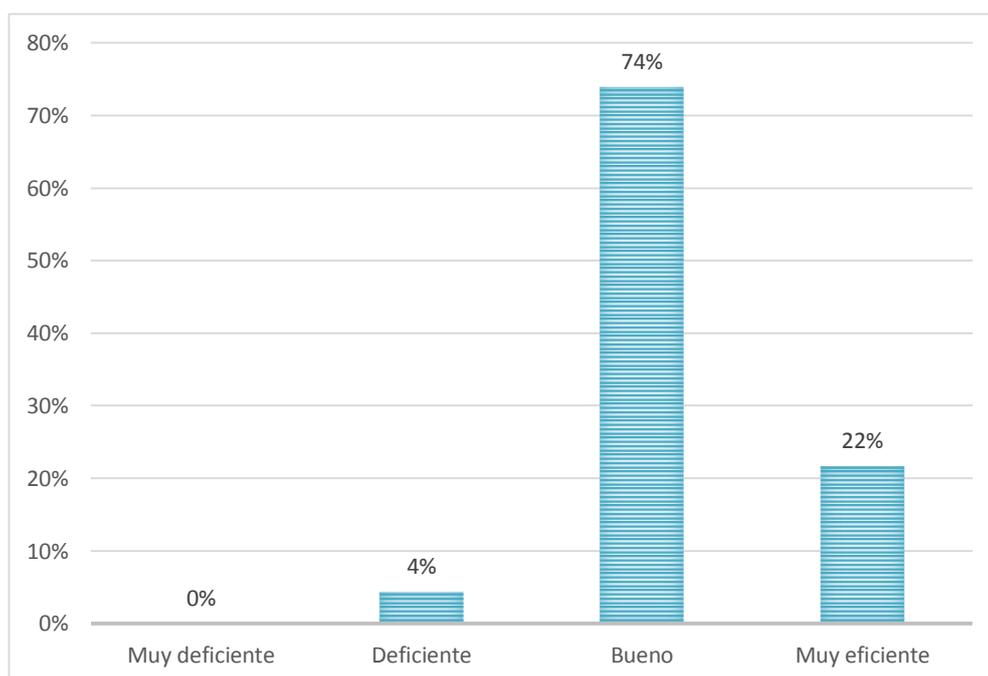
**Tabla 6: Niveles de la Dimensión 1 Planificación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	1	4%
Bueno	17	74%
Muy eficiente	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### Interpretación.

Según la Tabla 06 se puede apreciar que los niveles de la dimensión planificación, de los 23 trabajadores encuestados, el 74% perciben una buena planificación; luego el 22% perciben una muy eficiente planificación; luego el 4% lo percibe como deficiente la planificación y ningún trabajador percibe como muy deficiente.



**Figura 2: Niveles de la Dimensión 1 Planificación**

Fuente: Tabla 6

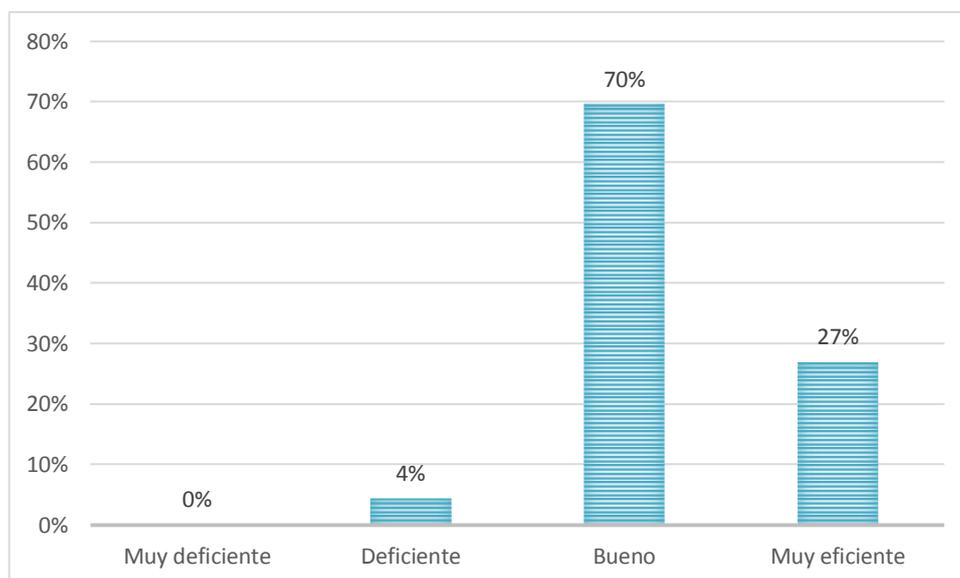
**Tabla 7: Niveles de la Dimensión 2 Organización**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0.00%
Deficiente	1	4.35%
Bueno	16	69.53%
Muy eficiente	6	26.89%
Total	23	100.00

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### **Interpretación.**

Según la Tabla 07 se puede apreciar que los niveles de la dimensión organización, de los 23 trabajadores encuestados, el 69% perciben un buen diseño organizacional; luego el 26% perciben como muy eficiente el diseño organizacional; luego el 4% perciben como deficiente el diseño organizacional en el programa Qalli warma.



**Figura 3: Niveles de la Dimensión 2 Organización**

**Fuente:** Tabla 7

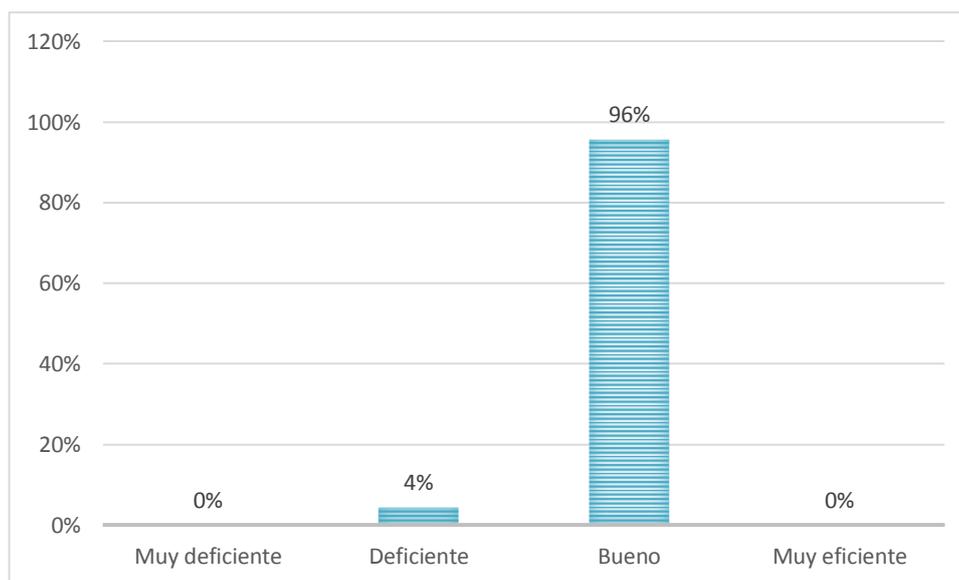
**Tabla 8: Niveles de la Dimensión 3 Dirección**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	1	4%
Bueno	22	96%
Muy eficiente	0	0%
Total	23	100%

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

**Interpretación.**

Según la Tabla 08 se puede apreciar que los niveles de la dimensión Dirección, de los 23 trabajadores encuestados, el 96% perciben una buena dirección; luego el 4% perciben una deficiente dirección; ningún trabajador percibe la dirección en muy deficiente o muy eficiente.



**Figura 4: Niveles de la Dimensión 3 Dirección**

**Fuente:** Tabla 8

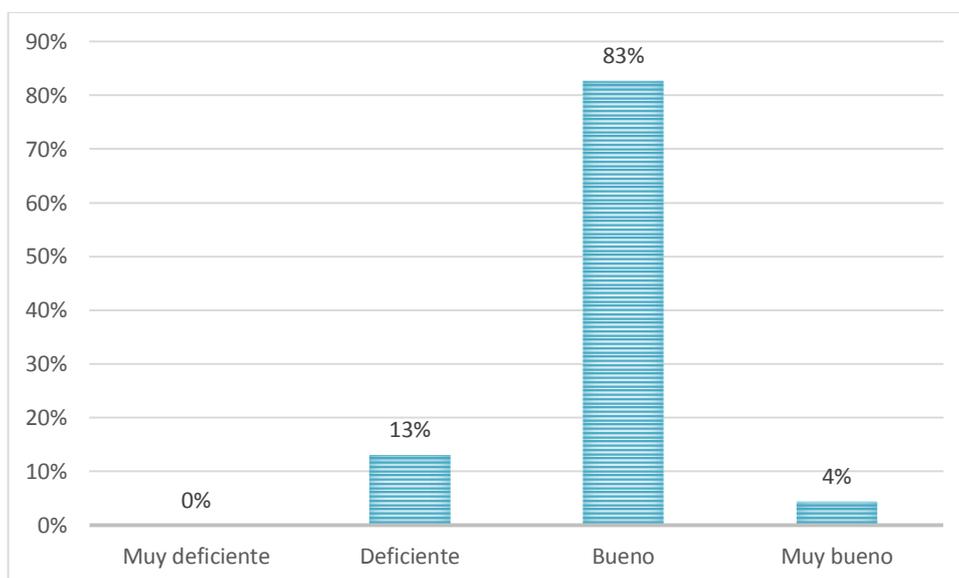
**Tabla 9: Niveles de la Dimensión 4 Control**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0.00%
Deficiente	3	13.05%
Bueno	19	82.60%
Muy eficiente	1	4.35%
Total	23	100.00

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### Interpretación.

Según la Tabla 9 se puede apreciar que los niveles de la dimension control, de los 23 trabajadores encuestados, el 82% perciben un buen control; luego el 13% perciben un control deficiente; luego el 4% perciben un control muy bueno y ningún trabajador percibe que el control en muy deficiente.



**Figura 5: Niveles de la Dimensión 4 Control**

Fuente: Tabla 9

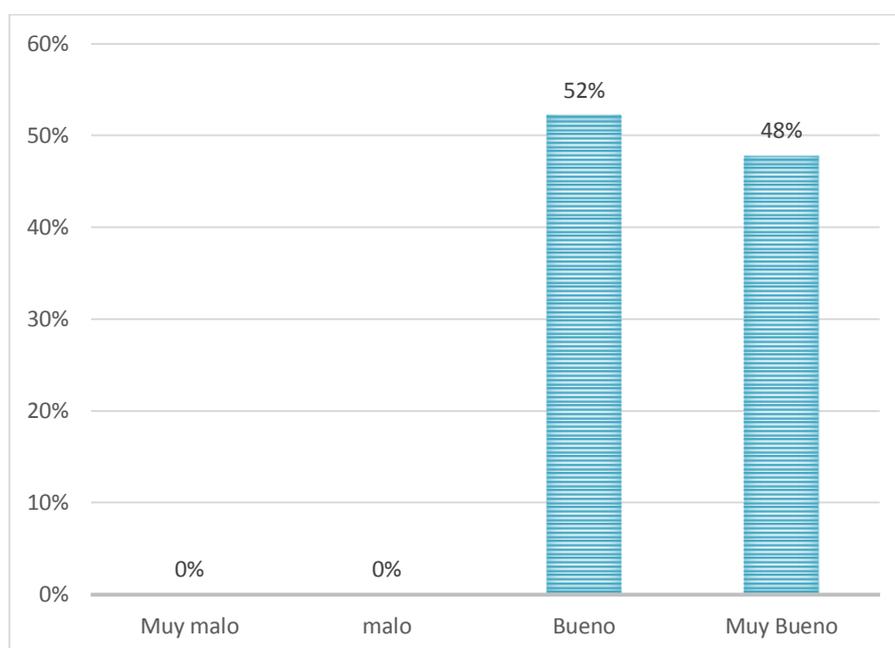
**Tabla 10: Niveles de la Variable 2 Calidad de servicio.**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	0	0.00%
malo	0	0.00%
Bueno	12	52.20%
Muy Bueno	11	47.80%
Total	23	100.00

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### **Interpretación.**

Según la Tabla 10 se puede apreciar que los niveles de la variable calidad de servicio, de los 23 trabajadores encuestados, el 52% perciben una buena de calidad de servicio; luego el 47% perciben una Calidad de servicio muy bueno; luego ningun trabajador percibe la calidad de servicio en malo o muy malo.



