



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa

Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018.

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

AUTORA:

Br. Lourdes Guicell Neyra Cruzado

(ORCID: 0000-0001-5298-6682)

ASESOR:

Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey

(ORCID: 0000-0003-3039-1789)

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Trujillo – Perú

2019

Dedicatoria

Ni las hojas de los árboles se mueven por si solas, sino es por la voluntad de nuestro señor; por consiguiente mi agradecimiento infinito y eterno a nuestro padre celestial y por ende el tener a mi lado en esta orbe, unos querubines portentosos; que a su vez uno de ellos es: mi única hermana y mejor amiga; Silvia Marilu Cruzado Jaime y el otro mi guía Victor Faustino Neyra Polo; mis padres amados.

A mi abuelita Graciela, a mis hermanos Hilton y Víctor; y a mis hijos, los motores de mi vida, quienes prenden la llama de la motivación y me dan la fuerza para seguir creciendo día a día; Gian Pieer, Mia Luaneth, Stephano y Thiago Moises.

Lourdes

Agradecimiento

A mi asesor de tesis al Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, experiencia y conocimiento científico.

A nuestros docentes de la Escuela de Posgrado de Maestría de la Universidad César Vallejo, por la formación recibida.

A toda mi familia por su comprensión y apoyo incondicional durante la fase de la investigación.

Lourdes

Página del Jurado

.....
Mg. Cesar Javier Osorio Carrera.

PRESIDENTE

.....
Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

SECRETARIO

.....
Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey

VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Lourdes Guicell Neyra Cruzado, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada: Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018, presentada para la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 22 de Junio 2019



Br. Lourdes Guicell Neyra Cruzado

DNI N° 41001662

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	26
2.1.Tipo y Diseño de Investigación	26
2.2.Operacionalización de Variables	26
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.4.Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimiento	35
2.6.Métodos de Análisis de Datos	35
2.7.Aspectos Éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	58

Indice de Tablas

Tabla 1: Distribución del número de población para el presente estudio.	30
Tabla 2: Distribución del tamaño de muestra para el presente estudio	32
Tabla 3: Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre gestión administrativa y sus dimensiones y productividad del servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria – Trujillo, 2018.	38
Tabla 4: Gestión administrativa & productividad de servicio.	39
Tabla 5: Gestión administrativa & eficiencia.	41
Tabla 6: Gestión administrativa & eficacia	42
Tabla 7: Gestión administrativa & efectividad	44
Tabla 8: Nivel de la variable gestión administrativa y productividad de servicio	45

Indice de Figuras

Figura 1: Gráfico de dispersión de variables	40
Figura 2: Gráfico de dispersión de dimensión y variable dependiente	41
Figura 3: Gráfico de dispersión de dimensión y variable dependiente	43
Figura 4: Gráfico de dispersión de dimensión y variable dependiente	44
Figura 5: Niveles de gestión administrativa y productividad de servicio	45

RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo general de determinar la relación de la gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018. La investigación por las técnicas metodológicas científicas empleadas es de enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es el no experimental, el diseño es correlacional de corte transeccional o transversal. La población está conformada por 90 personas, la muestra estuvo constituida por 40 personas.

El método de investigación aplicado fue el hipotético deductivo. Se han empleado como instrumentos dos cuestionarios confiables y debidamente validados para la recolección de datos de las variables en estudio y se procesó la información a través del software de estadística para ciencias sociales (SPSS v. 24), los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas y han permitido determinar que existe relación alta y significativa entre las variables en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,641**, en el nivel 0,00 (bilateral). La tendencia de gestión administrativa con productividad de servicio tiene una asociación lineal positiva. La gestión administrativa explica la productividad de servicio en un 33.90% y en un 66.1% por otros factores. El nivel de gestión administrativa es predominantemente Alto con 67.5% (27 encuestados) seguido del nivel Bajo con 17.5% (7 encuestados), luego el nivel Medio con 12.5% (5 encuestados) finalmente solo para el nivel muy Alto hay un 2.5% (1 encuestado). El nivel de productividad de servicio es predominantemente Medio con 50.0% (20 encuestados) seguido del nivel Alto con 47.5% (19 encuestados), finalmente el nivel Muy alto con 2.5% (1 encuestado)

Palabras clave: Gestión administrativa, productividad, servicio, programa Qaliwarma,.

ABSTRACT

This research was carried out with the general objective of determining the relationship between administrative management and the service productivity of the Qaliwarma Program, in EI No. 253, La Noria, Trujillo, 2018. Research into the scientific methodological techniques used is of quantitative approach. The type of research is non-experimental, the design is transectional or cross-sectional correlation. The population is made up of 90 people, the sample was constituted by 40 people.

The applied research method was the hypothetical deductive. Two reliable and properly validated questionnaires were used as instruments for data collection of the variables under study and the information was processed through statistical software for social sciences (SPSS v. 24), the results are presented in tables and figures statistics and have allowed to determine that there is a high and significant relationship between the variables under study to the extent that the correlation coefficient is, 641 **, at level 0,00 (bilateral). The trend of administrative management with service productivity has a positive linear association. The administrative management explains the productivity of service in 33.90% and in 66.1% for other factors. The level of administrative management is predominantly High with 67.5% (27 respondents) followed by the Low level with 17.5% (7 respondents), then the Medium level with 12.5% (5 respondents) finally only for the Very High level there is 2.5% (1 respondent). The level of service productivity is predominantly Medium with 50.0% (20 respondents) followed by the High level with 47.5% (19 respondents), finally the Very high level with 2.5% (1 respondent)

Keywords: Administrative management, productivity, service, Qaliwarma program.

I.INTRODUCCIÓN

Hoy en día no se puede hablar de gestión administrativa sin tener en cuenta, de una parte, los nuevos paradigmas existentes, los cuales han dejado atrás los anquilosados enunciados del siglo pasado, aunque provengan de prestigiosos tratadistas sobre el arte de administrar o hacer gestión; modernizar la gestión de organizaciones o entidades es una necesidad permanente dado los continuos cambios que nos rodean; por otro lado, para adecuarse a las exigencias de avances tecnológicos, donde las organizaciones buscan un desempeño óptimo y eficaz para lograr sus objetivos, requiriendo para ello niveles de preparación profesional que el mundo globalizado exige para la mejora continua en los procesos administrativos, sobre todo en las instituciones del Estado que es la organización responsable de ofrecer los servicios a la población; así mismo, es el personal administrativo y funcionarios de las entidades del Estado quienes están a cargo de los recursos y con la ayuda de normas quienes lograrán que la gestión administrativa sea más eficiente y eficaz con ayuda de la simplificación de los procesos administrativos. Perez (2018).

Para Castañeda (2016), uno de los problemas mas relevantes en las entidades publicas del Estado en el ámbito administrativo, viene a ser la forma como se desarrolla la gestión administrativa en las entidades públicas, muchas veces se debe al desconocimiento de las verdaderas funciones de cada servidor público, teniendo como consecuencia el mal desempeño de sus labores generando los cuellos de botella que de alguna manera repercute en la productividad de servicio al usuario para lograr conseguir que su pedido sea atendido de manera satisfactoria.

Fernández (2017), en su estudio sobre el tema en la ciudad de Guadalajara, México, hace conocer que el 40% de problemas generados en las diversas entidades públicas de la mencionada ciudad, se debe a la deficiente gestión administrativa que desarrollan las entidades, siendo los trabajadores, funcionarios y el mismo Director los autores y responsables en brindar el pésimo servicio ante la población para atender sus necesidades.

Para Hurtado (2015), la gestión administrativa en las Instituciones educativas de Perú deberían funcionar eficazmente utilizando de forma oportuna la racionalización de los recursos económicos y a su vez aplicar el correcto funcionamiento de los procesos administrativos, a fin de brindar un buen servicio de calidad al usuario, para ello es

necesario que se requiera de un análisis de evaluación en los procesos de gestión administrativa

En este contexto no escapa a las características descrita, el manejo o gestión de los programas de asistencia, sobre todo los orientados a proteger a la niñez en etapas iniciales o básicas de su formación escolar, niños menores de 6 años; mas aun cuando estos programas estan orientados a la nutrición de los infantes para asegurar el aprendizaje ya que como es demostrado niños desnutridos tienen dificultades para captar los conocimientos impartidos en el aula por sus maestros y en muchos casos son victimas del sueño durante la jornada escolar.

Morales (2016) en su publicación sobre la Gestión Administrativa y el rol con la educación en la ciudad de Loja, de Ecuador, comenta:

En el sector educación, Loja han implementado políticas que aseguren el rendimiento escolar de los niños en función a la dotación de los alimentos preparados para el alumno, lo que significa creación de programas de alimentos, pero pese a todo ello surgen diversas falencias en el servicio, es decir cerca del 35% de todos los colegios en la ciudad vienen sufriendo muchos problemas por una mala gestión administrativa en sus diferentes causas sobre todo en la coordinación con los proveedores (p.33).

Así también Palomino (2017), comenta que:

Los programas sociales en Latinoamérica suelen tener orientaciones precisas para reducir los niveles de desnutrición crónica (retardo en el crecimiento con relación a la edad) en niños menores de 5 años, indicador que no ha alcanzado una reducción significativa en los últimos años, debido a la deficiente labor en la gestión administrativa en los sectores del Estado responsable de combatir este indicador (p.27).

En nuestro país se recibe el servicio del programa alimenticio Qaliwarma pero al parecer carece de una adecuada gestión administrativa que incide con la productividad del servicio, reflejándose en la organización y funcionamiento de los comité alimenticio escolar, en su monitoreo y supervisión del programa y a su vez de una inadecuada coordinación y articulación de las autoridades como son la UGEL y las instituciones educativas en cada jurisdicción.

Cabe señalar que las entidades estatales relacionadas con el sector de la educación en nuestro país trabajan de manera aislada, es decir, no toman en cuenta ningún modelo de

gestión para asociar a la comunidad con la provisión de servicio alimentario. Esto involucrará a varias autoridades, tales como funcionarios locales y regionales, directores de la unidad de administración de educación local, maestros y padres, para coordinar esfuerzos y resolver cualquier problema que surja antes o durante la preparación de alimentos, como la falta de agua, personal para la preparación de alimentos.

La Región de La Libertad también viene participando del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, con sus Instituciones educativas tanto en los niveles de inicial, primaria y secundaria, sin embargo la realidad problemática descrito en líneas anteriores no es ajena a lo que también se vive en la Institución Educativa N° 253 “Isabel Honorio de Lazarte” del nivel inicial, ubicado en la Urbanización la Noria, de la ciudad de Trujillo, que también es beneficiario con dicho programa, pero que actualmente es víctima por un conjunto de problemas en lo que respecta de brindar el servicio alimenticio a los alumnos, desde la selección de los proveedores hasta el tiempo de entrega de los productos, donde muchas veces los mismos proveedores son los perjudicados por la falta de coordinación que existe en dicho programa, afectándoseles sobre el pago en el tiempo establecido, haciendo que estos no puedan cumplir de manera eficaz por carecer de liquidez en su capital.

Por lo tanto, esto conlleva a una falta de gestión administrativa en la institución educativa por problemas de cumplimiento ante los proveedores, falta de liderazgo, planificación, personal, satisfacción y resultados .

Por tanto en estudios previos en el ámbito internacional, también tienen la misma problemática de una de las variables en estudio. Respecto a productividad explica Encalada, (2016) en su disertación referenciada; La productividad es el resultado del estado de satisfacción de los trabajadores. El objetivo fue: definir la relación entre la variable de satisfacción laboral y la variable de productividad de los empleados del departamento de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Según el enfoque de la hipótesis era encontrar la significancia de la relación entre las dos variables. El método utilizado fue el diseño deductivo básico, no experimental, correlacional, transversal, cuantitativo e hipotético. La muestra fue compilada por los colaboradores del sector de servicios de nutrición y la muestra utilizada fue el tipo de censo. El instrumento que se adoptó fue un cuestionario de 32 preguntas, y la encuesta se utilizó para recopilar datos. Se usó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 22 para procesar los resultados y se usó

la prueba Rho Spearman para comparar la hipótesis. Lo mismo Navarro (2012), realizó el estudio "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, realizado en la Delegación de Poder Judicial de la Ciudad de Quetzaltenango, México", tipo básico, descriptivo, transversal, para establecer la atribución de conveniencia en el aspecto laboral con productividad. Al concluir que no hay influencia, se recomiendan mediciones periódicas para mejorar la satisfacción del capital humano a través de la capacitación constante de los individuos. También Villagómez (2012), escribió la tesis titulada " Satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador". Fue una investigación básica, correlacional; con el objetivo de determinar el vínculo entre satisfacción laboral y productividad.

El propósito del estudio fue establecer la relación entre la variable de productividad y la satisfacción laboral. En conclusión, hay varias diferencias de género dentro de la sociedad, pero esto no sucede en los departamentos. Por lo tanto, la implementación del proyecto se refiere a políticas y estándares dirigidos a cultivar la productividad a través de la satisfacción de los empleados de la organización o sociedad.

Tuvo como resultados: la alta relación significativa de confianza con un 95% entre Satisfacción Laboral y productividad ($\text{Sig} = 0.000 < 0.0$) como resultado una correlación directa y de nivel moderado ($\text{Rho Spearman} = 0.521$) llegando a la conclusión: la relación significativa de la variable Calidad de Vida Laboral y la productividad de los colaboradores del servicio de nutrición.

De estas investigaciones se tomó categorías o dimensiones respecto a la productividad para nuestra investigación.

En investigaciones Nacionales, encontramos que según, Calero (2016), en su Tesis referenciada, investigación no experimental, población conformada por los 65 trabajadores de la Municipalidad, ya sean nombrados o contratados; empleando como técnica la entrevista, encuesta y análisis documental, y como instrumento cuestionarios y guías de entrevista; concluyó que la gestión administrativa es llevada adecuadamente a dicha entidad, tienen una buena organización, donde hay liderazgo, asimismo la calidad del servicio también es buena y esto se ve reflejado en la cordialidad de los usuarios hacia los empleados, haciendo que tenga una buena imagen; También Esquivel y Huamani (2016), en su Tesis igualmente referenciada de tipo de estudio descriptivo/ correlacional, ya que se asocian las variables, población de 45 I.E. del nivel inicial, asimismo las técnica que se utilizó fue la encuesta, donde el instrumento fue un cuestionario que sirvió para poder

medir las variables. Donde se obtuvo como resultados que el 28.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de gestión administrativa es muy bueno, debido a la buena planificación, organización, dirección y control, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior. Por otro lado, de acuerdo con la prueba estadística Chi- cuadrado, se puede afirmar que no existe relación alguna con la gestión administrativa y la calidad de servicio en las II.EE. privadas; A su vez Pérez y Valencia (2014), en su estudio titulado como “*Gestión administrativa y calidad de servicio de las MYPES del Distrito de Ascensión, Provincia de Huancavelica –Periodo – 2011, de la Universidad Nacional de Huancavelica*” (Para optar el título profesional de Licenciado de Administración). Fue una investigación tipo básico con un nivel descriptivo y correlacional, la población fue todas las empresas que están inscritas al Registro Nacional de la Pequeña y Micro Empresa, asciende a un total de 23 MYPES del distrito, las cuales también sirvieron como muestra total para el estudio, se tuvo como técnicas: la entrevista, encuestas, análisis documental y observación. Concluyendo que la gestión administrativa se relaciona de forma positiva con los niveles de la calidad de servicio, y que el 57% de los casos en estudio (MYPES) tienen un nivel medio en su gestión administrativa, la misma que prevalece

En el ámbito local, según Tirado (2014), en su trabajo de investigación: “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad –Trujillo, de la Universidad Nacional de Trujillo*” (para optar el título de Licenciado en administración). Su objetivo es fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de Servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. El tipo de estudio fue Explicativo Correlacional, la población estuvo conformada por los agremiados profesionales del colegio químico, utilizando una muestra de 91 colegiados; las técnicas a emplear fueron la encuesta y la entrevista. Donde se llegó a una conclusión, que la gestión administrativa influye de manera directa con la calidad de servicio, esto se puede ver, en que los directivos por su misma profesión y falta de experiencia, les falta capacidad de gestión y su estilo de liderazgo es autoritario. Por su parte el personal operativo, muestra deficiencias en cuanto a aptitudes y actitudes frente al trabajo, originando un mal servicio.