**Figura 6: Niveles de la Variable 2 Calidad de servicio.**

Fuente: Tabla 10

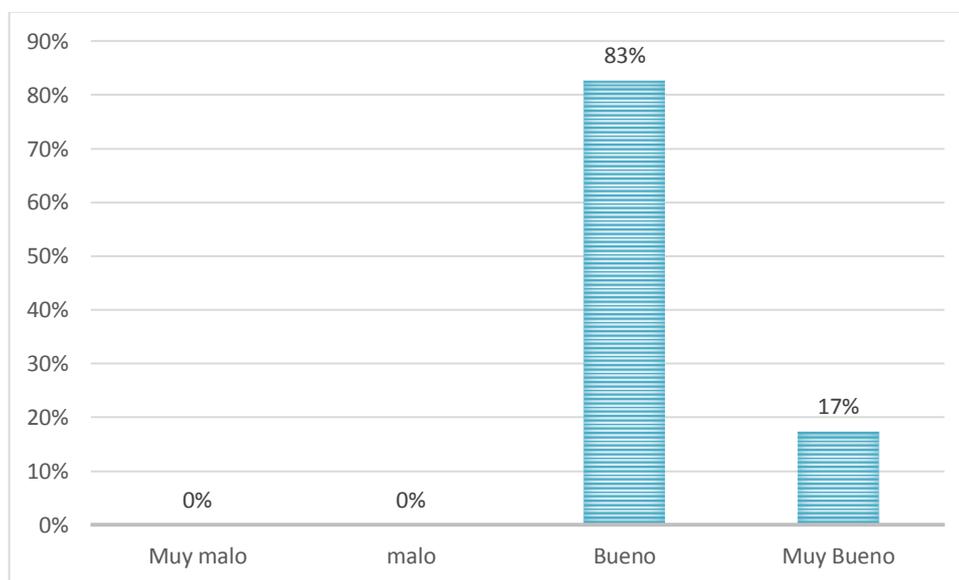
**Tabla 11: Niveles de la Dimensión Intangibilidad.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
malo	0	0%
Bueno	19	83%
Muy Bueno	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### **Interpretación.**

Según la Tabla 11 se puede apreciar que los niveles de la dimensión Intangibilidad, de los 23 trabajadores encuestados, el 83% perciben una buena intangibilidad; luego el 17% perciben una muy buena intangibilidad; luego ningún trabajador percibe la intangibilidad en malo o muy malo.



**Figura 7: Niveles de la Dimensión Intangibilidad.**

Fuente: Tabla 11

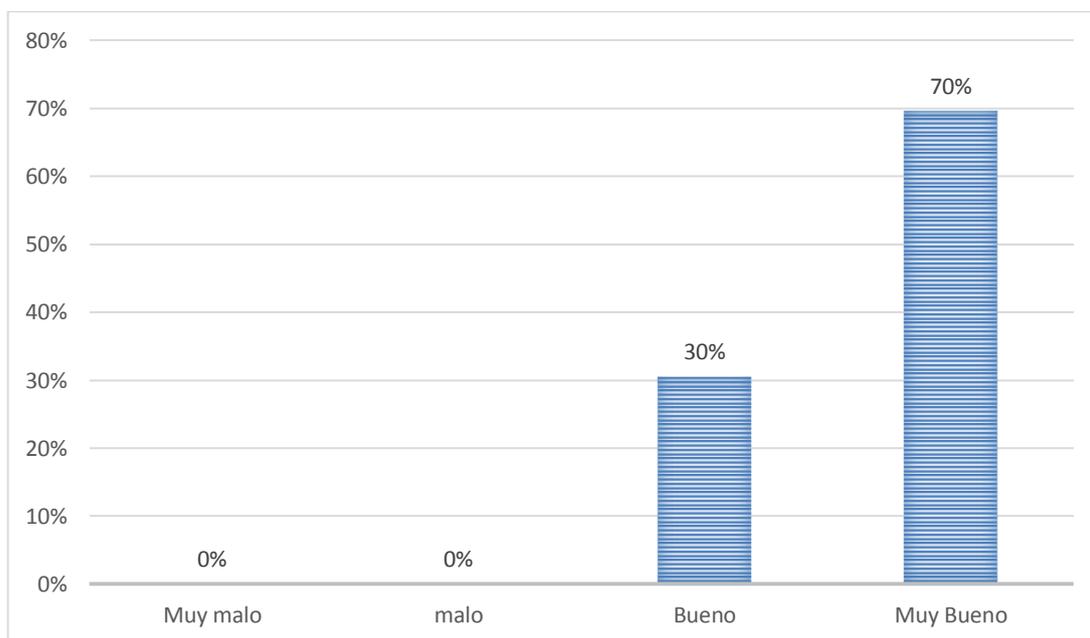
**Tabla 12: Niveles de la Dimensión Fiabilidad.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
malo	0	0%
Bueno	7	30%
Muy Bueno	16	70%
Total	23	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

**Interpretación.**

Según la Tabla 12 se puede apreciar que los niveles de la dimensión fiabilidad, de los 23 trabajadores encuestados, el 70% perciben una muy buena fiabilidad; luego el 30% perciben una buena fiabilidad; ningún trabajador percibe una muy mala o mala fiabilidad.



**Figura 8: Niveles de la Dimensión Fiabilidad.**

Fuente: Tabla 12

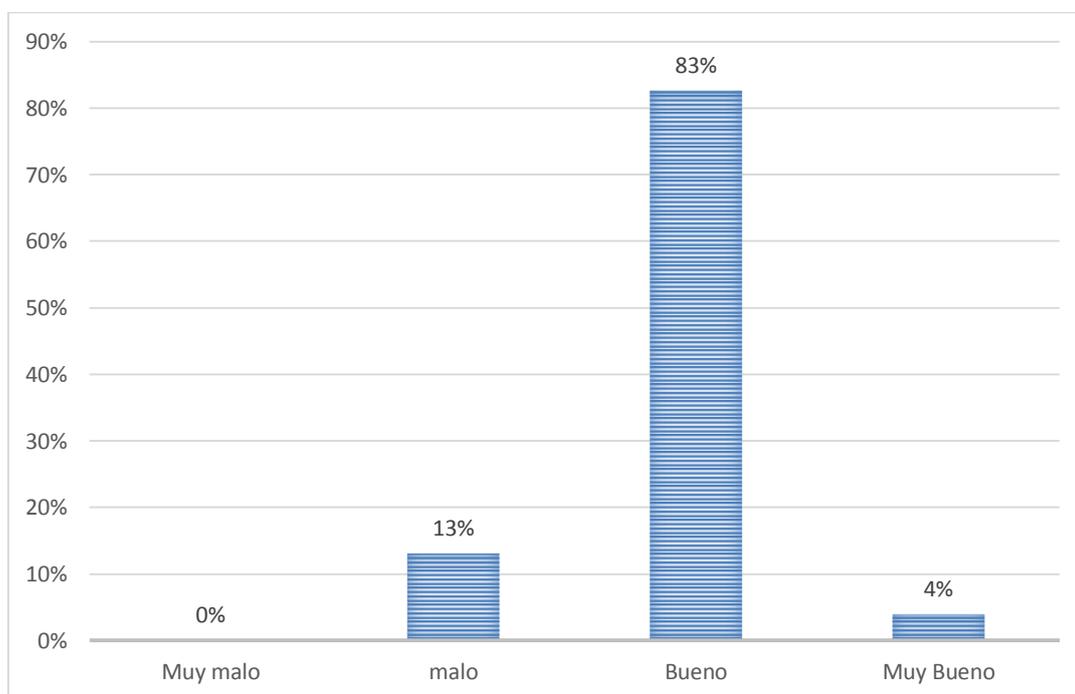
**Tabla 13: Niveles de la Dimensión Capacidad de respuesta.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
malo	3	13%
Bueno	19	83%
Muy Bueno	0	4%
Total	23	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### **Interpretación.**

Según la Tabla 13 se puede apreciar que los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, de los 23 trabajadores encuestados, el 83% perciben una buena capacidad de respuesta; luego el 13% perciben una mala calidad de respuesta; 4% de los trabajadores perciben una buena capacidad de respuesta, ningun trabajador percibe una muy mala capacidad de respuesta..



**Figura 9: Niveles de la Dimensión Capacidad de respuesta.**

Fuente: Tabla 13

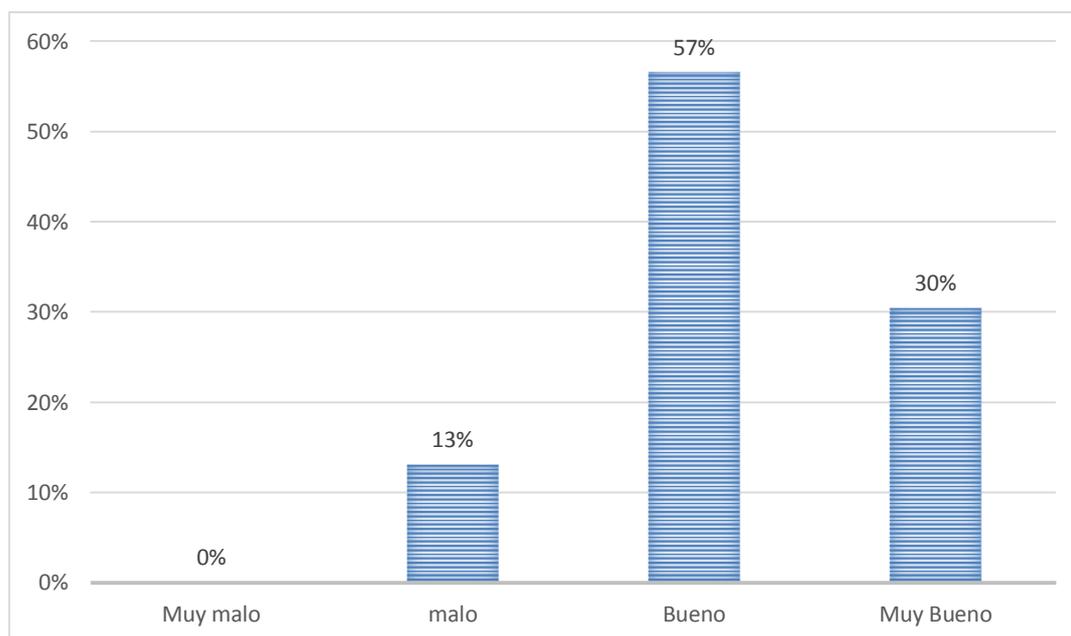
**Tabla 14: Niveles de la Dimensión Seguridad.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
malo	3	13%
Bueno	13	57%
Muy Bueno	7	30%
Total	23	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### **Interpretación.**

Según la Tabla 14 se puede apreciar que los niveles de la dimensión seguridad, de los 23 trabajadores encuestados, el 57% perciben una buena seguridad; luego el 13% perciben una mala seguridad; 30% de los trabajadores perciben una muy buena seguridad, ningun trabajador percibe en muy malo.