Después de mencionar los trabajos realizado por otros autores, que se han basado en teorías y conceptos ya planteados por diversos literatos; en esta investigación fundamentalmente se enfocará el marco teórico en las variables, gestión administrativa y productividad de servicio, Con relación a la primera variable, la Real Académica Española (RAE, 2019) indica que “la gestión; es la acción y efecto de gestionar administrativamente todo lo perteneciente o relativo a la administración (párr. 6)”.

Por otro lado el autor Anzola (2002) nos dice que “la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas (Párr.1)”, También Ramírez, Andrea y Calderón (2017), indican que la gestión administrativa es el conjunto de procesos; estos son la planificación, la organización, control y dirección (p.8)”, entonces podemos decir que es el conjunto de actividades a cumplir, los cuales se basan en procesos, también la gestión administrativa, tiene la capacidad de solucionar los problemas, consiguiendo el objetivo establecido; Es transcendental recalcar que la gestión administrativa tiene importancia, ya que, permite optimizar la ejecución de los procesos, con el fin de aumentar la cantidad, la eficiencia en la gestión de los servicios (Rosero, s.f.); Así mismo Gestión Patiño (s.f.) indica que, “es una base para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional, sobre la cual se pueden cumplir con todos los objetivos, la gestión administrativa se describe en 4 funciones Planificación, organización, dirección y control (párr.1)”, por lo tanto podemos concluir que, es importante la gestión administrativa, ya que es clave para la ejecución de tareas, para poder cumplir siempre con los objetivos planeados y contribuir con el crecimiento positivo de la empresa.

(Lazo & Mora, 2012) indica que, el objetivo de la gestión administrativa es efectuar una racionalización idónea del potencial humano, así como del recurso económico y físico, todo esto en base a una apropiada organización del sistema administrativo. También le compete desarrollar una cultura organizacional que favorezca el desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente (párr.2), es claro que, el objetivo en sí es mejorar su productividad, su sostenibilidad y sobretodo su competitividad, teniendo esta base harían que los bienes o servicios sean de buena calidad.

De acuerdo con Hazler y Cassini (2008, citado por Tirado, 2014.p.17), el plantea medios utilizados en la gestión administrativa como es: Recursos Materiales; que el capital

tangible que tiene la empresa, las cuales sirve para poder ofrecer sus productos o servicios, tales como: (Instalaciones: edificios, maquinas, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.); también cuenta con (Materia prima: materiales auxiliares, producto en proceso y el producto terminado, etc.). Recursos técnico: estos recursos son imprescindibles para cualquier grupo social, ya que en base a ellos depende el crecimiento, manejo y funcionamiento de los demás recursos, dentro de ellos están posibilidad de desarrollo, ideas, creatividad y habilidades, también cuenta la experiencia y el conocimiento (p.18), así mismo los recursos financieros, son recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, los cuales son importantes para su buen funcionamiento y crecimiento de ella, se cuenta con recursos financieros propios; dinero en efectivo, aportaciones de los socios, utilidades, etc., por otro lado, están los recursos financieros ajenos como es; prestamos de bancos, préstamos a proveedores o acreedores, etc.(p.19); Para finalizar el recurso tecnológico, es un medio importante, siendo sus recursos las computadoras, maquinas, entre otros, hoy en día la tecnología se ha convertido en un aliado importante, ya que, gracias a ello, se puede realizar diversas tareas (p.19).

A manera de conclusión, los medios utilizados en la gestión administrativa, son de suma importancia, porque permiten desarrollar a toda la empresa de manera global, mediante la oportuna y buena utilización de cada recurso, por tanto, hace que cualquier empresa o entidad tenga la oportunidad de tener un negocio rentable.

Por otro lado, la gestión administrativa presenta funciones para ejecutar ciertas actividades; como indica Chiavenato (2002), en donde señala que, la gestión administrativa “es un proceso sistemático de actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar (párr.2)”, con respecto a la Planeación se define como la organización en el futuro y como debe de realizarlo, es por ellos que la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional., la planeación es el proceso de fijar objetivos y el curso de acción adecuado para conseguirlos; ejemplo planteamiento de estrategias, políticas, investigación del entorno tanto interno como externo, etc. (párr.4), por otro lado con respecto a la Organización viene a ser una función que busca los medios y recursos necesarios para llevar a cabo la planeación, y refleja la manera de como la entidad pretende cumplir con los planes, es una función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas a cada departamento, asignación de los recursos y asignación de

equipos; de manera general se encarga de coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros (párr.5), tenemos también la Dirección, que representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado, en consecuencia, la dirección es la función administrativa que se encarga de comunicar las tareas a cada área, para entender el concepto más despejado, se encarga de ejecutar los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización (párr.6) y con respecto al Control representa el monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. Es decir que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa (párr.6).

No obstante las funciones mencionadas líneas arriba, en esta investigación hemos considerado el liderazgo porque para la toma de decisiones mucho tiene que ver la actitud de quien dirige la entidad así también la vocación de servicio lo que nos lleva al liderazgo transformacional, también el personal idóneo y debidamente capacitado ayuda a llevar un correcto orden y poder tomar mejores decisiones. A estas definiciones o dimensiones agregamos la satisfacción y por supuesto los resultados.

Ahora para referirnos a nuestra segunda variable en estudio debemos tener claro que los Servicios "son labores o acciones que se brindan en renta o a la venta y su característica esencial es la intangibilidad" (Sandhusen, R. 2002).

Los Servicios Públicos son aquellas tareas u órganos dotados de personalidad jurídica y creados por la carta magna o por ley para satisfacer regular y continuamente a las necesidades del público sea directa o indirectamente (Ruiz, J. (2010). Cuyas características según el autor Ruiz (2010) son las siguientes: 1. La suministraración del mismo debe regirse bajo un criterio técnico gerencial, considerando las funciones del proceso, 2. Su funcionamiento deber ser permanente, 3. Debe primar el interés de la sociedad ante los fines económicos de las entidades que proporcionan el servicio.

Entre los elementos o Principios Fundamentales de los Servicios Públicos tenemos: Iniciar una investigación para esclarecer asuntos de su competencia, ya sea de oficio o a pedido de parte; intervenir en acciones de inconstitucionalidad, interpretación, amparo, hábeas corpus, hábeas data, medidas cautelares y demás acciones o recursos judiciales; llevar a cabo una conciliación cuando se susciten conflictos materia de su competencia; velar por las personas privadas de su libertad, o que se encuentren detenidas; velar por los derechos de los pueblos indígenas garantizando su protección; amparar y proteger los derechos e intereses legítimos, colectivos o difusos de las personas, frente a los errores cometidos en

la prestación de los servicios; solicitar ante el órgano competente las sanciones a que hubiere lugar por la violación de los derechos del consumidor y el usuario; promoción de suscripción, ratificación y adhesión de tratados, pactos y convenciones relacionados a derechos humanos; promoción y ejecución de programas educativos y de investigación para la protección de los derechos humanos; vela por la conservación y protección del medio ambiente e impulsa la participación ciudadana para la protección de los derechos y garantías constitucionales.

Todo producto, Servicios que ofrecen o brindan deben cumplir con procedimientos adecuados, con el objetivo de satisfacer las exigencias del público, con precios regulados, brindando la rentabilidad de la empresa, inculcando valores a los empleados. En este contexto debemos definir la productividad de servicio para el efecto mencionamos a Pernaut y Ortiz, (2008) “Productividad puede definirse como “la relación entre el producto de una empresa y la cantidad de factores de producción empleados para obtener ese producto, referida a una unidad de tiempo” (p.221). Tener una unidad de tiempo siempre es importante porque, de este modo, se puede encontrar la relación entre el desarrollo de un producto y el número de elementos utilizados para obtener el producto deseado en el tiempo dado. Para Alessio, (2002) “Es el planeamiento específico (producto, proceso, planta y trabajo) busca conseguir una adecuada gestión de la productividad, concepto ya definido, que hoy es el indicador de mayor importancia en la administración moderna, al ser la base de la competitividad” (p.222)

La productividad busca conseguir un manejo eficiente de los recursos mediante un planeamiento específico mediante una correcta gestión de la productividad. Chiavenato, (2011 p.222). Para García, (2005): Es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados. Cuando buscamos alcanzar un buen rendimiento, requerimos del uso adecuado de los recursos que están disponibles para lograr los objetivos en un tiempo determinado” (p.9)“Es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o factores de la producción que intervinieron” García, (2011, p.17). “La productividad es el mejoramiento continuo de un sistema más que producir rápido, se trata de producir mejor” Gutiérrez, (2014, p.21).

Concluimos que en el presente estudio se busca encontrar la relación entre empowerment y productividad de servicio. Producir mejor es lo que toda organización requiere, mediante la política de mejora continua que te permite hacer cada vez mejor y más eficiente.

Podemos esgrimir como fundamentos de nuestra investigación los de García, (2005) quién citó que el motivo primordial para el estudio de la productividad en las organizaciones es descubrir las causas que afectan y, una vez ubicadas, analizarlas e implantar las bases para desarrollarlas (p.9); También a Gutiérrez, (2014), quien manifestó que la productividad son los resultados generados durante un proceso o un sistema. Mejorar y aumentar la productividad es alcanzar los resultados deseados considerando los recursos utilizados para producirlos. En general la productividad se puede medir por las unidades producidas y los recursos empleados. (p.61); así también Ramírez, (2011, p.224), la productividad es la relación entre productos e insumos, en términos generales y a nivel de estado. En tal sentido es considerado el trabajo como insumo, es la suma total de horas laboradas en el sector privado, medido por áreas en niveles salariales.

El estudio de la productividad tiene la ventaja de aumentar el nivel de productividad porque causa un "efecto de cadena" en el entorno de la organización, un resultado que se interpreta en productos de la más alta calidad y crecimiento del mercado, estabilidad laboral, permanencia de la empresa, reducción de costos, aumento de ganancias y bienestar general. García, (2005, p.18)

Para aumentar la productividad, el factor importante es el capital humano que debe estar en condiciones óptimas.

Según Almeida y Olivares, (2013, p.31) existen tres factores o dimensiones empleados para la medición del desempeño, los cuales están relacionados con la productividad: Eficiencia, resumida esta dimensión como el empleo óptimo de los recursos por parte de los colaboradores, por lo general debe ser utilizada eficientemente los recursos evitando el despilfarro de los bienes y tiempos, sin descuidar la calidad del producto, con una correcta racionalización de los recursos hídricos, energéticos, combustibles, y el uso adecuado de las máquinas, equipos y herramientas. Para la estandarización de nivel de productividad es muy importante la intervención del factor humano, alcanzando el mayor involucramiento y compromiso del personal. Para García, (2005, p.9) dijo que es la disponibilidad de la capacidad de horas hombre-máquina y horas máquina para alcanzar el meta de la productividad en un determinado tiempo según los turnos programados.

La productividad es la disposición de horas hombre y horas máquina para así lograr los objetivos de las organizaciones según lo planeado, hacer las cosas correctas desde el primer momento. García, (2005, p.19). García, (2005), dijo que “cuando se obtiene un resultado es un logro, con el mínimo de insumos, recursos, quiere decir, crece la productividad

cuando se genera cantidad y calidad, es decir hacer las cosas correctas con el mínimo uso de recursos” (p.19)

El problema de la asignación de los recursos en un entorno de escasez alude directamente al problema del uso eficiente de los recursos. La eficiencia es una de las proposiciones normativas para evaluar los resultados de la actividad del mercado y los intentos de corrección de los mismos por parte del sector público.

(Gutiérrez et al, 2014, p.) Mencionó que son los resultados logrados a través de la relación de los recursos utilizados. Eficiencia implica la satisfacción del profesional teniendo en cuenta una buena remuneración y un reconocimiento de logros, que el empleado es esencial para lograr la calidad del servicio, de si los empleados motivados participan activamente. También implica la satisfacción para el cliente, considerando los precios adecuados, que se logren beneficios para la organización si los trabajadores emplean adecuadamente su tiempo, si hay una excelente relación entre el costo y el beneficio.

Eficacia, para García, (2005, p.1) “La eficacia incluye el logro de los resultados anhelados y puede ser percibida entre el resultado de cantidades y calidad. Es decir el nivel de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etc.” Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares y/o grado de cumplimiento de los programas de producción o de ventas. Para Gutiérrez, (2014, p.30) Es el nivel en que se desarrollan las actividades planificadas y se logran los resultados propuestos. Para Almeida y Olivares, (2013, p.32) esta dimensión de la productividad hace referencia al grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por la organización; midiendo la capacidad de obtener o lograr resultados por parte del trabajador. El término eficacia se centra en los fines, en la estrategia y los objetivos. Según García, (2011, p.17) “es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas”. Cruelles, (2013, p.11) acotó, “es el grado en el que logran los objetivos. Se identifican con el logro de las metas (hacer las cosas correctas)” Se logra la satisfacción del cliente, el público muestra una buena aceptación, el cliente percibe que el servicio es el adecuado y el cliente se muestra complacido con el servicio brindado.

Efectividad, según García, (2011), “es la relación entre la eficiencia y la eficacia. La efectividad es la armonía entre eficacia y eficiencia, es decir, ser efectivo es ser eficaz. Busca obtener un resultado perfecto.” (p.1).

Gutiérrez et al, (2014, p.30) Importancia de los objetivos propuestos que deben ser logrados en un determinado tiempo.