**Figura 10: Niveles de la Dimensión seguridad.**

Fuente: Tabla 14

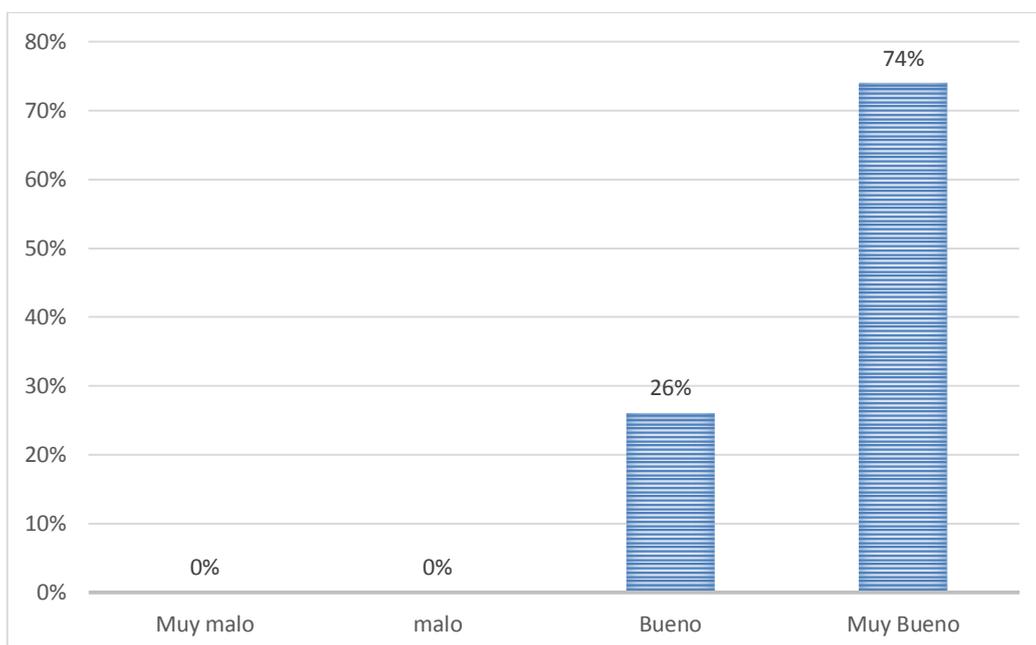
**Tabla 15: Niveles de la Dimensión Empatía.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
malo	0	0%
Bueno	6	26%
Muy Bueno	17	74%
Total	23	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### **Interpretación.**

Según la Tabla 15 se puede apreciar que los niveles de la dimensión empatía, de los 23 trabajadores encuestados, el 74% perciben una muy buena empatía; luego el 26% perciben una buena empatía; 30%; ningún trabajador la percibe en malo o muy malo.



**Figura 11: Niveles de la Dimensión empatía**

Fuente: Tabla 15

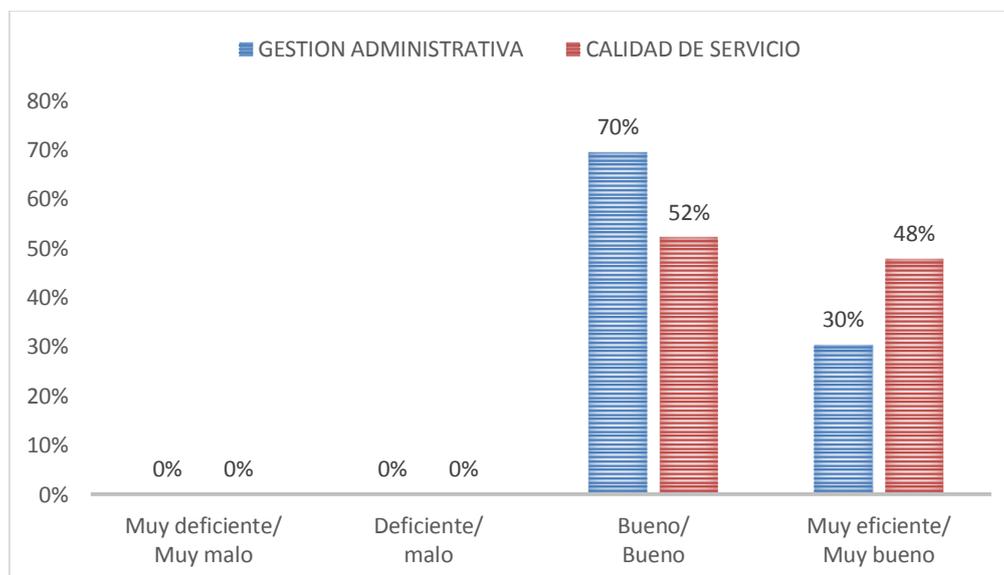
**Tabla 16: Niveles de las Variables de estudio.**

VARIABLES	Muy deficiente/ Muy malo	Deficiente/ malo	Bueno/ Bueno	Muy eficiente/ Muy bueno
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	0%	0%	70%	30%
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	0%	0%	52%	48%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

### Interpretación.

Según la Tabla 16 las variables se encuentran ubicadas en un nivel bueno, la primera variable con un 70% la cual expresa que los trabajadores perciben que la gestión administrativa es buena encaminada hacia una mejora, sin embargo la calidad de servicio es buena pero con mucho por trabajar para su mejorar su percepción.



**Figura 12: Niveles de las Variables de estudio**

Fuente: Tabla 16

### 3.1. Contrastación de hipótesis:

#### Contrastación de las hipótesis general

Según (Oseda, Hurtado, Chavéz, & Navarro, 2018) indican el procedimientos a realizar para determinar la rho de Spearman y así determinar el grado de correlación de las variables involucradas tanto en la hipótesis general y específicas, por lo que procedernos a presentar siguiente.

Para la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo de correlación denominado “rho” de Spearman, el cual está definido como

$$r = \frac{S_{x,y}}{S_x S_y}$$

Dónde:

- r: Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”
- Sx: Desviación típica de “X”
- Sy: Desviación típica de “Y”
- Sx,y: Covarianza entre “X” y “Y”

**Tabla 17: Correlación de las variables de estudio.**

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	23	23
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	23	23

Fuente. - Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución

**“rho” de Spearman = 0,647**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la siguiente tabla para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Utilizado la “rho” de Spearman arroja un 0,647 entonces se considera como una correlación positiva media. Procederemos ahora con la contratación de la hipótesis general.

## **Planteamiento de hipótesis**

### **Hipótesis general:**

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Como se tiene que  $0,001 > 0,05$

**Conclusión estadística:** Terminamos concluyendo que existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

### 3.2. Contratación de las hipótesis específicas.

**Tabla 18: Hipótesis específica 01**

			CALIDAD DE SERVICIO	Planificacion
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	23	23
	Planificacion	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	23	23

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

**“rho” de Spearman = 0,655**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la siguiente tabla para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Dado que el coeficiente de correlación denominado “rho” de Spearman es 0,655 entonces se considera como una correlación positiva media. Procederemos ahora con la contratación de la hipótesis específica 1.

## Planteamiento de hipótesis

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe relación entre la calidad de servicio y la planeación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : Existe relación entre la calidad de servicio y la planeación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Como se tiene  $0,001 > 0,05$ .

**Conclusión estadística:** Terminamos concluyendo que existe correlación entre la calidad de servicio y la planeación de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Tabla 19: Hipótesis específica 02**

		Correlaciones	
		CALIDAD DE SERVICIO	Organización
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,792**
		N	23
Organización	Organización	Coefficiente de correlación	,792**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	23

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

**“rho” de Spearman = 0,792**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la siguiente tabla para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Dado que el coeficiente de correlación denominado “rho” de Spearman es 0,792 entonces se considera como una correlación positiva fuerte. Procederemos ahora con la contratación de la hipótesis específica 2.

### **Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe relación entre la calidad de servicio y la organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : Existe relación entre la calidad de servicio y la organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Como se tiene  $0,000 > 0,05$ .

**Conclusión estadística:** Terminamos concluyendo que existe correlación entre la calidad de servicio y la organización de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Tabla 20: Hipótesis específica 03**

			CALIDAD DE SERVICIO	Dirección
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
Dirección	Dirección	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

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

**“rho” de Spearman = 0,705**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la siguiente tabla para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Dado que el coeficiente de correlación denominado “rho” de Spearman es 0,705 entonces se considera como una correlación positiva media. Procederemos ahora con la contratación de la hipótesis específica 3.

**Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis nula:** H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de servicio y la dirección de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua

**Hipótesis alterna:** H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad de servicio y la dirección de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Como se tiene  $0,000 > 0,05$ .

**Conclusión estadística:** Terminamos concluyendo que existe correlación entre la calidad de servicio y la dirección de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Tabla 21: Hipótesis específica 04**

			CALIDAD DE SERVICIO	Control
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
Control	Control	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

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

**“rho” de Spearman = 0,668**

Teniendo como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) presenta la siguiente tabla para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio aplicando el coeficiente de correlación denominado rho de Spearman:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Dado que el coeficiente de correlación denominado “rho” de Spearman es 0,668 entonces se considera como una correlación positiva media. Procederemos ahora con la contratación de la hipótesis específica 4.

### **Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe relación entre la calidad de servicio y el control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ :  $HP_4$ : Existe relación entre la calidad de servicio y el control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Como se tiene  $0,000 > 0,05$ .

**Conclusión estadística:** Terminamos concluyendo que existe correlación entre la calidad de servicio y el control de la gestión administrativa del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN.**

Analizado la variable gestión administrativa se identifica por su eficiencia (categoría alta en la puntuación por nivel). Entre los hallazgos se denota, primero, en los estadísticos descriptivos de la variable; y segundo, en la distribución de frecuencias de las categorías de la variable. Este panorama se identificó tanto a nivel de variable, como a nivel de dimensiones de la variable.

Aquí cabe precisar que Ortiz, G. (2011) indica en su investigación que, si la gestión administrativa no ha implementado un sistema de gestión idóneo y efectivo se verá afectado de forma directa a su funcionamiento interno y externo, la calidad de servicio consta de muchas aristas dado que son distintos factores que los que la conforman afectan directamente con la percepción del cliente en su buena atención y calidad de servicio.

Para el caso se realizó una medición a ambas variables de acuerdo a la Tabla 5 y la Figura 3 de la cual se observa que en la variable gestión administrativa, 17 de los trabajadores le proporcionan una valoración eficiente, 6 un nivel regular; en la variable calidad de servicio 18 de los trabajadores le proporcionan una valoración buena, 5 una valoración regular ubicando a la institución local como la ejecución de una eficiente gestión administrativa y una buena. calidad del servicio.

Se tiene también el estudio de Campos, S & Loza, Pedro (2011) quienes concluyen que sin la existencia de un documento de gestión se decodifican con detalle la orientación de los procesos el cual repercute en la calidad del servicio, haciéndola que el usuario desconosca los servicios que se brindan.

Se realizó un análisis a las dimensiones de la variable Gestión administrativa según la Tabla N° 5 y la Figura 1 se puede precisar que en la dimensión planificación 10 de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 13 la valoran en un nivel eficiente; la dimensión organización 07 trabajadores la valoran en un nivel regular, 16 de los trabajadores la valoran en un nivel eficiente; la dimensión dirección 17 de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 06 la valoran en un nivel eficiente; la

dimensión control 15 de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 08 la valoran en un nivel eficiente.