Según García, (2014, p.20), “trascendencia de los objetivos planteados que deben ser alcanzados”

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos

La efectividad se entiende en dos vertientes: la primera referida al grado de consecución de una habilidad que más se acerca al punto de la máxima calidad. La segunda se refiere al porcentaje de logros (% de efectividad), es decir, ¿Cuántos han llegado o lo han conseguido? La enseñanza y aprendizaje de las habilidades y destrezas motrices básicas. (Díaz, 1999 p.56). El servidor está capacitado, los recursos materiales son aptos, se llevan a cabo las operaciones de forma correcta y se llevan a cabo de forma idónea los procedimientos.

Según García, (2005, p.9) dijo que la causa principal para estudiar la productividad, en las organizaciones es detectar los posibles orígenes que afectan, establecer bases y estrategias para incrementar la productividad una vez conocidos los problemas.

La productividad en los Servicios Públicos es una exigencia constitucional y un deber de la Administración Pública. Así también es el medio a través del cual el ente estatal compensa las desigualdades de la ciudadanía a la que sirve.

Las características de la productividad de servicio son la ejecución de sus metas, cumplir con sus fines de creación; debe ser apto para utilizarse, debe brindar soluciones a las exigencias, y debe brindar frutos.

Otro elemento implicarte es la continuidad lo cual requiere que los empleados lleven a cabo eficientemente su labor, los beneficio a ellos mismo y sobre todo al cliente. Los empleados son también clientes de sus compañeros de trabajo; es decir se suscita un “servicio al cliente interno”. Finalmente también implica la accesibilidad en el aspecto geográfico, el cliente debe obtener fácilmente el producto dentro de un espacio; considerar el el factor tiempo y que se trata de una comprensión cultural.

Entre las razones para que existan métodos para mejorar la calidad de los servicios se encuentran los aspectos éticos del profesional, consigo mismo y con la sociedad y el aumento de la variabilidad de la práctica.

Como Estrategias de Gestión de Calidad para la Gestión Pública tenemos el Modelo de Excelencia en la Gestión Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Basado en Procesos – ISO 9001: La definición de calidad va más allá de los caracteres físicos y funcionales, pues implica su inclusión integral en los procesos de la organización. Esta definición actual se relaciona con lograr la excelencia en la gestión, mejorando continuamente y renovando la gestión de la misma en todo aspecto (compras, servicio, empleados, etc.)

Ello implica lograr satisfacer a todos los involucrados con la organización, esto es los clientes, los accionistas, la sociedad. Los fundamentos de los modelos son construidos en base a principios y valores en el desempeño de las labores.

Por otro lado, el Programa Nacional de Alimentación Escolar PNAE (2019), comprende las siguientes fases:

Planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio alimentario (Qaliwarma, s.f.). La planificación del menú escolar, es una programación que se da a nivel anual, de alimentos para instituciones educativas públicas de los niveles iniciales, primarios y secundarios. Con lo que respecta al proceso de compras, estos se encargan de seleccionar a los proveedores y también los productos alimenticios, resuelven contratos con los proveedores, supervisan el cumplimiento del contrato y al finalizar se encargan de distribuir a cada institución educativa. Con el último punto que es gestión del servicio alimentario, los directores, los docentes y padres de familia, quienes son los únicos reconocidos por el programa para que encarguen de distribuir los alimentos a los usuarios (alumnos), de racionalizar y de cumplir las buenas prácticas de manipulación de alimentos, que promueve Qali Warma, se hace seguimiento mediante reportes de raciones o productos entregados a las IIEE (párr.9).

Conociendo la realidad problemática en la presente investigación el problema lo enunciamos como: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización, Trujillo, 2018?

Este estudio ha sido realizado para poder contribuir en la teoría de la gestión administrativa y productividad de servicio. Para ello, obtendremos información mediante el análisis claro

de la gestión pública, ayudando así a contribuir a contrarrestar cualquier descontento de los usuarios del programa Qaliwarma.

Es de suma importancia porque la investigación se basa en información teórico-científica actualizada que brinda respaldo a las variables, sus dimensiones y sus indicadores; así como la normativa que corresponde.

El trabajo de investigación se justifica en la práctica, porque permite, a través de los resultados que sean obtenidos, hacer las reformas necesarias y así obtener un mejor desarrollo del entorno de trabajo; todo ello gracias a la aplicación consistente de toda la estructura, objetivos, políticas y procedimientos que involucra la gestión administrativa. También ayuda a mejorar la relación entre gestión administrativa y productividad de servicio de las organizaciones que se relacionan con brindar servicios de salimentos, aplicando de ser el caso medidas correctivas en caso se desvíen de la buena gestión.

Esta investigación está basada en la idea básica de una propuesta metodológica que establezca acciones dentro de un plan de sistematización integral. Los ciudadanos deben ser conscientes de los derechos y obligaciones que les incumben para que estas políticas y presupuestos asignados prevalezcan, sobre el interés privado.

Esta investigación tiene una justificación epistemológica porque es parte de un paradigma constructivista de la teoría de sistemas sociales de Luhmann, la misma que identifica que existen sociedades que pueden desarrollarse con sus propios recursos. Bajo esta teoría la sociedad es observada y orientada hacia un sistema político. La contribución de esta investigación es brindar conceptos claros para organizar la política y tomar decisiones sobre una prestación de servicios de calidad.

Cabe mencionar que el objetivo general del presente estudio es determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La Noria, Trujillo 2018, así mismo como objetivos específicos tenemos: Determinar la relación de la Gestión administrativa y la eficiencia de la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La Noria, Trujillo, 2018; Determinar la relación de la Gestión administrativa y la eficacia de la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La Noria, Trujillo, 2018; Determinar la relación de la Gestión administrativa y la efectividad de la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La Noria, Trujillo, 2018. Establcer el nivel de gestión administrativa

del QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018, y Determinar el nivel de productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018,

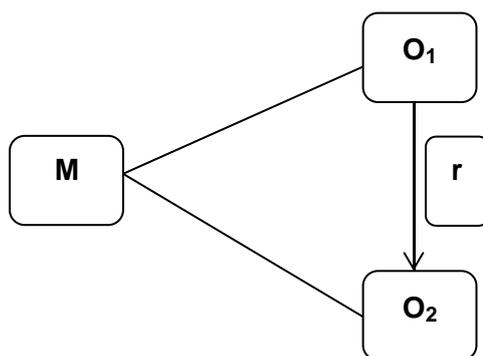
Se sostuvo como hipótesis general que “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”, y como hipótesis nula: “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”. Las Hipótesis específicas son: “Existe relación significativa de la gestión de administrativa y la eficiencia de la productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”; “Existe relación significativa de la gestión de administrativa y la eficacia de la productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018” y “Existe relación significativa de la gestión de administrativa y la efectividad de la productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”.

II Método

El método utilizado fue hipotético - deductivo porque, después de observar el fenómeno, se comparó con una prueba estadística para explicar el fenómeno observado a fin de deducir los resultados de la hipótesis propuesta y afirmarla o rechazarla. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010. p.46)

2.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente estudio definida como no experimental, transaccional y descriptiva, pues analizan las variables en su ambiente natural sin manipulación activa, (Valderrama, 2013, p. 179); buscando determinar su relación en un momento dado, descifrando la relacionalidad o causalidad de las dos variables en estudio, el esquema que se va a emplear es el diseño correlacional causal transversal; teniendo como esquema:



Donde:

M: Muestra (Padres de familia)

O1: Observación de la variable independiente (Gestión administrativa)

O2: Observación de la variable dependiente (Productividad de servicio)

r : Relación de causalidad de las variables

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable Independiente : Gestión administrativa

La Real Académica Española (RAE, 2019) indica que “la gestión; es la acción y efecto de gestionar administrativamente todo lo perteneciente o relativo a la administración (párr. 6)”. Anzola (2002) nos dice que “la gestión administrativa

consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas (Párr.1)”. Ramírez, Andrea y Calderón (2017) indican que, la gestión administrativa es el conjunto de procesos; estos son el liderazgo, la planificación, el personal, la satisfacción, los resultados. (p.8)”, también la gestión administrativa, tiene la capacidad de solucionar los problemas, consiguiendo el objetivo establecido.

2.2.2 Variable Dependiente : Productividad de servicio

Pernaut y Ortiz, (2008) la relación entre el producto de una empresa y la cantidad de factores de producción empleados para obtener ese producto, referida a una unidad de tiempo” (p.221).

Variables y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión administrativa	La Real Académica Española (RAE, 2019) indica que “la gestión; es la acción y efecto de gestionar administrativamente todo lo perteneciente o relativo a la administración (párr. 6)”. Ramírez, Andrea y Calderón (2017) indican que, la gestión administrativa es el conjunto de procesos; estos son el liderazgo, la planificación, el personal, la satisfacción, los resultados. (p.8)”, también la gestión administrativa, tiene la capacidad de solucionar los problemas, consiguiendo el objetivo establecido.	Es la medida de los niveles percibidos de forma general de los que componen la muestra en cuanto a cada dimensión e indicador, mediante el instrumento aplicado. En la presente variable se aplicará una encuesta Padre de familia de alumno para conocer la gestión administrativa realizada en la Institución educativa, con respecto al programa Qaliwarma, utilizando un cuestionario bajo las dimensiones de Liderazgo planificación, personal, satisfacción y resultados siendo la escala de medición de la variable: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy alto	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Fomento de buenas relaciones. - Capacidad de influir - Capacidad de empatía - Promoción de innovación 	ORDINAL Muy bajo Bajo Medio Alto Muy Alto
			Planificación,	<ul style="list-style-type: none"> - Valores institucionales - Analisis periódico de la institución - Planes de acción - Estrategias 	
			Personal,	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de capacidades del personal - Actividades de formación - Evaluación del trabajo - Motivación y compromiso - Canales de comunicación 	
			Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de motivación - Grado de satisfacción - Calidad de servicio - Disponibilidad de recursos 	

			Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de la eficacia y eficiencia - Análisis sistemático de información - Información periódica y oportuna - Personal adecuado - Cumplimiento de objetivos 	
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable 2: Productividad de servicio	Pernaut y Ortiz, (2008) la relación entre el producto de una empresa y la cantidad de factores de producción empleados para obtener ese producto, referida a una unidad de tiempo” (p.221).	Es la medida de los niveles percibidos de forma general de los que componen la muestra en cuanto a cada dimensión e indicador, mediante el instrumento aplicado. En la presente variable se aplicará una encuesta a Padre de familia de alumno para conocer la productividad de servicio que brinda el programa Qaliwarma en la Institución educativa, a través de un cuestionario, bajo las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad, siendo la escala de medición de la variable: Muy bajo, Bajo, Medio, Alto Muy alto.	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Racionalización de recursos - Procedimientos normados - Supervisión eficiente - Recursos disponibles <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo empleado - Ubicación adecuada de herramientas - Cumplimiento de metas - Condiciones ambientales - Disponibilidad de espacios <ul style="list-style-type: none"> - Índices de atención - Calidad de la mano de obra - Seguridad laboral - Infraestructura adecuada - Control de procesos - Evaluación de la producción 	<p>ORDINAL</p> <p>Muy bajo</p> <p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p> <p>Muy alto</p>

Fuente: Elaboración propia

2.3.Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para el presente estudio la población estará constituido por 90 padres de familia que en este caso viene a ser el apoderado de alumno del nivel inicial (3, 4 y 5 años de edad), de la Institución educativa N° 253, la Noria - Trujillo 2019, directamente involucrados con el Programa Qaliwarma

Tabla 1: Distribución del número de población para el presente estudio.

Años	Secciones	Padre de familia
3 Años	Azul	5
	Amarillo	5
	Lila	5
	Rojo	5
	Verde	5
	Naranja	5
	Total	30
4 Años	Azul	5
	Amarillo	5
	Lila	5
	Rojo	5
	Verde	5
	Naranja	5
	Total	30
5 Años	Azul	6
	Amarillo	6
	Lila	6
	Rojo	6
	Verde	6
	Total	30
TOTAL GENERAL		90

Fuente: Padrón del Programa Qaliwarma Trujillo 2019.

2.3.2. Muestra

Para Tamayo (2012) “Hace referencia a un número de sujetos u objetos que fueron seleccionados de forma científica, y que es es un elemento del universo” (p.231).

La muestra se determinó empleando el muestreo aleatorio sistemático para una población finita.

El cálculo de la misma se llevó a cabo bajo las exigencias muestrales y utilizando la siguiente fórmula (Hernández, 2006):

$$n_0 = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- **N:** tamaño de la población (90 Padres de familia)
- **Z:** es el nivel de confianza al 95% ($Z = 1.96$)
- **P:** es la variabilidad de estudios (0.5)
- **Q:** es el complemento de la variabilidad ($1-p$)
- **d:** Es el error de muestreo, al 5%

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

- Factor de corrección:

$$\text{Si } \frac{n_0}{N} < 10\% , \quad \text{entonces} \quad n_0 = n$$

$$\text{Si } \frac{n_0}{N} \geq 10\% , \quad \text{entonces} \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n_0 = \frac{90 * 1.96^2 * 0.5 * 0.6}{0.05^2(90 - 1) + 1.96^2 * 0.4 * 0.6} = 73$$

Ahora vamos utilizar el factor de corrección:

$$\frac{n_0}{N} = 90 = 81\% \text{ pero como es } \geq 10\%, \text{ utilizamos}$$

$$n = \frac{73}{1 + 73} = 40$$

Finalmente la muestra participante está conformada por 40 Padres de familia

Por lo tanto la distribución será en la siguiente tabla:

Tabla 2: Distribución del tamaño de muestra para el presente estudio

Años	Secciones	Padres de familia
3 Años	Azul	2
	Amarillo	2
	Lila	2
	Rojo	2
	Verde	2
	Naranja	3
	Total	13
4 Años	Azul	2
	Amarillo	2
	Lila	2
	Rojo	2
	Verde	2
	Naranja	3
	Total	13
5 Años	Azul	3
	Amarillo	3
	Lila	3
	Rojo	3
	Verde	2
Total	14	
TOTAL GENERAL		40

Fuente: Padrón del Programa Qaliwarma Trujillo 2019.

2.3.3. Muestreo:

No probabilístico en base al criterio del investigador. Para Kinnear et al, (1993) dentro de los no probabilísticos se incluyen: muestras por conveniencia, por juicios, y por cuotas. En la presente investigación el muestreo es por conveniencia.

Criterios de selección de muestra

Estos criterios de inclusión y de exclusión son los siguientes

Criterios de inclusión

Padres de familia de alumno del nivel inicial (3, 4 y 5 años de edad), de la Institución educativa N° 253, la Noria - Trujillo 2019, directamente involucrados con el Programa Qaliwarma.

Criterios de exclusión

Padres de familia de alumno del nivel inicial (3, 4 y 5 años de edad), de la Institución educativa N° 253, la Noria - Trujillo 2019, no involucrados con el Programa Qaliwarma o ausentes el día de aplicación del cuestionario

Unidad de análisis

Padre de familia de alumno del nivel inicial (3, 4 y 5 años de edad), de la Institución educativa N° 253, la Noria, Trujillo 2019, directamente involucrados con el Programa Qaliwarma.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento cuestionario, teniendo la variable gestión administrativa las siguientes dimensiones: Liderazgo, con ocho (8) enunciados; Planificación, con seis (6) enunciados; Personal, con seis (6) enunciados; Satisfacción con ocho (8) enunciados; Resultados, con seis (6) enunciados. El total de enunciados es de 34,

Intervalos de medición: Para establecer los intervalos de medición mediante los cuales se mide los porcentajes obtenidos en función a la variable y sus dimensiones, se ha considerado los niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

En tal sentido, primero se determina los rangos y/o niveles, es decir el puntaje máximo y mínimo acorde a las 34 preguntas.

Puntaje máximo = (5) valor máximo de la escala x (34) = 170 total.

Puntaje mínimo = (1) valor mínimo de la escala x (34) = 34 total

Entonces, el rango es igual a: $R = 170 - 34 = 136$

La amplitud entre cada rango será igual a: $A = (136 / 5) = 27.20$

Con base a lo antes descrito, los intervalos son en base al puntaje mínimo más la amplitud:

- MUY BAJO= 34 - 61
- BAJO = 62 - 89
- MEDIO= 90 - 117
- ALTO= 118 - 145
- MUY ALTO= 146 - 170

Mientras que la segunda variable tiene: Eficiencia, con seis (6) enunciados; Eficacia, con seis (6) enunciados y Efectividad, con ocho (8) enunciados. El total de enunciados es de 20.

Intervalos de medición: Para establecer los intervalos de medición mediante los cuales se mide los porcentajes obtenidos en función a la variable y sus dimensiones, se ha considerado los niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

En tal sentido, primero se determina los rangos y/o niveles, es decir el puntaje máximo y mínimo acorde a las 16 preguntas.

Puntaje máximo = (5) valor máximo de la escala x (16) = 80 total.

Puntaje mínimo = (1) valor mínimo de la escala x (16) = 16 total

Entonces, el rango es igual a: $R = 80 - 16 = 64$

La amplitud entre cada rango será igual a: $A = (64 / 5) = 12.80$

Con base a lo antes descrito, los intervalos son en base al puntaje mínimo más la amplitud:

- MUY BAJO= 16 - 28

- BAJO = 29 - 41

- MEDIO= 42 - 54

- ALTO= 55 - 67

- MUY ALTO= 68- 80

La validez de instrumentos de recolección de datos

Se sometió al criterio de 3 expertos en gestión pública, quienes corroboraron la validez de contenido de cada uno de los cuestionarios empleados para el cual se empleó un formato de validez elaborado por la Dra. Bertha Ulloa Directora de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo Trujillo.

La Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Se hizo uso del Alfa de Cronbach, estadístico de fiabilidad con el programa SPSS Versión 24.

Para el instrumento sobre gestión administrativa se obtuvo un coeficiente de ,926 y para productividad de servicio el coeficiente Alfa de Cronbach es de ,721; esto es altamente confiable, teniendo un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

2.5. Procedimiento

Para obtener la información se elaboró el instrumento de investigación: cuestionario. Se aplicaron los instrumentos a 40 Padres de familia de alumno del nivel inicial (3, 4 y 5 años de edad), de la Institución educativa N° 253, la Noria - Trujillo previo asesoramiento para el buen llenado de los cuestionarios que permitió conocer el criterio de interés en nuestra investigación. Luego se procesó la información tanto en hoja de cálculo Excel como con el SPSS v 24, y se presentó los resultados en tablas estadística y figuras que nos permitieron realizar una evaluación descriptiva de las variables. Finalmente se obtuvieron las conclusiones y se plasmaron algunas recomendaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se hizo empleo de:

a) Estadística descriptiva:

- Formulación de una matriz de puntuaciones de cada una de las dimensiones en análisis.
- Elaboración de tablas para distribuir frecuencias e interpretar estas, con ayuda del Programa Excel.
- Proyectar figuras estadísticas, con el Programa Excel, permitiendo que fácilmente se observen los caracteres de los datos o las variables en análisis; utilizando para eso figuras de gráficos de barras

b) Estadística inferencial:

- Para obtener datos estadísticos descriptivos se empleó el software el SPSS V 24.
- Para contrastar las hipótesis, se utilizó el SPSS V 24.
- Se realiza la Prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, para concluir si se distribuye normalmente o no.
- Distribución no paramétrica, utilizamos la distribución estadística; Rho de Spearman

Donde:

0,0 = Correlación Nula

0,0 a 0,2 = Correlación Mínima

0,2 a 0,4 = Correlación Baja

0,4 a 0,6 = Correlación Moderada

0,6 a 0,8= Correlación Buena

0,8 a 1,0= Correlación Muy Buena

1,0= Correlación Perfecta.

2.7. Aspectos éticos

Se asegura la identificación de los individuos que colaboraron en la recolección de datos, teniendo en cuenta pautas éticas, como lo son la confidencialidad y el anonimato; es decir, no se puede divulgar ni revelar los datos obtenidos para fines que difieran de la investigación científica. Así también los individuos brindan información con previo conocimiento y consentimiento, conociendo de antemano la finalidad del presente estudio. El anonimato del sujeto se considerará desde el inicio.

III.- RESULTADOS

Los resultados hallados, se analizaron en concordancia con los objetivos e hipótesis establecidas en el estudio a través de la distribución estadística Rho de Spearman. Ello con el fin de identificar si existe vinculación de la gestión administrativa y la productividad del servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria – Trujillo, 2018. Para recolectar y llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos y que son necesarios para el estudio se empleó dos cuestionarios, en los que se recogió la información vinculada a las dos variables y sus dimensiones. Para presentar y analizar estos resultados, se utilizaron tablas y gráficos estadísticos, los mismos que se observan en las tablas y figuras de gráficos de barras.

3.1. Resultados ligados a las hipótesis

Tabla 3: Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre gestión administrativa y sus dimensiones y productividad del servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria – Trujillo, 2018.

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra									
		GESTION ADMINISTRATIVA	PRODUCTIVIDAD DE SERVICIO	LIDERAZGO	PLANIFICACIÓN	PERSONAL	SATISFACCIÓN	RESULTADOS	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
N		40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Parámetros normales ^a	Media	116,18	68,20	26,90	20,70	20,93	27,03	20,63	20,15	21,15	26,90
	Desviación estándar ^b	22,406	7,852	3,550	5,060	5,116	7,921	5,271	3,207	5,016	3,550
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,218	,084	,157	,300	,228	,242	,228	,195	,234	,157
	Positivo	,151	,084	,153	,257	,161	,157	,154	,195	,167	,153
	Negativo	-,218	-,065	-,157	-,300	-,228	-,242	-,228	-,138	-,234	-,157
Estadístico de prueba		,218	,084	,157	,300	,228	,242	,228	,195	,234	,157
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,200 ^{c,d}	,014 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,014 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Base de datos obtenidos con aplicación de cuestionarios

Interpretación

En la Tabla 3; es observable los coeficientes que determinan el uso de pruebas no paramétricas, según valores menores a 5% en la prueba de ajuste a distribución normal de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%. Por tanto para calcular la relación de la gestión administrativa y productividad de servicio usaremos la distribución estadística Rho de Spearman

3.1.1. Prueba de hipótesis general:

Hi: “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”.

Ho: “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”.

Tabla 4: Gestión administrativa & productividad de servicio.

			Correlaciones	
			GESTION ADMINISTRATIVA	PRODUCTIVIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	PRODUCTIVIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

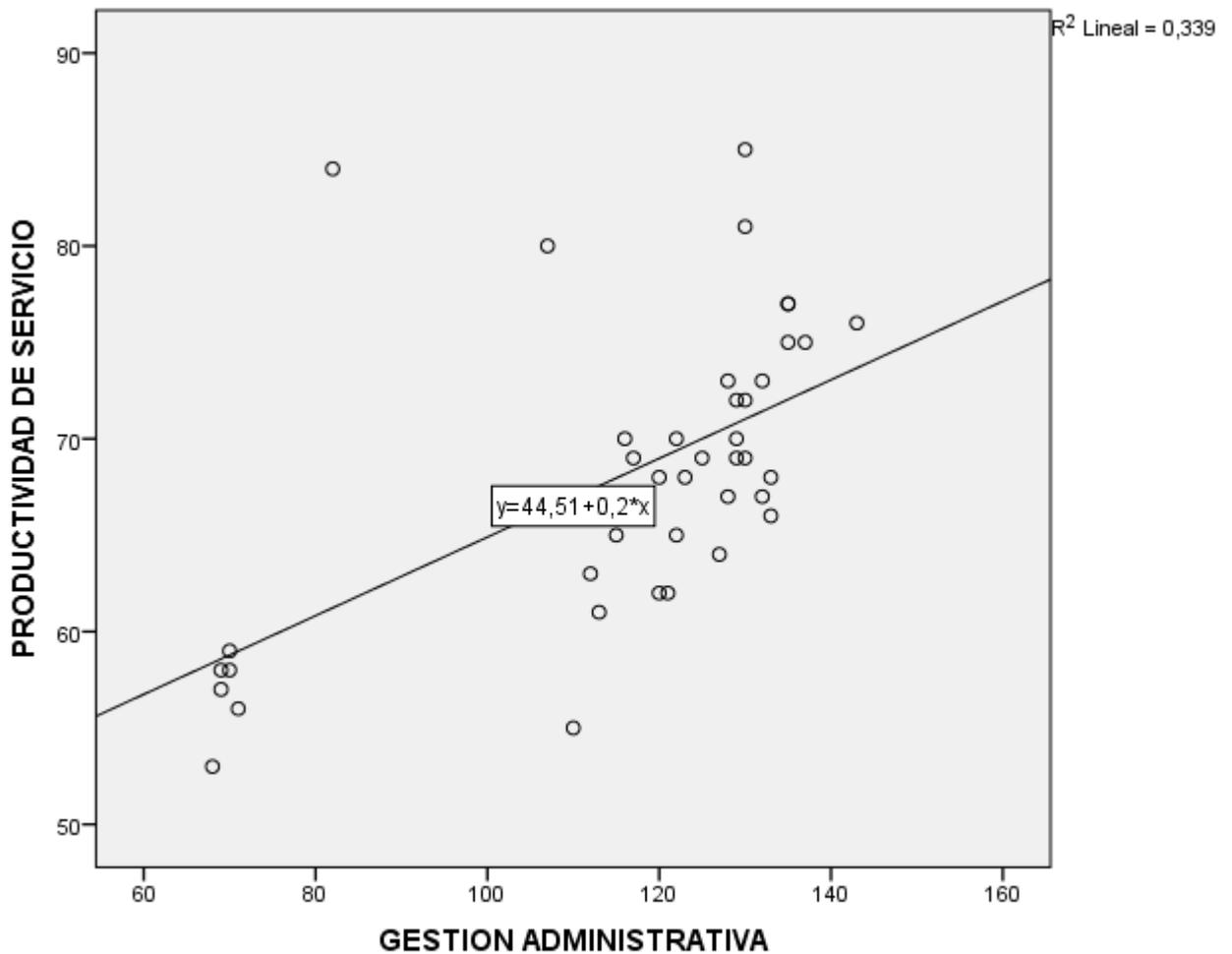


Figura 1: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la Tabla 4 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación moderada y significativa entre las variables en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,641**, es significativa en el nivel 0,00 (bilateral). Por lo tanto se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En la figura, nos indica que la tendencia de gestión administrativa con productividad de servicio tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la gestión administrativa explica la productividad de servicio en un 33.90% y en un 66.1% por otros factores

3.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 5: Gestión administrativa & eficiencia.

			Correlaciones	
			GESTION ADMINISTRATIVA	EFICIENCIA
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,014
		Sig. (bilateral)	.	,932
	N	40	40	
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,014	1,000
		Sig. (bilateral)	,932	.
		N	40	40

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

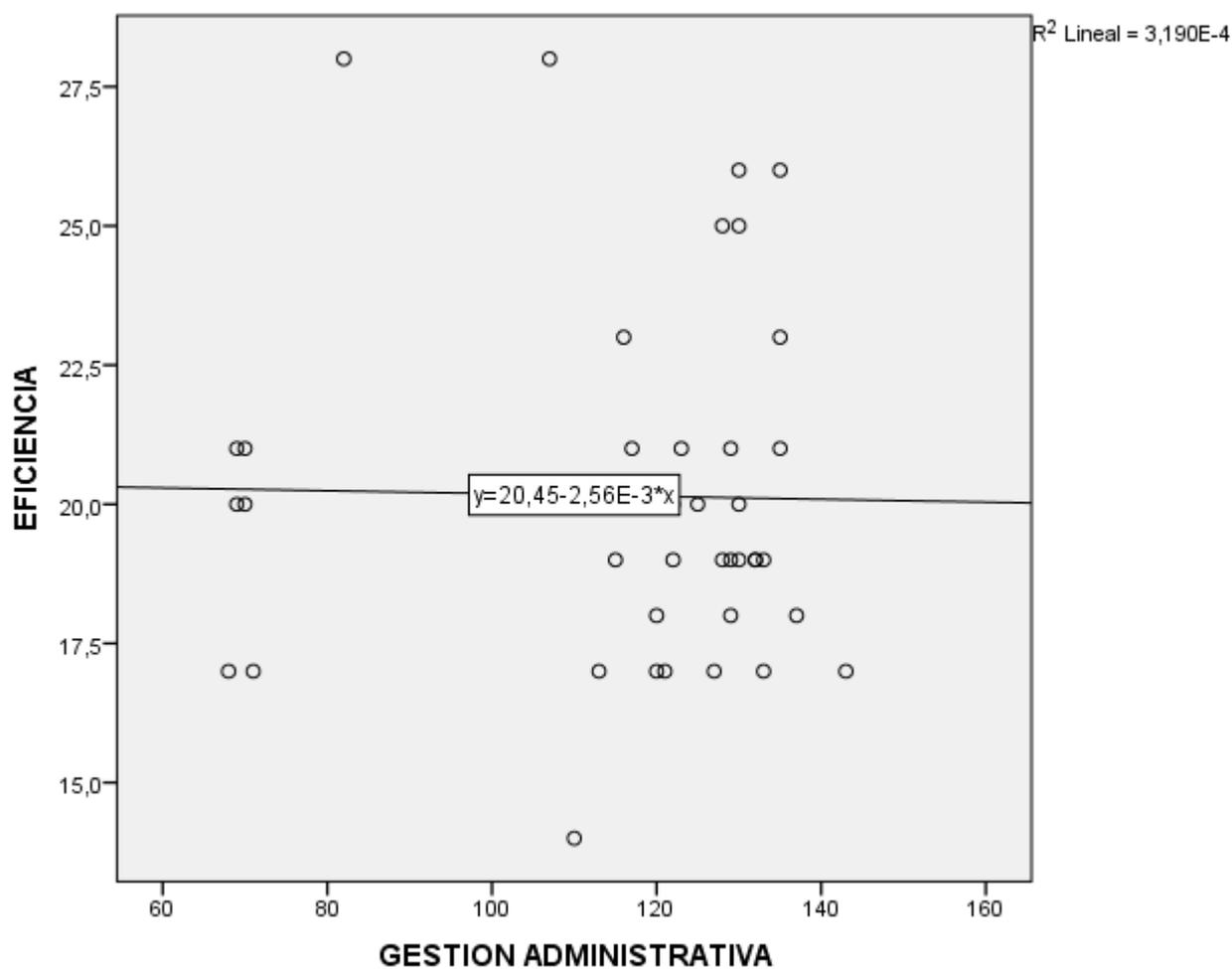


Figura 2: Gráfico de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la Tabla 5 se observa que según la correlación Rho de Spearman no existe relación significativa entre gestión administrativa y eficiencia en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,014, con sig. ,932 (bilateral). En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica 1.