El en trabajo se Nolazco, Luz. (2017) concluye que no hay dependencia entre las variables, en consecuencia se rechaza la hipótesis planteada, “La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016”. Dado que la calidad tiene dimensiones marcadas.

En consideración a lo antes mencionado la Tabla N° 4 y la figura 2 tienen niveles de las dimensiones de la calidad de servicio, se observa que en la dimensión tangibles 13 de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 10 en un nivel bueno; en la dimensión fiabilidad 07 la valoran en un nivel regular y 16 en un nivel bueno, en la dimensión capacidad de respuesta, 15 la valoran en un nivel regular, 8 en un nivel regular, dimensión seguridad 10 de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 13 en un nivel bueno; dimensión empatía 06 de los trabajadores la valoran en un nivel regular, 17 en un nivel bueno.

Se considera también los estudios de Sanchez, Segundo (2017) quien arriba al resultados que la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao del mismo modo el estudio de Ortega, E. (2016) quien tiene como resultado que la gestión de la calidad está relacionada con sus dimensiones en la gestión de calidad con los aportes son Enfoque al cliente, Participación del personal y Gestión de los recursos y actividades en la Unidad Territorial de Ucayali.

Tomando en cuenta los estudios realizados con anterioridad en distas partes del territorio peruano, se observa una tendencia hacia la correlación entre la variable de Gestión administrativa y calidad de servicio, el mismo que se corrobora en la presente investigación.

## V. CONCLUSIONES

**Primero:** Concluir que Los resultados demuestran que existe correlación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa con un el p-valor "sig. Aproximada =  $0,001 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,647$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificando la hipótesis general.

**Segundo.:** Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión planificación de la variable gestión administrativa -valor "sig. aproximada =  $0,001 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,655$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 01.

**Tercero:** Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión organización de la variable gestión administrativa p-valor "sig. aproximada =  $0,000 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,792$  el cual se interpreta como correlación positiva esrte entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 02.

**Cuarto. -** Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa p-valor "sig. aproximada =  $0,000 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,705$  el cual se interpreta como correlación positiva esrte entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 03.

**Quinto. -** Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión control de la variable gestión administrativa p-valor "sig. aproximada =  $0,000 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,668$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 04.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** A los funcionarios y servidores públicos del programa nacional de qaliwarmal de Moquegua esta investigación se ha realizado en su ámbito y les ayude en su análisis del estado situacionales como institución a su vez para tomas de decisiones futuras, el mismo que complementará y contribuirá a la buena nutrición y desarrollo de nuestros de la región en general, pues mejorando la gestión administrativa no solo se benefician los trabajadores sino también la calidad del servicio que brindan muy en especial a la población más vulnerable de nuestro territorio.

**SEGUNDO:** A los colaboradores tienen presente que la dirección y control de la Gestión administrativa se tiene que implementar normas o documentos de gestión mucho más claros y sencillos de comprender para un mejor resultado, por otro lado, el servicio hace necesaria la intervención humana pues es necesario realizar el contacto entre entidad o empresa y el usuario, y allí en donde los colaboradores perciben que se está flaqueando.

**TERCERO:** Los profesionales puedan replicar este tipo de estudios en diferentes ocasiones y circunstancias, hasta que se puede tener un panorama mucho más claro de lo que está ocurriendo en torno a la cultura de la organización, se pretende que nuevos estudios tienen como bases esta investigación y que con ellas puedan fomentar nuevas políticas o documentos de gestión, Elaborar o actualizar un Plan de Capacitación Institucional directamente relacionado con el Manual de Organización y funciones los cuales deben ser aplicados a todas las áreas y oficinas del programa, para una evaluación constante con el único objetivo de mejorar constantemente, pues en ella se encuentra la mejora continúan y a perfeccionar procesos.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Campos, S. F., & Loza, P. M. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "pedro moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Ibarra, Ecuador: Universidad técnica del norte.
- Ceja, G. (1994). Planeación y organización de empresas. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración 7ma. Edición. México: Mc. Graw Hill Interamericana.
- De la Cuesta, A. (2014). La Responsabilidad Social Corporativa del Sector Público: Un Análisis Aplicado a Las Grandes Ciudades en España. . España: Universidad de Zaragoza.
- Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. Argentina: El Ateneo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación, 4ta Ed. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrall Hill.
- Koontz, H. &. (1990). Administración. (Novena ed.) Mexico: MCGraw Hill.
- Kotler, P. &. (2001, p 149). Marketing, version para latinoamerica. Mexico: Pearson educacion.
- Melinkoff, R. (2005). Los procesos administrativos. Caracas : Panapo.
- Ordoñez, D. (2009). La prueba en el procedimiento contencioso - administrativo. Madrid: Reus S.A.
- Ortiz, G. (2011). SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL HOTEL ANDINO REAL DE LA CIUDAD DE AMBATO. Ambato, Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Oseña, D., Hurtado, D., Chavéz, A., & Navarro, Á. (2018). Estadística aplicada a la investigación con SPSS. Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Maracaibo: Universidad Rafael Bellosillo Chacín.
- Stoner, J. A. (2009). Administración 8va Ed. Madrid: Person Educación.
- Solanelles Rojas, María Julia. (2003). El mercadeo y los servicios de información. ACIMED, 11(4) Recuperado en 14 de agosto de 2018, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000400006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000400006&lng=es&tlng=es).

## ANEXOS

### Anexo 1 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de Operacionalización de Variables					
	Título :	Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018			
<b>Variable 1: Gestion administrativa</b>					
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
<p>Chiavenato, I. (2006) El libro de su autoría, introducción a la teoría general de la administración declara que “en una época de cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana”, lo básico para la administración es hacer que las cosas funcionen bien, que los colaboradores realicen un trabajo eficiente y efectivo.</p>	<p>Se aplicará una encuesta al personal directivo y administrativo en general del Programa Qali Warma sobre gestión administrativa utilizando un cuestionario de encuesta.</p>	<p><b>Planeación</b>                      Ceja, (1994). Implica una distribución organizada de recursos hacia los objetivos, el desarrollo de planes minimizando los riesgos para el suministro de materiales y la capacidad de ajustarse a necesidades y situaciones cambiantes.</p>	<p>Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento del Qaliwarma.</p> <p>Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos.</p> <p>Frecuencia con la que se realizan diagnósticos a la organización</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es factible la planeación en el Programa.</li> <li>2. usted que es tomado (a) en cuenta a la hora de la toma de decisiones en el Programa.</li> <li>3. usted es frío y objetivo cuando toma decisiones.</li> <li>4. Se aplica la administración por objetivos en el Programa.</li> <li>5. conoce y reconoce los objetivos, visión, misión en el área que labora.</li> <li>6. Frecuencia de diagnósticos en el programa.</li> <li>7. Están programados los planes de trabajo en el área que labora.</li> <li>8. Conoce la misión, visión del Programa.</li> <li>9. Existe una comunicación eficiente entre áreas.</li> <li>10. Los sistemas de TIC se encuentran actualizados en cada área</li> <li>11. Existen políticas generales bien definidas.</li> <li>12. ha trabajado bajo presión</li> <li>13. en el área de trabajo el personal se encuentra calificado.</li> <li>14. conoce si los manuales de funciones están actualizados</li> <li>15. conoce u observado con frecuencia conflictos laborales</li> </ol>	<p>5 muy frecuentemente                      4 frecuentemente                      3 ocasionalmente                      2 raramente                      1 nunca</p>
		<p><b>Organización</b>                      Koontz, H., &amp; Weihrich, H. (1990) es un conjunto de acciones orientadas al beneficio de los objetivos de una institución a través del acatamiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, esto entiende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación” (p.101), todo aparato administrativo contiene conjuntos de procesos que guían a la gestión para un proceso óptimo de toda su ejecución para lograr así sus objetivos trazados y tener satisfecho a usuario.</p>			

		<p><b>Dirección</b>  Chiavenato (2006) dirección señala que la gestión administrativa es la responsable sobre la toma decisiones buena o mala, pues es la alta dirección quienes brindan los procedimientos necesarios, para la administración de los recursos, el éxito o fracaso de una entidad u organización dependerá de la dirección pues tiene bajo su mando las distintos sistemas administrativos para el mejor direccionamiento de la entidad.</p>		<p>13. en el área de trabajo el personal se encuentra calificado.  14. conoce si los manuales de funciones estan actualizados  15. conoce u observado con frecuencia conflictos laborales  16. se encuentra satisfecho con su sus labores  17. identifica un líder en el Programa.  18. es considerado en la solución de algún problema  19. Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo  20. Se siente motivado para realizar su trabajo.  21. realizan inventarios de los productos constantemente.  22. cuentan con algun estándar para la valaucion de su desempeño  23. El Programa tiene establecido partidas presupuestales.  24. Dispone de los elementos y materiales necesarios para realizar su trabajo  25. cuentan con una lista idonea de proveedores  26. puede decir que el Programa presta un servicio de calidad</p>	
		<p><b>Control</b>  Chiavenato (2006) es un conjunto de acciones orientadas al beneficio de los objetivos de una institución a través del acatamiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, esto entiende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación.</p>			

Variable 2: Calidad de servicio					
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
Seto (2004) definen "calidad de servicio como medición entre las expectativas del cliente y lo que verdaderamente observa como resultado del servicio ofrecido" (p.17).	Se aplicará una encuesta al personal directivo y administrativo en general del Programa Qali Warma sobre la calidad de servicio utilizando un cuestionario de encuesta.	<b>Elementos Tangibles</b> , aquel elemento físico que puede acompañar a un servicio intangible, tales como las apariencias de sus infraestructuras físicas, de las personas, los equipos y los materiales directos de comunicación.	Personas Infraestructura objetos	1. Los equipos con los que se procesados los alimentos son idóneos. 2. Las instalaciones físicas del área de producción se encuentran bien distribuidas. 3. La presentación del personal es buena. 4. Las raciones y/o productos - alimentos distribuidos tienen buena presentación. 5. El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple. 6. Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo.	5 muy frecuentemente 4 frecuentemente 3 ocasionalmente 2 raramente 1 nunca
		<b>Fiabilidad</b> ; habilidad para la ejecución del servicio prestado; es la capacidad de	Eficacia Eficiencia Efectividad Repetición Problema	7. El área de atención desempeña el servicio de manera correcta la primera vez 8. El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida 9. El Programa mantiene informado actualizada en tiempo real de los servicios que brinda.	
		<b>Capacidad de respuesta</b> ; es aquella escucha activa, en la cual la empresa suministra un servicio rápido a pedido del cliente.	Espera, inicio, termino Duración post servicio	10. El área responsable comunica con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios.	

		La empresa suministra un servicio rápido a pedido del cliente.	Duración post servicio	11. el programa prioriza sectores para la entrega deñ servicio y sea con prontitud 12. el personal de cada area se encuentra capacitado para ofrecer informacion 13. el personal prioriza la atencion del publico antes que sus funciones.	
		<b>Seguridad;</b> comprensión y atención de los empleados; tener habilidades para crear familiaridad al cliente y ser cortes.	Cortesía, serviacilidad ,credibilidad	14. las acciones que realizan los trabajadores generan confianza 15. Se siente seguro que el área de distribución cumple con sus funciones.	
		<b>Empatía;</b> la atención debe ser individualizada, ponerse en el lugar del otro y dar una buena comunicación al cliente. (p.183).	Personalización, conocimiento. Cliente	16. Se observa que el personal tenga un adecuado clima laboral. 17. El personal esta capacitado para brindar una atencion calida 18. El personal le brinda asesoría técnica en forma oportuna. 19. el programa tiene un horario adecuado para los usuarios. 20. El Programa cuenta con el personal ubicados de manera sectorial o zonas. 21. El Programa se preocupa por actuar del modo más eficiente. 22. El personal administrativo aplica sus funciones específicas.	