En la figura, nos indica que la tendencia de la gestión administrativa con la eficiencia tiene una asociación lineal positiva. Según el gráfico de dispersión la gestión administrativa no explica la eficiencia.

3.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 6: Gestión administrativa & eficacia

		Correlaciones		
			GESTION ADMINISTRATIVA	EFICACIA
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

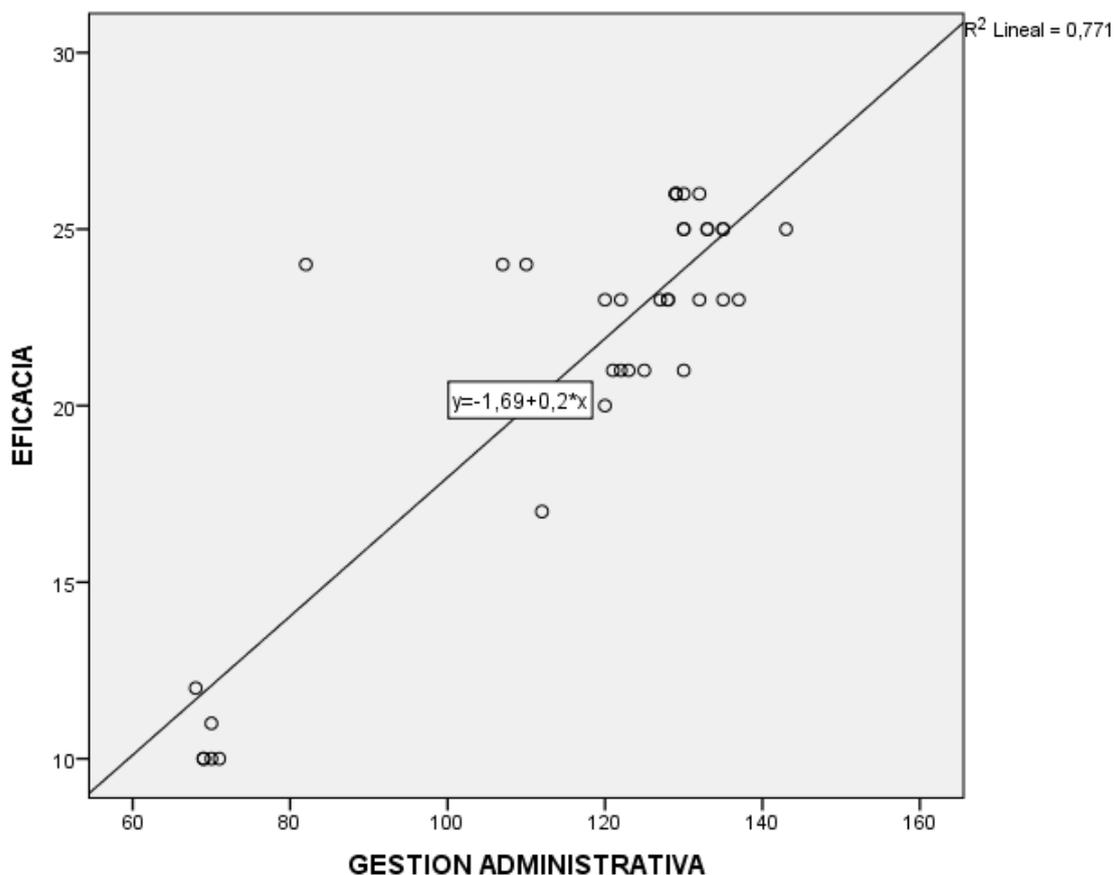


Figura 3: Gráfico de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: **Tabla 6**

Interpretación

En la Tabla 6 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación buena significativa entre la gestión administrativa y eficacia en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,727**, en el nivel 0,000 (bilateral). En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 2.

En la figura, nos indica que la tendencia de la gestión administrativa con la productividad de servicio tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la gestión administrativa explica la eficacia en un 77.10% y en un 22.9% por otros factores

3.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 7: Gestión administrativa & efectividad

		Correlaciones		
			GESTION ADMINISTRATIVA	EFFECTIVIDAD
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,127
		Sig. (bilateral)	.	,434
		N	40	40
	EFFECTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,127	1,000
		Sig. (bilateral)	,434	.
		N	40	40

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

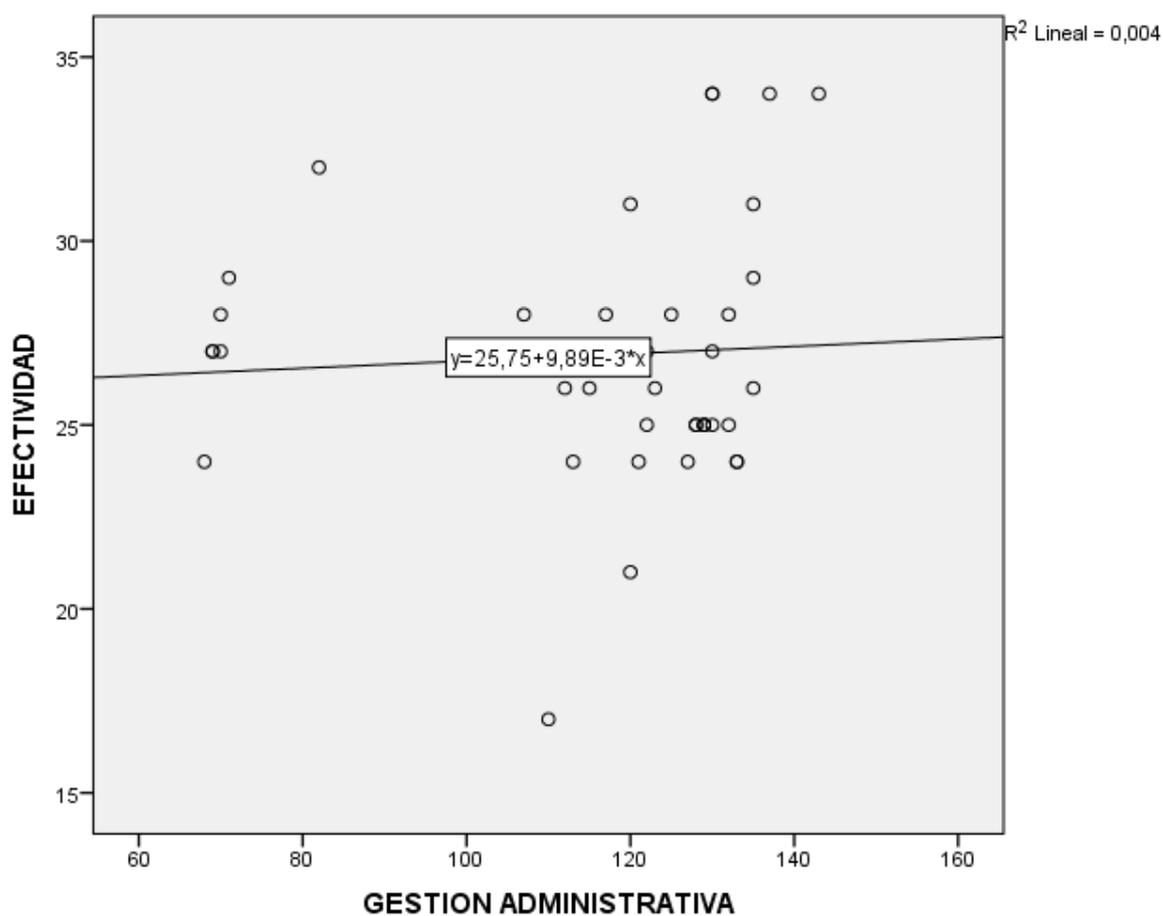


Figura 4: Gráfico de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: Tabla 7

Interpretación

En la Tabla 7 se observa que según la correlación Rho de Spearman no existe relación significativa entre la gestión administrativa y efectividad en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,127, con un sig ,434 (bilateral). En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica 3.

En la figura, nos indica que la tendencia de la gestión administrativa con la efectividad tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la gestión administrativa no explica la efectividad.

Tabla 8:

3.2. Nivel de la variable gestión administrativa y productividad de servicio

NIVEL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		PRODUCTIVIDAD DE SERVICIO	
	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA
MUY BAJO	0.0%	0	0.0%	0
BAJO	17.5%	7	0.0%	0
MEDIO	12.5%	5	50.0%	20
ALTO	67.5%	27	47.5%	19
MUY ALTO	2.5%	1	2.5%	1
TOTAL	100.0%	40	100.0%	40

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

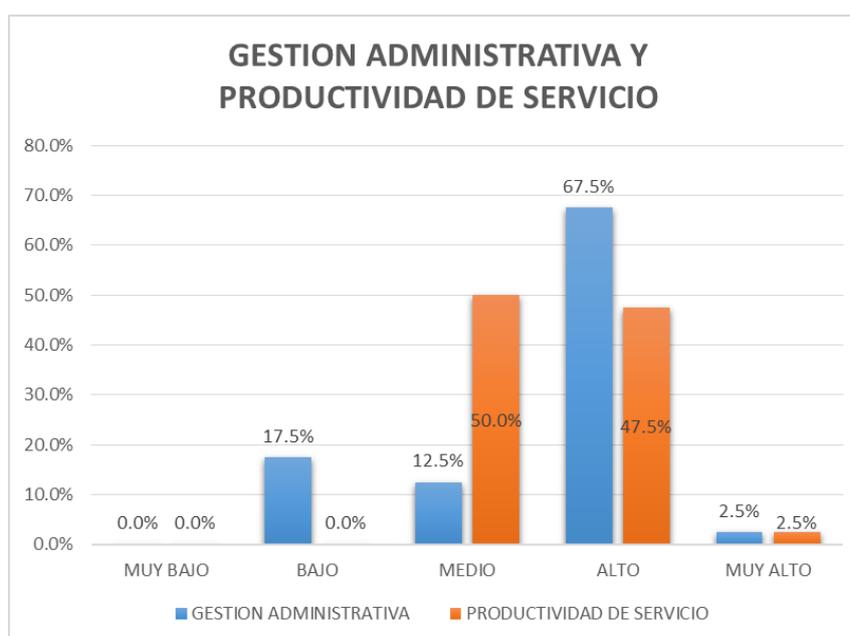


Figura 5: Niveles de gestión administrativa y productividad de servicio

Fuente: Tabla 8

Interpretación: El nivel de gestión administrativa es predominantemente Alto con 67.5% (27 encuestados) seguido del nivel Bajo con 17.5% (7 encuestados), luego el nivel Medio con 12.5% (5 encuestados) finalmente solo para el nivel muy Alto hay un 2.5% (1 encuestado)

El nivel de productividad de servicio es predominantemente Medio con 50.0% (20 encuestados) seguido del nivel Alto con 47.5% (19 encuestados), finalmente el nivel Muy alto con 2.5% (1 encuestado)

IV. DISCUSION

En la Tabla 4, se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación significativa entre gestión administrativa y productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018, que el coeficiente de correlación es ,641**, (bilateral). significativa en el nivel ,000 En consecuencia, se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. La tendencia de la gestión administrativa con productividad de servicio del Programa Qaliwarma tiene una asociación lineal positiva. Según el gráfico de dispersión la gestión administrativa explica la productividad del servicio del Programa Qaliwarma en un 33.90% y en un 66.1% por otros factores. Este resultado es coherente con el estudio de Tirado (2014) en cuanto a que la gestión administrativa influye de manera directa con la calidad de servicio, esto se puede ver, en que los directivos por su misma profesión y falta de experiencia, les falta capacidad de gestión y su estilo de liderazgo es autoritario. Por su parte el personal operativo, muestra deficiencias en cuanto a aptitudes y actitudes frente al trabajo, originando un mal servicio. En cuanto a la productividad de servicio podemos recurrir a Encalada, (2016) quien manifiesta que la productividad es el resultado del estado de satisfacción de los trabajadores. El objetivo fue: definir la relación entre la variable de satisfacción laboral y la variable de productividad de los empleados del departamento de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Según el enfoque de la hipótesis era encontrar la significancia de la relación entre las dos variables. El método utilizado fue el diseño deductivo básico, no experimental, correlacional, transversal, cuantitativo e hipotético

Lo antes expuesto también es coherente con nuestro resultado observado en la Tabla 6, que según la correlación Rho de Spearman existe relación alta y significativa entre la gestión administrativa y la eficacia de la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018, en la medida que el coeficiente de correlación es ,430*, altamente significativa en el nivel ,000 (bilateral). En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 2. La tendencia de la gestión administrativa y eficacia tiene una asociación lineal positiva. La gestión administrativa explica la eficacia en un 77.10% y en un 22.9% por otros factores

Este resultado sintoniza con Ramírez, Andrea y Calderón (2017), quienes indican que la gestión administrativa es el conjunto de procesos; estos son la planificación, la organización, control y dirección (p.8)”, entonces podemos decir que es el conjunto de

actividades a cumplir, los cuales se basan en procesos, también la gestión administrativa, tiene la capacidad de solucionar los problemas, consiguiendo el objetivo establecido; Es trascendental recalcar que la gestión administrativa tiene importancia, ya que, permite optimizar la ejecución de los procesos, con el fin de aumentar la cantidad, la eficiencia en la gestión de los servicios. También sintoniza con García, (2005, p.1) “La eficacia incluye el logro de los resultados anhelados y puede ser percibida entre el resultado de cantidades y calidad. Es decir el nivel de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etc.” Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares y/o grado de cumplimiento de los programas de producción o de ventas. Para Gutiérrez, (2014, p.30) Es el nivel en que se desarrollan las actividades planificadas y se logran los resultados propuestos

En la Tabla 5, se observa de que según la correlación Rho Spearman no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia de la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018. en la medida que el coeficiente de correlación es ,014 con un nivel ,932 (bilateral). En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica 1. La tendencia de la gestión administrativa y la eficiencia tienen una asociación lineal positiva, pero la gestión administrativa casi no explica la eficiencia al tener solo 0.01% y siendo que otros factores la explican en un 99.99%.. Este resultado es semejante al obtenido por Esquivel y Huamani (2016), en su tesis referenciada de tipo de estudio descriptivo/ correlacional, ya que se asocian las variables, población de 45 I.E. del nivel inicial, asimismo las técnica que se utilizó fue la encuesta, donde el instrumento fue un cuestionario que sirvió para poder medir las variables. Donde se obtuvo como resultados que el 28.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de gestión administrativa es muy bueno, debido a la buena planificación, organización, dirección y control, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior. Por otro lado, de acuerdo con la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que no existe relación alguna con la gestión administrativa y la calidad de servicio en las I.EE. privadas.

Lo antes expresado es coherente también con los resultados en la Tabla 7, donde se observa de que según la correlación Rho Spearman no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la efectividad de la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018, en la medida que el coeficiente

de correlación es ,127 con un nivel ,434 (bilateral). En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica 3 La tendencia de la gestión administrativa y la efectividad es hacia una asociación lineal positiva, pero la gestión administrativa casi no explica la efectividad al tener solo 0.01% y siendo que otros factores la explican en un 99.99%. Este resultado no es coherente con lo enunciado por García, (2011), Efectividad “es la relación entre la eficiencia y la eficacia. La efectividad es la armonía entre eficacia y eficiencia, es decir, ser efectivo es ser eficaz. Busca obtener un resultado perfecto.” (p.1) tampoco este resultado sintoniza con Almeida y Olivares, (2013, p.32) respecto a que la productividad hace referencia al grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por la organización; midiendo la capacidad de obtener o lograr resultados por parte del trabajador. El término eficacia se centra en los fines, en la estrategia y los objetivos. Según García, (2011, p.17) “es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas”. Cruelles, (2013, p.11) acotó, “es el grado en el que logran los objetivos. Se identifican con el logro de las metas (hacer las cosas correctas)” Se logra la satisfacción del cliente, el público muestra una buena aceptación, el cliente percibe que el servicio es el adecuado y el cliente se muestra complacido con el servicio brindado.

En la Tabla 8, se observa que el nivel de gestión administrativa es predominantemente Alto con 67.5% (27 encuestados) seguido del nivel Bajo con 17.5% (7 encuestados), luego el nivel Medio con 12.5% (5 encuestados) finalmente solo para el nivel muy Alto hay un 2.5% (1 encuestado) El nivel de productividad de servicio es predominantemente Medio con 50.0% (20 encuestados) seguido del nivel Alto con 47.5% (19 encuestados), finalmente el nivel Muy alto con 2.5% (1 encuestado)

Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Esquivel y Huamani (2016), donde se obtuvo como resultados que el 28.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de gestión administrativa es muy bueno, debido a la buena planificación, organización, dirección y control, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior igualmente Pérez y Valencia (2014), en su estudio sobre gestión administrativa y calidad de servicio de las MYPES. Concluyen que la gestión administrativa se relaciona de forma positiva con los niveles de la calidad de servicio, y que el 57% de los casos en estudio (MYPES) tienen un nivel medio en su gestión administrativa, la misma que prevalece

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo central se concluye que existe una relación directa y significativa entre gestión administrativa y productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018 ($r=,641$ y $Sig.=,000$).
2. Con respecto al objetivo específico 1 se ha llegado a la conclusión que no existe una relación significativa entre gestión administrativa y eficiencia de la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018 ($r=,014$ y $Sig.=,932$).
3. Con respecto al objetivo específico2 de determinar la relación de la gestión administrativa y la eficacia de la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, se ha llegado a la conclusión que existe una relación altamente significativa ($r=,727$ y $Sig.=,000$).
4. Con respecto al objetivo específico 3 de determinar la relación de la efectividad de la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, se ha llegado a la conclusión que no existe una relación significativa ($r=,127$ y $Sig.=,434$).
5. El nivel de gestión administrativa del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo es predominantemente Alto con 67.5% (27 encuestados) seguido del nivel Bajo con 17.5% (7 encuestados), luego el nivel Medio con 12.5% (5 encuestados) finalmente solo para el nivel muy Alto hay un 2.5% (1 encuestado) y El nivel de productividad de servicio es predominantemente Medio con 50.0% (20 encuestados) seguido del nivel Alto con 47.5% (19 encuestados), finalmente el nivel Muy alto con 2.5% (1 encuestado)

VI. RECOMENDACIONES

En concordancia con lo hallado en la investigación, se recomienda lo siguiente:

1. A los responsables del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, luego de los resultados alcanzados se les recomienda considerar el diagnóstico de la realidad observada y las características descritas, para implementar, en la medida de lo posible, un modelo de gestión adecuado para el programa para lograr óptimamente los objetivos del mismo.
2. A los responsables del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo se les recomienda implementar indicadores para medir y analizar a su personal con criterios de mérito, capacidad, valores y eficiencia.
3. A los padres de familia vinculados con el Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo se les recomienda supervisar los métodos de trabajo que se emplean para simplificar con una mejora en el Programa Qaliwarma
4. A los padres de familia vinculados con el Programa Qaliwarma se les recomienda establecer y aplicar encuestas y/o entrevistas que permitan identificar las principales necesidades e intereses de sus pupilos respecto del programa.
5. A los responsables del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo se les recomienda perfeccionar y gestionar acciones estratégicas orientadas a lograr un mayor compromiso, identificación y fidelización del personal, y de la comunidad, con el Programa Qaliwarma

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- American Psychological Association (APA 2010). Manual de publicaciones de la American Psychological Association. México: Manual Moderno.
- Alles, M. (2002). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: El diccionario. (2ª ed.). Argentina: Editorial Granica.
- Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación S.A., Madrid.
- Carrera, D. (2015). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de operaciones del Banco del Crédito del Perú – agencia real plaza de la ciudad de Trujillo 2014. (Tesis de titulación). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1948/carrerachomba_dayely.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corces, A. (2010). Gestión de la calidad en la Administración Pública. Asociación Española Normalización y Certificación, Fundación CEDDET, Madrid.
- Cueto, S., Chinen, M. (2018). Impacto Educativo de un Programa de Desayunos Escolares en las Escuelas Rurales del Perú (1a ed). Lima
- Cuevas, C. (2 de abril de 2011). Desempeño y estándar: Conceptos. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- Chiavenato, I. (2007). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª ed.). México: Mac Graw Hill.
- Chigne, C. (2015). Programa de capacitación, para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C. – Agencia Trujillo: 2014. (Tesis de titulación). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2044/chignebazan_cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Defensoría del Pueblo (2013). Primer Reporte de supervisión al funcionamiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas ubicadas en zonas rurales. Lima
- Duque, E. (enero, 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales.

- Recuperado de
<http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>
- Estrada, W. (2011). Servicio y atención al cliente Recuperado de <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). Gestión de la Calidad en los servicios. Recuperado de:
http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf
- Franklin, E. (2009). Organización de empresas. (3ª ed.). México: Mac Graw Hill
- Franklin, E. (2009). Organización de empresas. (3ª ed.). México: Mac Graw Hill. de Colombia. Recuperado de:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/6917/1/7709506.2012.pdf>
- González, M. (1997). La comunicación efectiva. Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&dq=%E2%80%99Cla+comunicaci%C3%B3n+es+la+esencia+misma+de+la+vida,+a+todos+los+niveles%E2%80%9D&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Goñi, I. (2000). Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. Recuperado de
http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol8_3_00/aci05300.pdf
- Goldin, I. y T. Vogel (2010), “Global governance and systemic risk in the 21st Century: lessons from the financial crisis”, *Global Policy*, I(1).
- Hale, T. y D. Held (eds.) (2011), *The Handbook of Transnational Governance. Institutions and Innovations*, Cambridge, Polity Press.
- Herrera, C. (2016). Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de usuario de un Organismo Público Especializado. Tesis para optar su grado de Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, PUCP, Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ª ed.). México. McGraw-Hill.
- Instituto Paraguayo del Indígena (2015). Orientaciones para el trabajo con los pueblos indígenas con enfoque Intercultural

- Instituto Paraguayo del Indígena (2010). Orientaciones básicas para el trabajo del funcionario público con los pueblos indígenas.
- Juaneda, E. y Gonzáles, L. (Enero, 2004) Definición antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Revista conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234965.pdf>
- Kharas, H. y D. Lombardi (2012), The Group of Twenty. Origins, Prospects and Challenges for Global Governance, Washington, DC, Brookings Institution.
- Kickbusch, I. y D. Gleicher (eds.) (2013), Governance for Health in the 21st Century, Copenhagen, Oficina Regional de la OMS para Europa.
- Lombardi, O. (2016). Reconocimiento de una Plataforma de Gestión de la Calidad sobre la cual se pueda establecer la Gestión de la Innovación en una pequeña empresa peruana. Tesis para optar su grado de Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, PUCP, Lima.
- Maza, B. (2013). Evaluación de la calidad del servicio que se proporciona en una tienda departamental exclusiva a través del nivel de satisfacción de sus clientes. (Tesis de titulación). México: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de: <http://tesis.bnct.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/15258/Belinda%20Maza%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, J. (2009). Medición de la calidad del servicio. Recuperado de http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/ME_DICION.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2014). Manual para la Gestión del Servicio Alimentario. (2ª ed). Lima. Bruño
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la Calidad. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA237&dq=calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios&f=false
- Molina, C. (2016). Propuesta técnico- normativa para la aplicación idónea y masificación de la Gestión Documental con valor legal para las entidades

- públicas del Perú. Tesis para optar el grado de Magister en Ingeniería de las Telecomunicaciones, PUCP, Lima.
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Universidad Surcolombia, Colombia.
- Organización de la Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2013). Alimentación Escolar y las Posibilidades de Compra Directa de la Agricultura Familiar.
- Organización de la Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2012). La Alimentación Escolar como oportunidad de Aprendizaje Infantil
- Ortiz, L. (2015). Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras. (Tesis de titulación). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13647/2/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml y Berry, L. (1993). Calidad Total en la gestión de los servicios. Díaz de Santos, Madrid.
- Pascual, A. (2011). San Benito y el Management. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Ex76pytgg70C&pg=PA191&dq=empowerment+o+empoderamiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT2Ifc29DPAhVFKCYKHU1BCWA4ChDoAQgZMAA#v=onepage&q=empowerment%20o%20empoderamiento&f=false>
- Pino, R. (2007). Metodología de la Investigación. (5a.ed.) Lima Editorial San Marcos.
- Pontificia Universidad Javeriana (2010). Servicio personal. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/dir-financiera/definiciones-tributarias>
- Programa Mundial de Alimentos (2016). Fortaleciendo las Redes de Protección Social. Apoyando los Programas Nacionales de Alimentación Escolar en América Latina y el Caribe.
- Programa Mundial de Alimentos (2013) El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial. Italia.
- Sánchez C. H. y Reyes M. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica, Visión Universitaria, Lima, Perú

Solis, E., Ruiz, J. y Álvarez, J. (2015). Proceso de Abastecimiento del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014 (Trabajo de investigación para grado de Magister). Universidad del Pacífico. Lima.

United Nations (2016). E- Government Survey E-Government in Support of sustainable development, New York.

Wirtz, B.; Piehler, R.; Rueger, V.; Daiser, P. (2016). E-Government portal information performance and the role of local community interest. empirical support for a model of citizen perceptions. En Public Administration Quarterly, Vol. 40 Issue 1, p. 48-83. 36p.

Normas legales

Resolución Ministerial N° 124-2016-MIDIS. Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar.

Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS. Modificación del Decreto Supremo N° 008-2012 que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y dictan mediada para la determinación de la clasificación socioeconómica con criterio geográfico.

Resolución Ministerial N° 321-2014-MC. Listado actualizado de los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana comprendidos en la Base de datos Oficial de Pueblos Indígenas.

Raimundi, M., Molina, M., Gimenez, M. y Minichiello, C. (12 de julio de 2014). ¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/773/77331488001.pdf>

Real Academia Española. (2017). Definiciones de términos. Recuperado de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=experiencia>

Rodrik, D. (2012), “Leaderless Global Governance”, disponible en www.project-syndicate.org/commentary/leaderless-global-governance. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2236/1/613%20ING.pdf>

- Salinas, M. y Rodríguez, H. (Octubre, 2011) Toma de decisiones. Revista devalsimweb. Recuperado de http://dearade.udea.edu.co/aula/pluginfile.php/1150/mod_resource/content/1/Competencia_Toma_de_Decisiones.pdf
- Scholte, J. A. (2010), “Civil society in multi-level governance”, en H. Enderlein, S. Wälti y M. Zürn (eds.), Handbook on Multi-Level Governance, Cheltenham, Edward Elgar.
- Setó, D. (2004). La calidad de Servicio a la fidelidad del cliente. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjX7fPe3NDPAhXKNiYKHS6yBQ4FBD0AQgsMAM#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios&f=false>
- Urbina, F. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional la libertad – SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. (Tesis de titulación). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/761/urbina_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.
- Weiss, T. G. y R. Thakur (2010), Global Governance and the UN. An Unfinished Journey, Indianápolis, Indiana University Press.
- Willetts, P. (2011), Non-Governmental Organizations in World Politics. The Construction of Global Governance, Londres, Routledge.
- Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS. Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para Crecer”.
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS. Creación del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.

ANEXOS

Anexo N° 1

Cuestionario gestión administrativa del programa Qaliwarma

Instrucciones: Mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del servidor con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente a su área de labor gestión administrativa del programa Qaliwarma

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirá para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

SEXO: (M) (F)

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

I. DATOS DEMOGRAFICOS

- a. Edad (años)
- b. Género:
 Femenino Masculino
- c. Grado de instrucción:
 Primaria
 Secundaria
 Superior
 Otro: _____

II. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA QALIWARMA

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

	Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
LIDERAZGO	1	Cuando llegas a cometer algún error, tu jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada.					
	2	Tu superior es justo con sus decisiones.					
	3	Tu jefe fomenta las buenas relaciones interpersonales con su personal.					
	4	Tu superior tiene la capacidad de influir positivamente en la conducta de sus trabajadores					

PLANIFICACION	5	Tu jefe posee capacidades personales de empatía con los trabajadores para lograr el éxito en la gestión del programa					
	6	Tu jefe se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución					
	7	Los atributos y habilidades de tu jefe crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo					
	8	Tu jefe estimula a sus trabajadores a establecerse metas a mediano y largo plazo, así como a tener claro su proyecto de vida y profesional					
	9	La Misión, Visión y valores institucionales contribuyen a los objetivos de la Institución.					
	10	Se ha definido en la Institución los valores que el personal deben asumir para alcanzar los objetivos Previstos					
	11	Difunden en la página institucional, la Misión, Visión y los valores institucionales.					
	12	En el proceso de organización, hacemos un análisis periódico de nuestra institución, en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, etc.					
	13	Se elaboran planes de acción que despliegan estrategias al resto de la institución, con la participación activa del personal.					
	14	Las estrategias han sido elaboradas sobre la base de las normas básicas del Sistema Nacional de Planificación y el Sistema Nacional de Inversión Pública.					