Anexo 2: OPERAC.VARIABLE

Matriz de Operacionalización de Variables					
Título :		Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018			
<b>Variable 1: Gestion administrativa</b>					
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
Chiavenato, I. (2006) en su libro introducción a la teoría general de la administración afirma que “en una época de cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana” (p.10) por ende la tarea básica de la administración es hacer las cosas a través de sus empleados con eficiencia y eficacia para el logro de objetivos y metas establecidas.	Se aplicará una encuesta al personal directivo y administrativo en general del Programa Qali Warma sobre gestión administrativa utilizando un cuestionario de encuesta.	<b>Planeación</b> Ceja, (1994). ).Implica la mejor forma de distribuir los recursos hacia el cumplimiento de la programación, objetivos y de planes detallados para la obtención, distribución y recepción de materiales, minimizando así los riesgos que se puedan presentar en cuanto a los materiales y suministros. Nos señala que, en la administración, la planeación es parte indispensable de una buena gestión, ya que ella permitirá la mejor distribución y en las cantidades y montos adecuados para cada área, proceso o actividad, al planificar se mide recursos, se trazan tiempos, se cumplen indicadores, para el mejor uso de los recursos y evitar pérdidas o la mala utilización de los mismos	Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento del Qaliwarma.  Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos.  Frecuencia con la que se realizan diagnósticos a la organización	1. Es factible la planeación en el Programa. 2. usted que es tomado (a) en cuenta a la hora de la toma de decisiones en el Programa. 3. usted es frío y objetivo cuando toma decisiones. 4. Se aplica la administración por objetivos en el Programa. 5. conoce y reconoce los objetivos, visión, misión en el área que labora. 6. Frecuencia de diagnósticos en el programa. 7. Están programados los planes	5 muy frecuentemente 4 frecuentemente 3 ocasionalmente 2 raramente 1 nunca

		<p><b>Organización</b>  Koontz, H., &amp; Wehrich, H. (1990) hace referencia a la forma de la organización y al criterio o normas que siguen y cumplen los miembros, conociendo así sus tareas y funciones al realizar esta organización de acuerdo a su formación el resultado será mucho mejor, es preciso también detallar las tareas un inicio y un final para que sea más sencillo su cumplimiento y el logro de objetivos</p>		de trabajo en el área que labora. 8. Conoce la misión, visión del Programa. 9. Existe una comunicación eficiente entre áreas. 10. Los sistemas de TIC se encuentran actualizados en cada area 11. Existen políticas generales bien definidas. 12. ha trabajado bajo presion 13. en el area de trabajo el personal se encuentra calificado. 14. conoce si los manuales de funciones estan actualizados 15. conoce u observado con frecuencia conflictos laborales 16. se encuentra satisfecho con su sus labores 17. identifica un líder en el Programa. 18. es considerado en la solución de algún problema 19. Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo 20. Se siente motivado para realizar su trabajo. 21. realizan inventarios de los productos constantemente. 22. cuentan con algun estándar para la valaucion de su desempeño 23. El Programa tiene establecido partidas presupuestales. 24. Dispone de los elementos y materiales necesarios para realizar su trabajo 25. cuentan con una lista idonea de proveedores 26. puede decir que el Programa presta un servicio de calidad	
		<p><b>Dirección</b>  Chiavenato (2006) señala que la gestión administrativa es la responsable sobre la toma decisiones buena o mala, pues es la alta dirección quienes brindan los procedimientos necesarios, para la administración de los recursos, el éxito o fracaso de una entidad u organización dependerá de la dirección pues tiene bajo su mando las distintos sistemas administrativos para el mejor direccionamiento de la entidad, el gestor debe cumplir una serie de características y habilidades que ayuden a su buen criterio, y apoyen sus decisiones.</p>			
		<p><b>Control</b>  Chiavenato (2006)“es un conjunto de acciones orientadas al beneficio de los objetivos de una institución a través del acatamiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, esto entiende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación”<sup>71</sup></p>			

Variable 2: Calidad de servicio					
DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
Seto (2004) definen "calidad de servicio como medición entre las expectativas del cliente y lo que verdaderamente observa como resultado del servicio ofrecido" (p.17).	Se aplicará una encuesta al personal directivo y administrativo en general del Programa Qali Warma sobre la calidad de servicio utilizando un cuestionario de encuesta.	<b>Elementos Tangibles,</b> Los servicios por su naturaleza no se pueden almacenar o inventariar, pues si no tiene utilización es servicio se pierde. En el servicio es necesaria la intervención humana pues es necesario realizar el contacto entre entidad o empresa y el usuario, el servicio ofrece una experiencia directa con el cliente por lo tanto puede ser evaluada inmediatamente	Personas Infraestructura objetos	1. Los equipos donde son procesados los alimentos son idóneos. 2. Las instalaciones físicas del área de producción se encuentran bien distribuidas. 3. La presentación del personal es buena. 4. Las raciones y/o productos - alimentos distribuidos tienen buena presentación. 5. el área de atención cumple con las fechas programadas para el cumplimiento de sus tareas. 6. cuando surge algún problema tiene un sincero interés por solucionarlo 7. el área de atención tiene una buena impresión de atención en el primer contacto 8. el programa proporciona sus servicios en su oportunidad 9. El Programa mantiene informado actualizada en tiempo real de los servicios que brinda. 10. las áreas son responsables de la exactitud de entrega del servicio 11. el programa prioriza sectores para la entrega del servicio y sea con prontitud 12. el personal de cada área se encuentra capacitado para ofrecer	5 muy frecuentemente 4 frecuentemente 3 ocasionalmente 2 raramente 1 nunca
		<b>Fiabilidad;</b> Es imprescindible para una empresa la fiabilidad a la hora de brindar el servicio pues demuestra la confiabilidad y seguridad, es importante también destacar que la puntualidad es parte de la fiabilidad, de expresar esa fiabilidad al usuario desde el primer momento que experimenta el servicio	Eficacia Eficiencia Efectividad Repetición Problema		
		<b>Capacidad de respuesta;</b> Los trabajadores o mejor llamado talento humano juegan un papel determinante pues dependerá de ellos y la forma de su participación, por ello se debe contar con personal muy bien seleccionado, de acuerdo al perfil y formado para ello, además de poseer un alto criterio en relaciones humanas, los mismos que siempre están en evaluación y capacitación constante.	Espera, inicio, término Duración post servicio		

	de contar con personal muy bien seleccionado, de acuerdo al perfil y formado para ello, además de poseer un alto criterio en relaciones humanas, los mimos que siempre están en evaluación y capacitación constante.	Espera, inicio, termino Duración post servicio	servicios que brinda. 10. las áreas son responsables de la exactitud de entrega del servicio 11. el programa prioriza sectores para la entrega del servicio y sea con prontitud 12. el personal de cada área se encuentra capacitado para ofrecer información 13. el personal prioriza la atención del público antes que sus funciones. 14. las acciones que realizan los trabajadores generan confianza 15. Se siente seguro que el área de distribución cumple con sus funciones. 16. Se observa que el personal tenga un adecuado clima laboral. 17. El personal está capacitado para brindar una atención cálida 18. El personal le brinda asesoría técnica en forma oportuna. 19. el programa tiene un horario adecuado para los usuarios. 20. El Programa cuenta con el personal ubicados de manera sectorial o zonas. 21. El Programa se preocupa por actuar del modo más eficiente. 22. El personal administrativo aplica sus funciones específicas.
	<b>Seguridad;</b> Es la impresión que surge en el usuario cuando la organización o entidad brindan servicios de calidad, pues confían que los servicios que utilizan y si por algún motivo no es el adecuado, la entidad tomara medidas en las que el usuario le quedara certeza de la preocupación e importancia que tiene para la entidad, buscando siempre la calidad total.	Cortesía, servicialidad ,credibilidad	
	<b>Empatía;</b> Es un sentimiento de implicancia, en la que la entidad se pone en el lugar del cliente, desde la forma de tomar el servicio, los trabajadores desde un buen clima organizacional considerando en ambos casos las necesidades o exigencias, la empatía es indispensable en una organización más aun en este siglo pues se busca formar organizaciones con corazón. Pues ya no solo se busca posicionamiento (mantenerse en la cabeza del cliente) sino en su corazón aflorando sentimiento hacia la organización.	Personalización, conocimiento. Cliente	

## Anexo 3 : INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado Trabajador (a):

*El presente cuestionario es parte de un Proyecto de Investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre la Gestión administrativa, como producto de su experiencia en la Institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.*

#### **INSTRUCCIÓN:**

*Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 26 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración es la siguiente:*

**NUNCA =1 CASI NUNCA=2 A VECES =3 CASI SIEMPRE=4 SIEMPRE=5**

N°	ITEMS	VALORACION				
	DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	Es factible la planeación en el Programa.					
2	usted que es tomado (a) en cuenta a la hora de la toma de decisiones en el Programa					
3	usted es frio y objetivo cuando toma decisiones.					
4	Se aplica la administración por objetivos en el Programa.					
5	conoce y reconoce los objetivos, visión, misión en el área que labora.					
6	Frecuencia de diagnósticos en el programa					
7	Están programados los planes de trabajo en el área que labora.					
<b>DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN</b>						
8	Conoce la misión, visión del Programa.					
9	Existe una comunicación eficiente entre áreas.					
10	Los sistemas de TIC se encuentran actualizados en cada area					
11	Existen políticas generales bien definidas.					
12	ha trabajado bajo presion					
13	en el area de trabajo el personal se encuentra calificado.					

14	conoce si los manuales de funciones estan actualizados					
<b>DIMENSION 3: DIRECCIÓN</b>						
15	conoce u observado con frecuencia conflictos laborales					
16	se encuentra satisfecho con su sus labores					
17	identifica un líder en el Programa					
18	es considerado en la solución de algún problema					
19	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo					
20	Se siente motivado para realizar su trabajo.					
<b>DIMENSION 4: CONTROL</b>						
21	realizan inventarios de los productos constantemente.					
22	cuentan con algún estándar para la valuación de su desempeño					
23	El Programa tiene establecido partidas presupuestales.					
24	Dispone de los elementos y materiales necesarios para realizar su trabajo					
25	cuentan con una lista idónea de proveedores					
26	puede decir que el Programa presta un servicio de calidad.					

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas a la calidad del servicio.

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 26 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración es la siguiente:

NUNCA =1 CASI NUNCA=2 A VECES =3 CASI SIEMPRE=4 SIEMPRE=5

N°	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: INTANGIBLES</b>						
1	Los equipos donde son procesados los alimentos son idóneos.					
2	Las instalaciones físicas del área de producción se encuentran bien distribuidas.					
3	La presentación del personal es buena.					
4	Las raciones y/o productos - alimentos distribuidos tienen buena presentación.					
<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>						
5	el área de atención cumple con las fechas programadas para el cumplimiento de sus tareas.					
6	cuando surge algún problema tiene un sincero interés por solucionarlo					
7	el área de atención tiene una buena impresión de atención en el primer contacto					
8	el programa proporciona sus servicios en su oportunidad					
9	El Programa mantiene informado actualizada en tiempo real de los servicios que brinda.					
<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	las áreas son responsables de la exactitud de entrega del servicio					
11	el programa prioriza sectores para la entrega del servicio y sea con prontitud					
12	el personal de cada área se encuentra capacitado para ofrecer información					
13	el personal prioriza la atención del público antes que sus funciones.					
<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>						
14	las acciones que realizan los trabajadores generan confianza					
15	Se siente seguro que el área de distribución cumple con sus funciones.					