PERSONAL	15	Identifican de manera sistemática aquellas capacidades del personal que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en la Institución.					
	16	Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal.					
	17	Se evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.					
	18	Se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de la Institución.					
	19	Se reconocen a tiempo las contribuciones del personal, con el fin de aumentar el grado de motivación y el compromiso.					
	20	Existen en la Institución canales de comunicación que garanticen el diálogo dentro de la Institución con otras Unidades.					
SATISFACCION	21	Puedo observar un compromiso personal de mis jefes en la mejora de la calidad de los servicios					
	22	Existe una tendencia de mejora global en los niveles de motivación del personal de la Institución.					
	23	Se compara el grado de satisfacción del personal de la Institución con el de otras organizaciones.					
	24	En los objetivos de mi lugar de trabajo prima la mejora de la calidad de los servicios.					
	25	Dispongo de los recursos (espacio, informáticos, herramientas, etc.) necesarios para desarrollar correctamente mi trabajo.					
	26	Existe un buen sistema de evaluación y reconocimiento del					

		desempeño de mis funciones					
	27	Existen en mi lugar de trabajo las condiciones de seguridad e higiene apropiadas.					
	28	Tengo las condiciones laborales, salario y beneficios apropiados al trabajo que desarrollo					
RESULTADOS	29	Mide la Institución la eficacia y la eficiencia en la prestación de sus servicios y en la gestión.					
	30	La Unidad analiza sistemáticamente información de sus usuarios con el fin de conocer sus peticiones de mejora y su opinión sobre la calidad del servicio prestado					
	31	Utiliza la Institución algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto y la valoración de su gestión					
	32	Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias					
	33	La entidad cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para la evaluación en el cumplimiento de sus objetivos.					
	34	Se revisa cumplimiento de objetivos y se introducen acciones correctivas					

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

Anexo N° 2

Cuestionario de productividad de servicio de

Instrucciones: Mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del servidor con respecto a las preguntas elaboradas correspondiente a su área de labor sobre productividad de servicio

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirá para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

SEXO: (M) (F)

Marca con (X) tu respuesta de acuerdo a tu opinión.

III. DATOS DEMOGRAFICOS

- d. Edad (años)
- e. Género:
 Femenino Masculino
- f. Grado de instrucción:
 Primaria
 Secundaria
 Superior
 Otro: _____

IV. PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA QALIWARMA

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4= Casi siempre, 5 = Siempre

N°	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				S
		N	CN	AV	CS	
EFICIENCIA						
1	Se hace el buen uso racionalizado de los recursos durante el proceso de ejecución de tareas y desarrollo de actividades					
2	Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo					

	cumplimiento					
3	Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente					
4	El personal, Recurso Humano, encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad					
5	Durante el desarrollo de las actividades la productividad se limita por la carencia de recursos materiales					
6	Durante el desarrollo de las actividades laborales los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no es la adecuada					
EFICACIA						
07	La institución conoce el tiempo empleado por el servidor en actividades laborales precisos					
08	La ubicación de las herramientas que utilizan los servidores está en lugar adecuado en su zona de trabajo					
09	Supervisan los métodos de trabajo que se emplean para simplificar con una mejora en la institución					
10	Los servidores de la institución cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados?					
11	El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por las condiciones ambientales desfavorables					
12	La infraestructura de la institución limita los procedimientos laborales pues los espacios son reducidos para la manipulación de las maquinarias					
EFFECTIVIDAD						
13	El desempeño que tiene cada servidor es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad					

14	Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado					
15	La institución incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra: reciben capacitación constante					
16	La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento					
17	La producción ha mejorado por el buen diseño de las infraestructuras					
18	La calidad de la producción esta garantizada por la institución por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los servidores.					
19	El comité encargado de la seguridad laboral se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción					
20	La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas					

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

Anexo 3
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 1

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Lourdes Guicell Neyra Cruzado	Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la Operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
ANDRES ENRIQUE RECALDE GRACEY	

Fecha: Trujillo mayo del 2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 2

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Lourdes Guicell Neyra Cruzado	Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Asi como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		N
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Ms. Rosales Mendoza, Lucy Esther	

Fecha: Trujillo mayo del 2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS EXPERTO 3

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Br. Lourdes Guicell Neyra Cruzado	Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Asi como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la Operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	S	
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		N
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Talavera Cubas, Marco Antonio	

Fecha: Trujillo mayo del 2019

RESULTADO DE EVALUACION DE LOS ITEMS DE CADA EXPERTO

NUMERO DE EXPERTOS	ITEMS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Experto	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S
2. Experto	S	S	S	S	N	S	S	N	S	S
3. Experto	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S

<p>Datos generales: E Mail: alpaec@hotmail.com Celular: 949943733 Domicilio: Calle Yahuar Huaca N° 11 Urb. Santa María-Trujillo</p>	1. Experto
	Andrés Enrique Recalde Gracey
	Grado: Doctor
	Especialidad: Administración
	Área de Investigación: Gestión pública

<p>Datos generales: E Mail: rosalesmendoza22@gmail.com Celular: 938253013 Domicilio: Urb. Los Jazmines Mz E lote 21 - Trujillo</p>	2. Experto
	Lucy Esther Rosales Mendoza
	Grado: Maestra
	Especialidad: Gestión Pública
	Área de Investigación: Gestión pública

<p>Datos generales: E Mail: mtalaverac7@Hotmail.com Celular: 935199762 Domicilio: Urb. California J.J Ganoza N° 116 departamento 602 - Trujillo</p>	3. Experto
	Marcos Antonio Talavera Cubas.
	Grado: Maestra
	Especialidad: Gestión Pública
	Área de Investigación: Gestión pública

APLICACIÓN DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD DE HOLSTI

$$C = \frac{kM}{n_1+n_2+n_3}, \text{ donde}$$

k : Número de expertos

M : Número de coincidencias entre expertos

n_1 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 1

n_2 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 2

n_3 : Número de preguntas realizadas que concuerdan al experto 3

Substituyendo en la fórmula anterior

$$c = \frac{3(8)}{8 + 8 + 9} = \frac{24}{25} = 0.96$$

El coeficiente de fiabilidad del instrumento es de 96% muy buena

Teóricamente entonces podemos obtener respuestas como

Resultado de aplicar la formula Intervalo	Fiabilidad del Instrumento
< 0,20	Pobre
0,21 – 0,40	Débil
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Buena
0,81 – 1,00	Muy buena

Anexo 4

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA I.E. 253 “ISABEL HONORIO DE LAZARTE”, URBANIZACION LA NORIA – DISTRITO DE TRUJILLO; DEJA:

CONSTANCIA

Que la Sra. **LOURDES GUICELL NEYRA CRUZADO**, identificada con D.N.I 41001662; alumna de la escuela de Posgrado – **MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA** de la universidad César Vallejo, ha sido autorizada para la aplicación de los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada **“GESTION ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA QALIWARMA, EN LA I.E Nº 253, LA NORIA – TRUJILLO 2018”**.

Se otorga la presente constancia al interesado para los fines que estime conveniente

Trujillo, 28 de junio del 2019



Lic. Yolanda Zamora Bazán
Directora (e)

Anexo 5

Validez de Pearson variable 1

	Nº	ÍTEMS	COEFICIENTE MENOR A 0.21
LIDERAZGO	1	Cuando llegas a cometer algún error, tu jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada.	0,99
	2	Tu superior es justo con sus decisiones.	0,99
	3	Tu jefe fomenta las buenas relaciones interpersonales con su personal.	0,97
	4	Tu superior tiene la capacidad de influir positivamente en la conducta de sus trabajadores	0,99
	5	Tu jefe posee capacidades personales de empatía con los trabajadores para lograr el éxito en la gestión del programa	0,99
	6	Tu jefe se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución	0,99
	7	Los atributos y habilidades de tu jefe crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo	0,99
	8	Tu jefe estimula a sus trabajadores a establecerse metas a mediano y largo plazo, así como a tener claro su proyecto de vida y profesional	0,96
PLANIFICACION	9	La Misión, Visión y valores institucionales contribuyen a los objetivos de la Institución.	0,57
	10	Se ha definido en la Institución los valores que el personal deben asumir para alcanzar los objetivos Previstos	0,63
	11	Difunden en la página institucional, la Misión, Visión y los valores institucionales.	0,79
	12	En el proceso de organización, hacemos un análisis periódico de nuestra institución, en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, etc.	0,63
	13	Se elaboran planes de acción que despliegan estrategias al resto de la institución, con la participación activa del personal.	0,76
	14	Las estrategias han sido elaboradas sobre la base de las normas básicas del Sistema Nacional de Planificación y el Sistema Nacional de Inversión Pública.	0,79
PERSONAL	15	Identifican de manera sistemática aquellas capacidades del personal que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en la Institución.	0,90
	16	Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal.	0,87
	17	Se evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.	0,38
	18	Se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de la Institución.	0,90

	19	Se reconocen a tiempo las contribuciones del personal, con el fin de aumentar el grado de motivación y el compromiso.	0,31
	20	Existen en la Institución canales de comunicación que garanticen el diálogo dentro de la Institución con otras Unidades.	0,38
SATISFACCION	21	Puedo observar un compromiso personal de mis jefes en la mejora de la calidad de los servicios	0,87
	22	Existe una tendencia de mejora global en los niveles de motivación del personal de la Institución.	0,89
	23	Se compara el grado de satisfacción del personal de la Institución con el de otras organizaciones.	0,41
	24	En los objetivos de mi lugar de trabajo prima la mejora de la calidad de los servicios.	0,90
	25	Dispongo de los recursos (espacio, informáticos, herramientas, etc.) necesarios para desarrollar correctamente mi trabajo.	0,89
	26	Existe un buen sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de mis funciones	0,41
	27	Existen en mi lugar de trabajo las condiciones de seguridad e higiene apropiadas.	0,87
	28	Tengo las condiciones laborales, salario y beneficios apropiados al trabajo que desarrollo	0,31
RESULTADOS	29	Mide la Institución la eficacia y la eficiencia en la prestación de sus servicios y en la gestión.	0,37
	30	La Unidad analiza sistemáticamente información de sus usuarios con el fin de conocer sus peticiones de mejora y su opinión sobre la calidad del servicio prestado	0,92
	31	Utiliza la Institución algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto y la valoración de su gestión	0,92
	32	Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias	0,29
	33	La entidad cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para la evaluación en el cumplimiento de sus objetivos.	0,37
	34	Se revisa cumplimiento de objetivos y se introducen acciones correctivas	0,92

Anexo 6

Validez de Pearson variable 2

N°	ITEMS	COEFICIENTE MENOR A 0.21
EFICIENCIA		
1	Se hace el buen uso racionalizado de los recursos durante el proceso de ejecución de tareas y desarrollo de actividades	0,54
2	Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento	0,50
3	Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente	0,79
4	El personal, Recurso Humano, encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad	0,66
5	Durante el desarrollo de las actividades la productividad se limita por la carencia de recursos materiales	0,58
6	Durante el desarrollo de las actividades laborales los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no es la adecuada	0,68
EFICACIA		
07	La institución conoce el tiempo empleado por el servidor en actividades laborales precisos	0,38
08	La ubicación de las herramientas que utilizan los servidores está en lugar adecuado en su zona de trabajo	0,92
09	Supervisan los métodos de trabajo que se emplean para simplificar con una mejora en la institución	0,92
10	Los servidores de la institución cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados?	0,31
11	El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por las condiciones ambientales desfavorables	0,38

12	La infraestructura de la institución limita los procedimientos laborales pues los espacios son reducidos para la manipulación de las maquinarias	0,92
EFFECTIVIDAD		
13	El desempeño que tiene cada servidor es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad	0,77
14	Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado	0,56
15	La institución incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra: reciben capacitación constante	0,22
16	La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento	0,69
17	La producción ha mejorado por el buen diseño de las infraestructuras	0,63
18	La calidad de la producción esta garantizada por la institución por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los servidores.	0,51
19	El comité encargado de la seguridad laboral se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción	0,67
20	La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas	0,44

Anexo 7

Confiabilidad Alfa de Cronbach Variable 1

.926

	Nº	ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH
LIDERAZGO ,927	1	Cuando llegas a cometer algún error, tu jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada.	,926
	2	Tu superior es justo con sus decisiones.	,928
	3	Tu jefe fomenta las buenas relaciones interpersonales con su personal.	,929
	4	Tu superior tiene la capacidad de influir positivamente en la conducta de sus trabajadores	,927
	5	Tu jefe posee capacidades personales de empatía con los trabajadores para lograr el éxito en la gestión del programa	,929
	6	Tu jefe se compromete y promueve la innovación y transformación de la Institución	,927
	7	Los atributos y habilidades de tu jefe crean condiciones favorables para el desarrollo del trabajo	,927
	8	Tu jefe estimula a sus trabajadores a establecerse metas a mediano y largo plazo, así como a tener claro su proyecto de vida y profesional	,930
PLANIFICACION ,919	9	La Misión, Visión y valores institucionales contribuyen a los objetivos de la Institución.	,919
	10	Se ha definido en la Institución los valores que el personal deben asumir para alcanzar los objetivos Previstos	,928
	11	Difunden en la página institucional, la Misión, Visión y los valores institucionales.	,924
	12	En el proceso de organización, hacemos un análisis periódico de nuestra institución, en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, etc.	,919
	13	Se elaboran planes de acción que despliegan estrategias al resto de la institución, con la participación activa del personal.	,924
	14	Las estrategias han sido elaboradas sobre la base de las normas básicas del Sistema Nacional de Planificación y el Sistema Nacional de Inversión Pública.	,924
PERSONAL ,924	15	Identifican de manera sistemática aquellas capacidades del personal que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en la Institución.	,919
	16	Se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal.	,919
	17	Se evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.	,924
	18	Se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de la Institución.	,919

	19	Se reconocen a tiempo las contribuciones del personal, con el fin de aumentar el grado de motivación y el compromiso.	,928
	20	Existen en la Institución canales de comunicación que garanticen el diálogo dentro de la Institución con otras Unidades.	,924
SATISFACCION ,919	21	Puedo observar un compromiso personal de mis jefes en la mejora de la calidad de los servicios	,919
	22	Existe una tendencia de mejora global en los niveles de motivación del personal de la Institución.	,919
	23	Se compara el grado de satisfacción del personal de la Institución con el de otras organizaciones.	,924
	24	En los objetivos de mi lugar de trabajo prima la mejora de la calidad de los servicios.	,919
	25	Dispongo de los recursos (espacio, informáticos, herramientas, etc.) necesarios para desarrollar correctamente mi trabajo.	,919
	26	Existe un buen sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de mis funciones	,924
	27	Existen en mi lugar de trabajo las condiciones de seguridad e higiene apropiadas.	,919
	28	Tengo las condiciones laborales, salario y beneficios apropiados al trabajo que desarrollo	,928
RESULTADOS ,919	29	Mide la Institución la eficacia y la eficiencia en la prestación de sus servicios y en la gestión.	,924
	30	La Unidad analiza sistemáticamente información de sus usuarios con el fin de conocer sus peticiones de mejora y su opinión sobre la calidad del servicio prestado	,919
	31	Utiliza la Institución algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto y la valoración de su gestión	,919
	32	Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de las estrategias	,928
	33	La entidad cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para la evaluación en el cumplimiento de sus objetivos.	,924
	34	Se revisa cumplimiento de objetivos y se introducen acciones correctivas	,919

Anexo 8

Confiabilidad Alfa de Cronbach Variable 2

N°	ITEMS	ALFA DE CRONBACH
EFICIENCIA		,706
1	Se hace el buen uso racionalizado de los recursos durante el proceso de ejecución de tareas y desarrollo de actividades	,716
2	Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento	,705
3	Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente	,701
4	El personal, Recurso Humano, encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad	,706
5	Durante el desarrollo de las actividades la productividad se limita por la carencia de recursos materiales	,706
6	Durante el desarrollo de las actividades laborales los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no es la adecuada	,715
EFICACIA		,723
07	La institución conoce el tiempo empleado por el servidor en actividades laborales precisos	,723
08	La ubicación de las herramientas que utilizan los servidores está en lugar adecuado en su zona de trabajo	,685
09	Supervisan los métodos de trabajo que se emplean para simplificar con una mejora en la institución	,685
10	Los servidores de la institución cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados?	,734
11	El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por las condiciones ambientales desfavorables	,723
12	La infraestructura de la institución limita los	,684

	procedimientos laborales pues los espacios son reducidos para la manipulación de las maquinarias	
EFFECTIVIDAD		,713
13	El desempeño que tiene cada servidor es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad	,711
14	Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado	,715
15	La institución incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra: reciben capacitación constante	,723
16	La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento	,713
17	La producción ha mejorado por el buen diseño de las infraestructuras	,704
18	La calidad de la producción esta garantizada por la institución por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los servidores.	,722
19	El comité encargado de la seguridad laboral se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción	,711
20	La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas	,721

Anexo 9

GESTION ADMINISTRATIVA																						
LIDERAZGO												PLANIFICACIÓN										
E/P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	E/P	P9	P10	P11	P12	P13	P14	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	
E1	5	4	3	5	3	5	5	4	34	40	ALTO	E1	5	2	3	5	3	3	21	30	ALTO	
E2	5	3	3	5	3	5	5	5	34	40	ALTO	E2	3	5	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E3	5	3	3	4	3	4	5	4	31	40	ALTO	E3	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E4	5	3	3	4	3	4	5	2	29	40	ALTO	E4	5	4	3	5	3	3	23	30	ALTO	
E5	4	3	3	4	3	4	5	2	28	40	MEDIO	E5	2	5	5	2	5	5	24	30	ALTO	
E6	4	3	3	4	3	4	5	2	28	40	MEDIO	E6	1	2	2	1	2	2	10	30	MUY BAJO	
E7	4	3	2	4	2	4	4	2	25	40	MEDIO	E7	5	1	3	5	3	3	20	30	MEDIO	
E8	4	3	2	4	2	4	4	1	24	40	MEDIO	E8	3	5	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E9	4	3	2	4	2	4	4	1	24	40	MEDIO	E9	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E10	4	3	2	4	2	4	4	1	24	40	MEDIO	E10	5	4	3	5	3	3	23	30	ALTO	
E11	4	3	2	4	3	4	5	1	26	40	MEDIO	E11	2	5	5	2	5	5	24	30	ALTO	
E12	4	3	2	4	3	4	5	2	27	40	MEDIO	E12	1	2	2	1	2	2	10	30	MUY BAJO	
E13	4	2	2	3	3	4	5	2	25	40	MEDIO	E13	5	1	3	5	3	3	20	30	MEDIO	
E14	4	2	2	3	3	4	5	2	25	40	MEDIO	E14	3	5	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E15	4	2	2	3	3	4	5	2	25	40	MEDIO	E15	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E16	4	2	2	3	3	4	4	4	26	40	MEDIO	E16	5	4	3	5	3	3	23	30	ALTO	
E17	4	3	2	3	3	4	4	4	27	40	MEDIO	E17	2	5	5	2	5	5	24	30	ALTO	
E18	4	3	2	3	3	4	4	4	27	40	MEDIO	E18	1	2	2	1	2	2	10	30	MUY BAJO	
E19	4	3	1	3	2	4	4	4	25	40	MEDIO	E19	5	1	3	5	3	3	20	30	MEDIO	
E20	4	4	1	3	2	4	4	4	26	40	MEDIO	E20	3	5	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E21	5	4	3	5	3	5	5	4	34	40	ALTO	E21	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E22	5	3	3	5	3	5	5	5	34	40	ALTO	E22	5	4	3	5	3	3	23	30	ALTO	
E23	5	3	3	4	3	4	5	4	31	40	ALTO	E23	2	5	5	2	5	5	24	30	ALTO	
E24	5	3	3	4	3	4	5	2	29	40	ALTO	E24	1	2	2	1	2	2	10	30	MUY BAJO	
E25	4	3	3	4	3	4	5	2	28	40	MEDIO	E25	5	1	3	5	3	3	20	30	MEDIO	
E26	4	3	3	4	3	4	5	2	28	40	MEDIO	E26	3	5	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E27	4	3	2	4	2	4	4	2	25	40	MEDIO	E27	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E28	4	3	2	4	2	4	4	1	24	40	MEDIO	E28	5	4	3	5	3	3	23	30	ALTO	
E29	4	3	2	4	2	4	4	1	24	40	MEDIO	E29	2	5	5	2	5	5	24	30	ALTO	
E30	4	3	2	4	2	4	4	1	24	40	MEDIO	E30	1	2	2	1	2	2	10	30	MUY BAJO	
E31	5	2	4	5	2	2	5	2	27	40	MEDIO	E31	5	1	3	5	3	3	20	30	MEDIO	
E32	2	1	5	2	1	3	2	5	21	40	BAJO	E32	3	5	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E33	4	2	2	3	3	4	5	2	25	40	MEDIO	E33	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO	
E34	4	2	2	3	3	4	5	2	25	40	MEDIO	E34	5	4	3	5	3	3	23	30	ALTO	
E35	4	2	2	3	3	4	4	4	26	40	MEDIO	E35	2	5	5	2	5	5	24	30	ALTO	
E36	4	3	2	3	3	4	4	4	27	40	MEDIO	E36	1	2	2	1	2	2	10	30	MUY BAJO	
E37	4	3	2	3	3	4	4	4	27	40	MEDIO	E37	4	1	4	4	4	4	21	30	ALTO	
E38	2	1	4	2	1	3	1	3	17	40	BAJO	E38	5	4	3	5	3	3	23	30	ALTO	
E39	3	5	3	3	5	2	5	2	28	40	MEDIO	E39	2	5	5	2	2	5	21	30	ALTO	
E40	4	3	5	4	4	4	4	4	32	40	ALTO	E40	1	3	2	1	3	2	12	30	BAJO	

Anexo 10

PRODUCTIVIDAD DE SERVICIO																			
EFICIENCIA										EFICACIA									
E/P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL	E/P	P7	P8	P9	P10	P11	P12	ALCANZADO	ESPERADO	NIVEL
E1	3	5	3	5	5	4	25	30	ALTO	E1	3	5	5	5	3	5	26	30	MUY ALTO
E2	3	5	3	5	5	5	26	30	MUY ALTO	E2	4	4	4	2	4	3	21	30	ALTO
E3	3	4	3	4	5	4	23	30	ALTO	E3	4	4	4	3	4	4	23	30	ALTO
E4	3	4	3	4	5	2	21	30	ALTO	E4	3	5	5	4	3	5	25	30	ALTO
E5	3	4	3	4	5	2	21	30	ALTO	E5	5	2	2	4	5	2	20	30	MEDIO
E6	3	4	3	4	5	2	21	30	ALTO	E6	2	1	1	3	2	1	10	30	MUY BAJO
E7	2	4	2	4	4	2	18	30	MEDIO	E7	3	5	5	5	3	5	26	30	MUY ALTO
E8	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E8	4	4	4	2	4	3	21	30	ALTO
E9	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E9	4	4	4	3	4	4	23	30	ALTO
E10	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E10	3	5	5	4	3	5	25	30	ALTO
E11	2	4	3	4	5	1	19	30	MEDIO	E11	5	2	2	4	5	2	20	30	MEDIO
E12	2	4	3	4	5	2	20	30	MEDIO	E12	2	1	1	3	2	1	10	30	MUY BAJO
E13	2	3	3	4	5	2	19	30	MEDIO	E13	3	5	5	5	3	5	26	30	MUY ALTO
E14	2	3	3	4	5	2	19	30	MEDIO	E14	4	4	4	2	4	3	21	30	ALTO
E15	3	5	3	5	5	4	25	30	ALTO	E15	4	4	4	3	4	4	23	30	ALTO
E16	3	5	3	5	5	5	26	30	MUY ALTO	E16	3	5	5	4	3	5	25	30	ALTO
E17	3	4	3	4	5	4	23	30	ALTO	E17	5	2	2	4	5	2	20	30	MEDIO
E18	3	4	3	4	5	2	21	30	ALTO	E18	2	1	1	3	2	1	10	30	MUY BAJO
E19	3	4	3	4	5	2	21	30	ALTO	E19	3	5	5	5	3	5	26	30	MUY ALTO
E20	3	4	3	4	5	2	21	30	ALTO	E20	4	4	4	2	4	3	21	30	ALTO
E21	2	4	2	4	4	2	18	30	MEDIO	E21	4	4	4	3	4	4	23	30	ALTO
E22	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E22	3	5	5	4	3	5	25	30	ALTO
E23	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E23	5	2	2	4	5	2	20	30	MEDIO
E24	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E24	2	1	1	3	2	1	10	30	MUY BAJO
E25	2	4	3	4	5	1	19	30	MEDIO	E25	3	5	5	5	3	5	26	30	MUY ALTO
E26	2	4	3	4	5	2	20	30	MEDIO	E26	4	4	4	2	4	3	21	30	ALTO
E27	2	3	3	4	5	2	19	30	MEDIO	E27	4	4	4	3	4	4	23	30	ALTO
E28	2	3	3	4	5	2	19	30	MEDIO	E28	3	5	5	4	3	5	25	30	ALTO
E29	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E29	5	2	2	4	5	2	20	30	MEDIO
E30	2	4	2	4	4	1	17	30	MEDIO	E30	2	1	1	5	2	1	12	30	BAJO
E31	4	5	2	2	5	2	20	30	MEDIO	E31	3	5	5	4	3	5	25	30	ALTO
E32	5	2	1	3	2	5	18	30	MEDIO	E32	4	4	4	4	4	3	23	30	ALTO
E33	2	3	3	4	5	2	19	30	MEDIO	E33	4	4	4	5	4	4	25	30	ALTO
E34	2	3	3	4	5	2	19	30	MEDIO	E34	3	5	5	2	3	5	23	30	ALTO
E35	2	3	3	4	4	4	20	30	MEDIO	E35	5	2	2	1	5	2	17	30	MEDIO
E36	2	3	3	4	4	4	20	30	MEDIO	E36	2	1	1	4	2	1	11	30	BAJO
E37	2	3	3	4	4	4	20	30	MEDIO	E37	4	4	4	3	4	4	23	30	ALTO
E38	4	2	1	3	1	3	14	30	BAJO	E38	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO
E39	5	4	5	5	5	4	28	30	MUY ALTO	E39	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO
E40	5	4	5	5	5	4	28	30	MUY ALTO	E40	4	4	4	4	4	4	24	30	ALTO

Anexo 11

INTRODUCCIÓN					METODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORIAS		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
Fernández (2017), en su estudio sobre el tema en la ciudad de Guadalajara, México, hace conocer que el 40% de problemas generados en las diversas entidades públicas de la mencionada ciudad, se debe a la deficiente gestión administrativa que desarrollan las entidades, siendo los trabajadores, funcionarios y el mismo Director los autores y responsables en brindar el pésimo servicio ante la población para atender sus necesidades.	(Lazo & Mora, 2012) indica que, el objetivo de la gestión administrativa es efectuar una racionalización idónea del potencial humano, así como del recurso económico y físico, todo esto en base a una apropiada organización del sistema administrativo. También le compete desarrollar una cultura organizacional que favorezca el desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente	¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización, Trujillo, 2018?	“Existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”, y como hipótesis nula: “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018”.	<p>El objetivo general del presente estudio es determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La Noria, Trujillo 2018.</p> <p>Objetivos específicos tenemos: Determinar la relación de la Gestión administrativa y la eficiencia de la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La Noria, Trujillo, 2018; Determinar la relación de la Gestión administrativa y la eficacia de la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La Noria, Trujillo, 2018; Determinar la relación de la Gestión administrativa y la efectividad de la productividad de servicio del programa QALIWARMA, en la institución educativa N° 253, de la Urbanización La</p>	Variable 1:	Liderazgo	Población Para el presente estudio la población estará constituido por 90 padres de familia que en este caso viene a ser el apoderado de alumno del nivel inicial (3, 4 y 5 años de edad), de la Institución educativa N° 253, la Noria - Trujillo 2019, directamente involucrados con el Programa Qaliwarma	<p>TECNICAS: La encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO S: Cuestionario referido a la gestión de conflictos Cuestionario referido al clima laboral</p> <p>VALIDEZ: De contenido Se llevara a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de tres expertos conocedores del tema de gestión pública. Validez de Constructo La validez de constructo se realizó con el SPSS Versión 24 y formula estadística de Pearson para datos paramétricos y la RHO Speraman para datos no paramétricos.</p> <p>CONFIABILIDA D:</p>	<p>Estadística descriptiva Se elaborara una matriz de puntuaciones de cada una de las variables Se elaborara tablas de frecuencias y figuras estadísticas Se determinara la estadística descriptiva: media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación.</p> <p>Inferencia estadística Se realizó la prueba de normalidad de Kolomogor – Smirnov, Para procesar la información y hacer la contrastación de las hipótesis se utilizara el software de estadística SPSS Versión 24.</p>
					Gestión administrativa	Planificación Personal, Satisfacción, Resultados			

				Noria, Trujillo, 2018. Establcer el nivel de gestión administrativa del QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018, y Determinar el nivel de productividad de servicio del programa QALIWARMA en la institución educativa N° 253, de la Urbanización la Noria, Trujillo, 2018,				A través del alfa de conbrach	
--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--

Anexo 12

Autorización de publicación de tesis



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **LOURDES GUICELL NEYRA CRUZADO**, identificado con DNI N° **41001662**, egresado del Programa Académico de LA MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “**GESTION ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA QALIWARMA, EN LA I.E N° 253, LA NORIA – TRUJILLO 2018**”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Trujillo, 11 de Julio de 2019

LOURDES GUICELL NEYRA CRUZADO