<b>16</b>	Se observa que el personal tenga un adecuado clima laboral.					
<b>17</b>	El personal está capacitado para brindar una atención cálida					
<b>DIMENSION 5: EMPATÍA</b>						
<b>18</b>	El personal le brinda asesoría técnica en forma oportuna.					
<b>19</b>	el programa tiene un horario adecuado para los usuarios.					
<b>20</b>	El Programa cuenta con el personal ubicados de manera sectorial o zonas.					
<b>21</b>	El Programa se preocupa por actuar del modo más eficiente.					
<b>22</b>	El personal administrativo aplica sus funciones específicas.					

Anexo 4 : FICHAS DE VALIDACION



ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Título : Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación				Observación y recomendaciones		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
ADMINISTRATIVA	DIMENSION: 01: Planificación	Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento del Qaliwarma	1 Es factible la planeación en el Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2 Es tomado(a) en cuenta para la toma de decisiones en el Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos	3 Es usted racional al momento de tomar decisiones.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4 Se aplica la administración por objetivos en el Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Frecuencia con la que se realizan diagnósticos a la organización	5 Están definidos los objetivos, visión, misión en el área que labora.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			6 Frecuencia de diagnósticos en el programa.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7 Están definidos los planes de trabajo por el área que labora.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSION: 02: Organización	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio	8 Conoce la misión, visión del Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			9 Existe una comunicación idónea entre áreas.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Grado de pertinencia de la organización de los recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros	10 Existen sistemas informáticos actualizados según las áreas de trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			11 Existen políticas generales bien definidas.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Nivel de sincronización entre la organización y la planificación	12 Se trabaja bajo presión						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			13 Cuenta con personal calificado al área en el que trabaja						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	





**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:**

"Cuestionario de encuesta sobre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio".

**Objetivo:**

Conocer la Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua 2018

**Dirigido a:**

Trabajadores del Programa Qali Warma de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:**

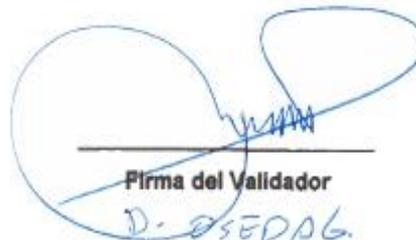
..... D. SEDAG CARO, DUKLO .....

**Grado Académico del Evaluador:**

..... D. OCTOR EN EDUCACION .....

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

  
Pirma del Validador  
D. SEDAG

ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Título : Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mascal Nieto, Moquegua – 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación								Observable y recomendaciones	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
N ADMINISTRATIVA	DIMENSION: 01: Planificación	Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento del Qaliwarma	1	Es factible la planeación en el Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			2	Es tomado(a) en cuenta para la toma de decisiones en el Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos	3	Es usted racional al momento de tomar decisiones.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4	Se aplica la administración por objetivos en el Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Frecuencia con la que se realizan diagnósticos a la organización	5	Están definidos los objetivos, visión, misión en el área que labora.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6	Frecuencia de diagnósticos en el programa.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7	Están definidos los planes de trabajo por el área que labora.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION: 02: Organización	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio	8	Conoce la misión, visión del Programa.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			9	Existe una comunicación idónea entre áreas.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Grado de pertinencia de la organización de los recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros.	10	Existen sistemas informáticos actualizados según las áreas de trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11	Existen políticas generales bien definidas.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de sincronización entre la organización y la planificación	12	Se trabaja bajo presión.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13	Cuenta con personal calificado el área en el que trabaja.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		





**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:**

"Cuestionario de encuesta sobre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio".

**Objetivo:**

Conocer la Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua 2018

**Dirigido a:**

Trabajadores del Programa Qali Warma de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:**

*Robinson Almaraz Cabe*

**Grado Académico del Evaluador:**

*Doctor*

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			✓	

*[Firma]*  
Firma del Validador

ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Título : Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qall Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación				Observación y/o recomendaciones				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
ADMINISTRATIVA	DIMENSION: 01: Planificación	Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento del Qallwarma	1	Es factible la planeación en el Programa.						✓	✓	✓	✓				
			2	Es tomado(a) en cuenta para la toma de decisiones en el Programa.						✓	✓	✓	✓				
		Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos	3	Es usted racional al momento de tomar decisiones.						✓	✓	✓	✓				
			4	Se aplica la administración por objetivos en el Programa.						✓	✓	✓	✓				
			5	Están definidos los objetivos, visión, misión en el área que labora.						✓	✓	✓	✓				
		Frecuencia con la que se realizan diagnósticos a la organización	6	Frecuencia de diagnósticos en el Programa.						✓	✓	✓	✓				
			7	Están definidos los planes de trabajo por el área que labora.						✓	✓	✓	✓				
	DIMENSION: 02: Organización	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio	8	Conoce la misión, visión del Programa.						✓	✓	✓	✓				
		Grado de pertinencia de la organización de los recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros	9	Existe una comunicación idónea entre áreas.						✓	✓	✓	✓				
			10	Existen sistemas informáticos actualizados según las áreas de trabajo.						✓	✓	✓	✓				
			11	Existen políticas generales bien definidas.						✓	✓	✓	✓				
			12	Se trabaja bajo presión						✓	✓	✓	✓				

*Antonia Cruz P.*



CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN: 02 Fiabilidad	Eficacia Eficiencia Efectividad Repetición Problema	32	Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo.							✓	✓	✓	✓	
		33	El área de atención desempeña el servicio de manera correcta la primera vez							✓	✓	✓	✓	
		34	El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida							✓	✓	✓	✓	
		35	El Programa mantiene informado actualizado en tiempo real de los servicios que brinda.							✓	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN: 03 Capacidad de respuesta	Espera, inicio, término Duración post servicio	36	El área responsable comunica con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios.							✓	✓	✓	✓	
		37	El personal del área de atención brinda el servicio con prontitud.							✓	✓	✓	✓	
		38	El personal del área de atención se muestra dispuesto a brindar información.							✓	✓	✓	✓	
		39	El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.							✓	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN: 04 Seguridad	Cortesía, servicialidad credibilidad	40	El comportamiento del personal le inspira confianza.							✓	✓	✓	✓	
		41	Se siente seguro que el área de distribución cumple con sus funciones.							✓	✓	✓	✓	
		42	Se observa que el personal tenga un adecuado clima laboral.							✓	✓	✓	✓	
		43	El personal cuenta con conocimiento para responder las consultas.							✓	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN: 05 Empatía	Personalización, conocimiento. Usuario	44	El personal le brinda asesoría técnica en forma oportuna.							✓	✓	✓	✓	
		45	El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios.							✓	✓	✓	✓	
		46	El Programa cuenta con personal de manera sectorial o zonas.							✓	✓	✓	✓	

DIMENSIC	47 El Programa se preocupa por actuar del modo más eficiente.						✓	✓	✓	✓	
	48 El personal administrativo aplica sus funciones específicas.						✓	✓	✓	✓	

  
 Mg. Antonela B. Cruz Pardo

**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:**

"Cuestionario de encuesta sobre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio".

**Objetivo:**

Conocer la Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua 2018

**Dirigido a:**

Trabajadores del Programa Qali Warma de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:**

..... Antonela Bérnice Guz Pamo .....

**Grado Académico del Evaluador:**

..... Magister en Administración de la Educación .....

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

  
Firma del Validador  
Mg. Antonela B. Guz Pamo





CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSION: Elementos tangi	Personas Infraestructura objetos	28	Las instalaciones físicas del área de producción se encuentran bien distribuidas.						✓	✓	✓	✓			
			29	La presentación del personal es buena.							✓	✓	✓	✓		
			30	Las raciones y/o productos - alimentos distribuidos tienen buena presentación.								✓	✓	✓	✓	
	DIMENSIÓN:02 Fiabilidad	Eficacia Eficiencia Efectividad Repetición Problema	31	El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.							✓	✓	✓	✓		
			32	Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo.							✓	✓	✓	✓		
			33	El área de atención desempeña el servicio de manera correcta la primera vez								✓	✓	✓	✓	
			34	El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida								✓	✓	✓	✓	
			35	El Programa mantiene informado actualizada en tiempo real de los servicios que brinda.								✓	✓	✓	✓	
	SIÓN: 03 Capacidad de respuesta	Espera, inicio, termino Duración post servicio	36	El área responsable comunica con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios.							✓	✓	✓	✓		
			37	El personal del área de atención brinda el servicio con prontitud.							✓	✓	✓	✓		
			38	El personal del área de atención se muestra dispuesto a brindar información.								✓	✓	✓	✓	

DIMEN			El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.						✓	✓	✓	✓		
	DIMENSION: 04 Seguridad	Cortesía, servicialidad ,credibilidad	40 El comportamiento del personal le inspira confianza.						✓	✓	✓	✓		
			41 Se siente seguro que el área de distribución cumple con sus funciones.						✓	✓	✓	✓		
			42 Se observa que el personal tenga un adecuado clima laboral.							✓	✓	✓	✓	
			43 El personal cuenta con conocimiento para responder las consultas.							✓	✓	✓	✓	
	DIMENSION: 05 Empatía	Personalización, conocimiento. Usuario	44 El personal le brinda asesoría técnica en forma oportuna.						✓	✓	✓	✓		
			45 El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios.						✓	✓	✓	✓		
			46 El Programa cuenta con personal de manera sectorial o zonas.							✓	✓	✓	✓	
			47 El Programa se preocupa por actuar del modo más eficiente.							✓	✓	✓	✓	
			48 El personal administrativo aplica sus funciones específicas.							✓	✓	✓	✓	

**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:** "Cuestionario de encuesta sobre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio".

**Objetivo:** Conocer la Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua 2018

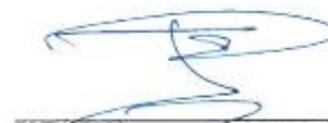
**Dirigido a:** Trabajadores del Programa Qali Warma de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** De La Paz Ramos José Miguel .....

**Grado Académico del Evaluador:** MAESTRO EN GESTION PUBLICA.....

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓



Firma del Validador

**ANEXO N° 04: MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

Título : Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018	DIMENSION: 01: Planificación	Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento del Qaliwarma	1	Es factible la planeación en el Programa.						✓		✓		✓		✓			
			2	Es tomado(a) en cuenta para la toma de decisiones en el Programa.						✓		✓		✓		✓			
		Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos	3	Es usted racional al momento de tomar decisiones.							✓		✓		✓		✓		
			4	Se aplica la administración por objetivos en el Programa.						✓		✓		✓		✓			
		Frecuencia con la que se realizan diagnósticos a la organización	5	Están definidos los objetivos, visión , misión en el área que labora.							✓		✓		✓		✓		
			6	Frecuencia de diagnósticos en el programa.							✓		✓		✓		✓		
			7	Están definidos los planes de trabajo por el área que labora.							✓		✓		✓		✓		
	Organización	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio	8	Conoce la misión, visión del Programa.						✓		✓		✓		✓			
			9	Existe una comunicación idónea entre áreas.						✓		✓		✓		✓			

GESTION ADMINISTRATIVA		DIMENSION: 02: Orga	la organización de los recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros	10	Existen sistemas informáticos actualizados según las áreas de trabajo.							✓	✓	✓	✓				
				11	Existen políticas generales bien definidas.							✓	✓	✓	✓				
			Nivel de sincronización entre la organización y la planificación	12	Se trabaja bajo presión							✓	✓						
				13	Cuenta con personal calificado el área en el que trabaja							✓	✓	✓	✓				
				14	Existen manuales de funciones actualizados.							✓	✓	✓	✓				
			DIMENSION: 03 Direccion	Grado de entendimiento o comunicación efectiva con el personal a cargo	15	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente.									✓	✓	✓	✓	
		16			Está satisfecho con su trabajo.									✓	✓	✓	✓		
		17			Existe un líder en el Programa.									✓	✓	✓	✓		
		Nivel de sincronización entre el control, dirección, organización y planificación		18	Es tomado en cuenta su opinión para la solución de algún problema										✓	✓	✓	✓	
				19	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo										✓	✓	✓	✓	
				20	Se siente motivado para realizar su trabajo.										✓	✓	✓	✓	
		DIMENSION: 04 Control	Nivel de estándares o parámetros de control definidos	21	Se realizan inventarios de insumos constantemente.									✓	✓	✓	✓		
				22	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar										✓	✓	✓	✓	
			Frecuencia con la que se retroalimenta el proceso administrativos	23	El Programa tiene establecido partidas presupuestales.										✓	✓	✓	✓	
				24	Dispone de los elementos y materiales necesarios para realizar su trabajo										✓	✓	✓	✓	
				25	Se dispone de una buena lista de proveedores.										✓	✓	✓	✓	
				26	Se puede decir que el Programa presta un servicio de calidad.										✓	✓	✓	✓	
		01 bies		27	Los equipos donde son procesados los alimentos son idóneos.									✓	✓	✓	✓		



DIMEN		El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.								✓	✓	✓	✓			
	DIMENSION: 04 Seguridad	Cortesía, serviacilidad ,credibilidad	40 El comportamiento del personal le inspira confianza.								✓	✓	✓	✓		
			41 Se siente seguro que el área de distribución cumple con sus funciones.								✓	✓	✓	✓		
			42 Se observa que el personal tenga un adecuado clima laboral.									✓	✓	✓	✓	
			43 El personal cuenta con conocimiento para responder las consultas.									✓	✓	✓	✓	
	DIMENSIÓN: 05 Empatía	Personalización, conocimiento. Usuario	44 El personal le brinda asesoría técnica en forma oportuna.								✓	✓	✓	✓		
			45 El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios.									✓	✓	✓	✓	
			46 El Programa cuenta con personal de manera sectorial o zonas.									✓	✓	✓	✓	
			47 El Programa se preocupa por actuar del modo más eficiente.									✓	✓	✓	✓	
			48 El personal administrativo aplica sus funciones específicas.									✓	✓	✓	✓	

**Matriz de Validación de Instrumento**

**Nombre del Instrumento:**

"Cuestionario de encuesta sobre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio".

**Objetivo:**

Conocer la Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Qali Warma en la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua 2018

**Dirigido a:**

Trabajadores del Programa Qali Warma de Moquegua 2018.

**Apellidos y Nombres del Evaluador:**

..... Cahuana Quispe Carmen Rosalín .....

**Grado Académico del Evaluador:**

..... Maestra en Gestión Pública .....

**Valoración:**

Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Firma del Validador

Anexo 5 : BASE DE DATOS

LA VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA																										
N°	D1							D2							D3						D4					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4
2	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4
3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5
6	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	2	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4
8	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
9	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3
10	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5
11	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4
12	4	4	3	4	5	4	4	5	2	4	3	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	1	4
13	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	1	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3
14	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4
15	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5
16	3	3	4	4	5	3	3	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	1	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5
18	3	2	5	4	5	3	4	4	2	2	4	4	5	5	1	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5
19	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4
20	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4
21	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
22	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5
24	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	4	4	2	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4
26	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5



Anexo 6 : CONSTANCIA DE APLICACION

**CONSTANCIA**

Mediante el presente hago constar que la Sra. Rocío Erika Murillo Pamo, ha aplicado encuestas en la oficina del Programa Qali Warma – Moquegua, para la tesis titulada: **Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua -2018**, por lo cual expido la presente para los fines que crea conveniente.



MARCO ANTONIO GONZÁLEZ MURILLO  
Jefe de la Unidad Territorial Moquegua  
PROGRAMA QALI WARMA REGIONAL  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Anexo 7 : FOTOGRAFIAS



Coordinando aplicación de encuestas con Jefe de Unidad Territorial Programa Qali Warma - Moquegua



Aplicando Encuestas a parte del personal del Programa Qali Warma.

## ARTÍCULO CIENTÍCO

### Gestión administrativa y calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018

Administrative management and quality of service of the Qali Warma program in the province of Mariscal Nieto, Moquegua – 2018

Rocio Erika Murillo Pamo

#### RESUMEN

La presente investigación aplicada tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre el la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa Qali Warma, Provincial Mariscal Nieto - 2018. Y la hipótesis prevista fue: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de mariscal nieto, Moquegua. Por ese motivo se llevó a cabo un estudio transversal, con un diseño no experimental, correlacional causal. La investigación fue aplicada, y se empleó la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios de encuesta para determinar los niveles de correlación entre dichas variables de estudio. La principal conclusión considera que existe una correlación positiva media ( $Rho=0,647$  y  $p\text{-valor: } 0,001 < 0,05$ ) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la muestra especificada.

**Palabras clave:** Responsabilidad social, satisfacción laboral, liderazgo, clima organizacional, control de recursos y programa social.

#### ABSTRACT

The objective of this applied research was to determine the correlation between the administrative management and the quality of service of the Qali Warma program, Provincial Mariscal Nieto - 2018. And the expected hypothesis was: There is a direct and significant relationship between administrative management and quality of service of the Qali Warma Program in the province of Mariscal Nieto, Moquegua. For this reason, a cross-sectional study was carried out, with a non-experimental, causal correlational design. The research was applied, and the survey technique was used and as instruments the survey questionnaires to determine the levels of correlation between these study variables. The main conclusion considers that there is a mean positive correlation ( $Rho = 0.647$  and  $p\text{-value: } 0.001 < 0.05$ ) between the administrative management and the quality of service in the specified sample.

**Keywords:** Social responsibility, job satisfaction, leadership, organizational climate, control of resources and social program.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La presente investigación se circunscribe a nivel internacional, En el mundo el número de personas que padecen malnutrición ha aumentado considerablemente desde el 2014, alcanzando la cifra de unos 815 millones en 2016. Las Naciones Unidas para la Alimentación reúne 23 miembros de alto nivel, con el objetivo principal, que la comunidad internacional impulse una respuesta integral y unificada al reto que supone alcanzar la seguridad alimentaria y nutricional en todo el mundo.

Los antecedentes a nivel internacional. Freir (2018) *Gestión administrativa en las instituciones de educación superior basada en planes de capacitación del personal administrativo y trabajadores*, (tesis de maestría, Gestión del Talento humano). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, concluyendo que existe un porcentaje considerable de personal encuestado que indicó que a veces, casi nunca y nunca la institución ha mejorado la gestión administrativa a través de los planes de capacitación planificados por la Dirección de Talento Humano, lo que evidencia que se requiere una mejor selección de las temáticas, horarios y modalidades de capacitación veces, casi nunca y nunca la institución ha mejorado la gestión.

Gualpa (2017) *Gestión Administrativa y Financiera de la Empresa Pública Cuerpo de Bomberos de Milagro a través del modelo Balanced Scorecard*, (tesis de maestría, en Finanzas y Economía Empresarial) Ecuador, entre sus conclusiones afirma que el modelo de Análisis BSC, concluye que, a través de sus cuatro perspectivas (Resultados financieros, satisfacción de clientes, operación Interna (procesos), creatividad innovación, satisfacción y desarrollo de competencias de los empleados.), contribuyó satisfactoriamente en la identificación de los problemas administrativos y financieros de la EPCBM.

Romero, F. & Urdaneta, E. (2009) tesis titulada *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*, (tesis de maestría en Administración), Universidad Rafael Bellosillo Chacín, Maracaibo, Venezuela, concluye que la calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

A nivel nacional se ha apreciado la investigación Nolzco, L. (2017) titulada *El desempeño laboral y la calidad de servicio de qali warma en Huánuco*, (tesis de maestría en Gestión y Negocios), Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2017 Huanuco, concluyendo en un bajo nivel de significancia de el cual el valor se ubica entre 0,00 y 0,019 en la escala Rho de Spearman por lo que nos permite afirmar que no hay dependencia entre las variables, en consecuencia se rechaza la hipótesis planteada, "La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

Flores, F. (2017) tesis titulada *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – qali warma en lima metropolitana y callao*. (tesis de Maestría en Gestión de Políticas Públicas), Universidad Federico Villareal, Callao Los resultados de la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao. concluyendo en Los resultados de la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa

( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao.

Ortega, E. (2016) tesis titulada *Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Región Ucayali*, (tesis de maestría en gestión pública) Universidad Cesar Vallejo, Ucayali, cuyo resultado es que la gestión de la calidad está relacionada con sus dimensiones en la gestión de calidad con los aportes son Enfoque al cliente, Participación del personal y Gestión de los recursos y actividades en la Unidad Territorial de Ucayali.

Los antecedentes a nivel local: Llata, G. (2017) *La gestión administrativa en el clima organizacional de la institución educativa Javier Heraud N° 3039 de San Martín de Porres*, (Tesis maestría en Gestión educativa). los resultados permiten concluir que la gestión administrativa influye positivamente en el clima organizacional de la Institución Educativa Javier Heraud N° 3039 de San Martín de Porres, UGEL 02.

Ato, J. (2014) *Elaboración de un sistema de control de calidad para la optimización de la gestión administrativa y de servicios en el Mercado Mayorista N° 2 de frutas, La Victoria - Lima en el año 2012 al 2013*. (tesis de maestría en Ciencias contables y financieras) Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Concluyendo que la aplicación de la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 220 control de calidad, la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2008 gestión de calidad, (creación del manual de calidad), la creación y funciones del comité de calidad, y como herramientas de apoyo mejoras en la calidad de vida la aplicación de las 5' S Japonesas.

**Respecto a las bases teóricas**, la gestión administrativa para Ordoñez (2009) “es un conjunto de acciones orientadas al beneficio de los objetivos de una institución a través del acatamiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, esto entiende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación” (pág., 101)

La gestión administrativa para Stoner, J. (1995) “la administración es el paso de planear, organizar, liderar y controlar las energías de los miembros de la organización, y la función de todos los demás recursos necesarios para lograr objetivos organizacionales determinados”. (pág. 110)

La calidad de servicio según Kotler & Armstrong (2001) definen la percepción como “un proceso por el que las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen intangible del mundo”. (pág. 149)

Quiroz, (1994) “La satisfacción del usuario es el estado de opinión respecto de una organización que presta un servicio o un bien que sigue a un juicio de calidad y que se deriva de él. Las opiniones son el resultado de contrastar lo que ellos esperaban antes de recibir el servicio con su experiencia real con el mismo. (pág. 98)

**Problema:** ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona en la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto Moquegua, 2018?

**Hipótesis:** Existe una relación fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Objetivo:** Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

## II. MÉTODO

La investigación fue del tipo aplicada, y nivel correlacional. Diseño transversal, no experimental.

La población está conformada por 23 trabajadores del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto. Al ser la población conocida, pequeña y accesible, se ha visto por conveniente la recolección total de datos; es así que, la población es igual a la muestra, resultando un muestreo censal.

Las técnicas e instrumentos para recolectar datos, se utilizaron el cuestionario de encuesta de las dos variables de estudio.

Basado en distintas autoras y revisado investigaciones, se utiliza la encuesta como técnica; y los cuestionarios como instrumento, considerando preguntas cerradas, es decir, una lista de 26 preguntas para la primera variable y 22 preguntas para la segunda variable, con opciones de respuesta en la escala de Likert, para medir el grado de correlación se tendrá en cuenta la Rho de Spearman.

Los aspectos éticos, se tuvo la autorización del Jefe de la Unidad Territorial de Qali warma además también se contó con la colaboración de los trabajadores participando con la aplicación de dos instrumentos de investigación de manera anónima. Asimismo, los datos procesados e interpretados servirán únicamente con fines de la tesis de maestría en Gestión Pública de la universidad.

### III. RESULTADOS

En la tabla mostramos el consolidado de las variables “Gestión Administrativa” y la “Calidad de servicio”, el cual se aplicó a la muestra censal de 23 trabajadores del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto.

**Tabla 05**

#### **Niveles de la Variable Gestión Administrativa**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Bueno	16	70%
Muy eficiente	7	30%
Total	23	100%

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Según la Tabla 01 se puede apreciar que los niveles de la variable gestión administrativa de los 23 trabajadores encuestados, el 70% perciben que la gestión administrativa es Bueno; luego el 30% perciben la gestión administrativa como muy eficiente. En el nivel muy deficiente y deficiente no se tuvo a ningún trabajador.

**Tabla 06:**

#### **Niveles de la Dimensión Planificación**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0%

Deficiente	1	4%
Bueno	17	74%
Muy eficiente	5	22%
Total	23	100.00

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Según la Tabla 02 se puede apreciar que los niveles de la dimensión planificación, de los 23 trabajadores encuestados, el 74% perciben una buena planificación; luego el 22% perciben una muy eficiente planificación; luego el 4% lo percibe como deficiente la planificación y ningún trabajador percibe como muy deficiente.

**Tabla 07:  
Niveles de la Dimensión Organización**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	1	4%
Bueno	16	70%
Muy eficiente	6	27%
Total	23	100%

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Según la Tabla 03 se puede apreciar que los niveles de la dimensión organización, de los 23 trabajadores encuestados, el 70% perciben un buen diseño organizacional; luego el 27% perciben como muy eficiente el diseño organizacional; luego el 4% perciben como deficiente el diseño organizacional en el programa Qalli warma

**Tabla 08:  
Niveles de la Dimensión Dirección**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	1	4%
Bueno	22	96%
Muy eficiente	0	0%
Total	23	100%

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Según la Tabla 04 se puede apreciar que los niveles de la dimensión Dirección, de los 23 trabajadores encuestados, el 96% perciben una buena dirección; luego el 4% perciben una deficiente dirección; ningún trabajador percibe la dirección en muy deficiente o muy eficiente.

**Tabla 09:  
Niveles de la Dimensión Control**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	3	13%
Bueno	19	83%
Muy bueno	1	4%
Total	23	100.00

**Fuente:** Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Según la Tabla 05 se puede apreciar que los niveles de la dimensión control, de los 23 trabajadores encuestados, el 83% perciben un buen control; luego el 13% perciben un control deficiente; luego el 4% perciben un control muy bueno y ningún trabajador percibe que el control en muy deficiente.

**Tabla 10:  
Niveles de la Variable Calidad de servicio**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
malo	0	0%
Bueno	12	52%
Muy Bueno	11	48%
Total	23	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Según la Tabla 06 se puede apreciar que los niveles de la variable calidad de servicio, de los 23 trabajadores encuestados, el 52% perciben una buena de calidad de servicio; luego el 47% perciben una Calidad de servicio muy bueno; luego ningun trabajador percibe la calidad de servicio en malo o muy malo.

### Contrastación de la hipótesis general

**Tabla 17: Correlación hipótesis general**

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	23	23
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		23	23	

Fuente. - Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución

**“rho” de Spearman = 0,647**

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49

Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

**Planteamiento de hipótesis:**

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

**Decisión estadística:** Puesto que ( $\rho=0,647$  y  $p$ -valor:  $0,001 < 0,05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Conclusión estadística:** Se concluye que existe una relación directa positiva pero media entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Contrastación de las hipótesis específicas.**

**Tabla 18: Correlación hipótesis específica 01**

		Calidad de servicio	Planificación	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,655**	
		N	23	
	Planificación	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	23	23

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

Puesto que ( $\rho=0,655$  y  $p$ -valor:  $0,001 < 0,05$ ) en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula específica 1 ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna específica 1 ( $H_1$ ), se concluye que existe relación directa positiva media entre la planificación y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Tabla 19: Correlación hipótesis específica 02**

			calidad de servicio	Organización
Rho de Spearman	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Organización	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

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

Puesto que ( $\rho=0,792$  y  $p$ -valor:  $0,000 < 0,05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula específica 2 ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna específica 2 ( $H_1$ ), se concluye que existe relación directa positiva considerable entre la calidad de servicio y la planificación del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Tabla 20: Correlación hipótesis específica 03**

			calidad de servicio	Dirección
Rho de Spearman	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Dirección	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

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

Puesto que ( $\rho=0,705$  y  $p$ -valor:  $0,000 < 0,05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula específica 3 ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna específica 3 ( $H_1$ ), se concluye que existe relación directa positiva media entre dirección y la calidad de servicio y la planificación del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

**Tabla 21: Correlación hipótesis específica 04**

			calidad de servicio	Control
Rho de Spearman	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	23	23
Control	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	23	23

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

Puesto que ( $\rho=0,668$  y  $p\text{-valor: } 0,000 < 0,05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula específica 4 ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna específica 4 ( $H_1$ ), se concluye que existe relación directa positiva media entre el control y la calidad de servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

## 7.1. IV. DISCUSIÓN

Se empezará realizando la discusión partiendo del análisis de los resultados, con sus correspondientes interpretaciones, de los dos cuestionarios aplicados basándose en la calidad del servicio prestado por el Qali Warma, provincia mariscal nieto, Moquegua.

A raíz de las serias observaciones en cuanto a los programas sociales brindadas por el gobierno, y el crecimiento de la tasa de anemia en el Perú, el programa Qali Warma se orienta a contribuir a la buena nutrición de la población vulnerable como los niños del segundo nivel de educación, es este panorama de desea conocer si la gestión administrativa tiene relación con la calidad del servicio brindado, en cuanto a ello se encontró en relación con la variable gestión administrativa los resultados son los siguientes: un gran porcentaje percibe un nivel bueno (69.50%) y muy eficiente (7%).

En consecuencia, de ello se afirma que la gestión administrativa en el Programa Qali Warma de la Provincia Mariscal Nieto – Moquegua en el año 2018 es bueno y/o aceptable en la percepción de los trabajadores, es importante también mencionar hay quienes la consideran muy eficiente.

Lo cual contrasta con los resultados con Freire (2018) el personal indicó que a veces, casi nunca y nunca la institución ha mejorado la gestión administrativa a través de los planes de capacitación planificados por la Dirección de Talento Humano, lo que evidencia que se requiere una mejor selección de las temáticas, horarios y modalidades de capacitación veces, casi nunca y nunca la institución ha mejorado la gestión.

Estos resultados refuerzan lo encontrado en los antecedentes de la tesis de Gualpa (2017) Gestión Administrativa y Financiera de la Empresa Pública Cuerpo de Bomberos de Milagro a través del modelo Balanced Scorecard, desarrollo de un modelo de evaluación, a través de la aplicación de un Cuadro de Mando Integral, denominado técnicamente BSC – financieros de la EPCBM, afirma que el modelo de Análisis BSC, a través de sus cuatro perspectivas, contribuyó satisfactoriamente en la identificación de los problemas administrativos y financieros de la EPCBM, logrando utilizar herramientas empresariales a instituciones públicas con buenos resultados pues se desarrollan estrategias para la mejora continua.

En los datos obtenidos en la variable calidad de servicio según la Tabla 10 se puede apreciar que los niveles de la variable calidad de servicio, de los 23 trabajadores encuestados, el 52% perciben una buena de calidad de servicio; luego el 48% perciben una

Calidad de servicio muy bueno; luego ningún trabajador percibe la calidad de servicio en malo o muy malo.

Por lo cual coincide con Romero & Urdaneta (2009) tesis titulada Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas, el trabajo en equipo funciona bajo supervisión delegando autonomía a la hora de la toma de decisiones, en teoría administrativa se afirma que brindando una mejor atención a los usuarios, la calidad del servicio se mejora con el buen trato un colaborador bien instruido será comprometido con su intuición brindando un buen servicio.

Sin embargo, se tiene los resultados de Nolzco (2017) quien concluye que no hay dependencia entre las variables, en consecuencia, se rechaza la hipótesis planteada, "La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016". Dado que la calidad tiene dimensiones marcadas, los programas sociales siempre ha sido un tema delicado de brindar pues depende mucho de la focalización y del personal que labora en la institución, debiendo reforzar la gestión administrativa para obtener los mejores resultados.

Se considera también los estudios de Sánchez, Segundo (2017) quien arriba al resultados que la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao del mismo modo el estudio de Ortega, E. (2016) quien tiene como resultado que la gestión de la calidad está relacionada con sus dimensiones en la gestión de calidad con los aportes son Enfoque al cliente, Participación del personal y Gestión de los recursos y actividades en la Unidad Territorial de Ucayali.

Tomando en cuenta los estudios realizados con anterioridad en distas partes del territorio peruano, se observa una tendencia hacia la correlación entre la variable de Gestión administrativa y calidad de servicio, el mismo que se corrobora en la presente investigación.

## **V. CONCLUSIONES**

Primero: Concluir que Los resultados demuestran que existe correlación positiva media entre las variables gestión administrativa con un el p-valor "sig. Aproximada =  $0,001 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,647$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificando la hipótesis general.

Segundo: Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión planificación valor "sig. aproximada =  $0,001 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,655$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 01.

Tercero: Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión organización p-valor "sig. aproximada =  $0,000 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,792$  el cual se interpreta como

correlación positiva considerable entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 02.

Cuarto: Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión dirección p-valor "sig. aproximada =  $0,000 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,705$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 03.

Quinto: Existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión control p-valor "sig. aproximada =  $0,000 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,668$  el cual se interpreta como correlación positiva media entre ambas variables con un nivel de significación de 95% se verificó la hipótesis específica 04.

## VI. REFERENCIAS

- Campos, S. F., & Loza, P. M. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "pedro moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Ibarra, Ecuador: Universidad técnica del norte.
- Ceja, G. (1994). Planeación y organización de empresas. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración 7ma. Edición. México: Mc. Graw Hill Interamericana.
- De la Cuesta, A. (2014). La Responsabilidad Social Corporativa del Sector Público: Un Análisis Aplicado a Las Grandes Ciudades en España. . España: Universidad de Zaragoza.
- Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. Argentina: El Ateneo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación, 4ta Ed. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrall Hill.
- Koontz, H. &. (1990). Administración. (Novena ed.) Mexico: MCGraw Hill.
- Kotler, P. &. (2001, p 149). Marketing, version para latinoamerica. Mexixo: Pearson educacion.
- Melinkoff, R. (2005). Los procesos administrativos. Caracas : Panapo.
- Ordoñez, D. (2009). La prueba en el procedimiento contencioso - administrativo. Madrid: Reus S.A.
- Ortiz, G. (2011). Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del hotel andino real de la ciudad de ambato. Ambato, Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Oseda, D., Hurtado, D., Chavéz, A., & Navarro, Á. (2018). Estadística aplicada a la investigación con SPSS. Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Maracaibo: Universidad Rafael Bellosó Chacín.

Stoner, J. A. (2009). Administración 8va Ed. Madrid: Person Educación.

Solanelles Rojas, María Julia. (2003). El mercadeo y los servicios de información. ACIMED, 11(4) Recuperado en 14 de agosto de 2018, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000400006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000400006&lng=es&tlng=es).