



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la
Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali
Warma, Jayanca.**

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

AUTORA:

Tapia Ruiz, Sandra Cecilia (ORCID: 0000-0001-8651-5563)

ASESORA:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A quienes me permitieron llegar a donde he llegado, a mi madre, a mi tía Rosita, quiénes con su apoyo me motivaron a seguir en la lucha a diario.

Agradecimiento

A Dios por mostrarme el camino de la perseverancia y aprender que toda dificultad que se presente, me hace más fuerte y tiene sentido a manera de crecer interiormente.

A mi madre y mi tía Rosita, por haberme forjado como la persona que hoy en día soy; muchos de mis logros se los debo a ellas, por la paciencia y la motivación que me brindaron para alcanzar mis metas trazadas y continuar pese al arduo camino.

A mis hermanas, por estar siempre ahí y de alguna manera brindarme su apoyo. A la Mg. Flor Heredia y guías, quienes con su motivación y su aporte hicieron posible esta investigación, pese a las incidencias en estos tiempos.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | ii |
| Índice de tablas..... | iii |
| Índice de abreviaturas..... | iv |
| Resumen..... | v |
| Abstract..... | vi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO:..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16 |
| 3.5. Procedimientos..... | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 18 |
| IV. RESULTADOS..... | 19 |
| V. DISCUSIÓN..... | 24 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 30 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 31 |
| REFERENCIAS..... | 32 |
| ANEXOS..... | 38 |
| Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables..... | 38 |
| Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (encuesta)..... | 39 |
| Anexo 3. Matriz de consistencia..... | 43 |
| Anexo 4. Criterios para definir la muestra..... | 44 |
| Anexo 5. Validación del instrumento..... | 45 |
| Anexo 6. Carta de autorización de la Institución Educativa..... | 46 |
| Anexo 7. Reporte turnitin..... | 47 |
| Anexo 8. Declaratoria de autenticidad del autor..... | 48 |
| Anexo 9. Declaración de autenticidad por el Asesor..... | 49 |
| Anexo 10. Acta de sustentación de Tesis..... | 50 |
| Anexo 11. Autorización de publicación en el repositorio institucional..... | 51 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Población de estudio..... | 16 |
| Tabla 2 Datos del Instrumento de Gestión administrativa | 17 |
| Tabla 3 Datos del instrumento de Calidad de servicio | 17 |
| Tabla 4. Resultados generales de la variable calidad de servicio | 19 |
| Tabla 5. Análisis de resultados por dimensiones de calidad de servicio | 20 |
| Tabla 6. Datos generales del comité del Programa Qali Warma | 21 |
| Tabla 7. resultados por dimensiones de gestión administrativa | 22 |
| Tabla 8. Análisis de correlación de variables | 23 |

Índice de abreviaturas

CAE: Comité de Alimentación Escolar

IE: Institución Educativa

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

MGL: Monitor de Gestión Local

MINEDU: Ministerio de Educación

PMA: Programa Mundial de Alimentos

PNAE: Programa Nacional de Alimentación Escolar

PNAEQW: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, Jayanca, esta investigación tuvo como tipo de estudio correlacional, retrospectiva y su diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 12 personas que laboran en la institución y 32 estudiantes, como técnica se utilizó la encuesta, se utilizó instrumentos validados y confiables. Los resultados son: en la dimensión elementos tangibles un 41% no están conformes se requiere utensilios para servir los alimentos, 47% admite que se tiene un mejor espacio en almacén, la confiabilidad del servicio 47% debe mejorarse en la preparación de alimentos que sean nutritivos, capacidad de respuesta es buena 88% y capacidad de servicio es de 91% y la gestión administrativa, la planeación es positiva 42%, la organización 50% es buena, el 75% considera que la dirección buena y control es bueno para el 88%. Concluye aceptando la hipótesis propuesta, precisando que existe correlación entre las variables, ya que el grado de significancia fue 0.029 y el nivel de relación alta 0.628 significativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, organización.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between administrative management and food service quality in Educational Institution No. 10129 beneficiary of the Qali Warma program, Jayanca, this research had as a type of correlational, retrospective study and its Non-experimental design, the study population consisted of 12 people who work in the institution and 32 students, as a technique the survey was used, validated and reliable instruments were used. The results are: in the tangible elements dimension, 41% are not compliant, utensils are required to serve food, 47% admit that they have a better warehouse space, the reliability of the service 47% must be improved in the preparation of food that is nutritious, response capacity is good 88% and service capacity is 91% and administrative management, planning is positive 42%, organization 50% is good, 75% consider that good direction and control is good for the 88%. It concludes accepting the proposed hypothesis, specifying that there is a correlation between the variables, since the degree of significance was 0.029 and the level of high relationship 0.628 significant.

Keywords: Administrative management, quality of service, organization.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad una de las deficiencias en las entidades públicas, es que no cuentan con estrategias de calidad de servicio, y parte desde la gestión administrativa. Para ello, se recurre a conocer la problemática a nivel internacional, en tanto, mayor sean los avances en lo que respecta al campo la gestión , mayores serán las exigencias que se obtendrán, por tal, se llevan a cabo diversas investigaciones para que dicha calidad en servicio sea la mejor y no se den dificultades dentro de la propia (Bello, Murrieta, & Gusman, 2019). En Chile Ganga, Alarcon y Pedraja (2019) precisan que para lograr mejorar la calidad, en primer lugar debe de calcularse para optimizar algunos aspectos en donde la entidad desee centrarse, por tal motivo el modelo SERVQUAL utilizado en este estudio se incrementa como una apropiada opción para reconocer cada una de las características de un servicio en relación a las perspectivas de los clientes.

Asimismo, Tapia y Cuevas (2019) expresan aquellas problemáticas que posee las instituciones educativas por la carencia de gestión administrativa, así como planificación participativa, para la optimización, siendo necesario una gestión administrativa participativa, la cual avale nuevos avances en niveles de enseñanza partiendo de las aptitudes educativas que se conviertan en oportunidades nuevas para los estudiantes. Sosa , Parra , Cristobal y Canseco (2018) manifiestan que las prácticas empresariales al contar con una adecuada gestión de la calidad en el servicio, proporciona grandes beneficios en tanto mayor refiere la participación en el mercado, estimulación de los colaboradores, diferenciación con relación a la competencia, fidelidad de los clientes actuales y así como la captación de consumidores nuevos.

En el país de México el Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo, A. C. (2017) en el año 2015 llevaron a cabo 46 encuestas, así como 32 entrevistas a 32 participantes, funcionarios de los planes sociales y campesinos, los planes públicos estudiados necesitaran diferentes elementos institucionales más claros con relación a la calidad de los insumos adquiridos. Pese a que no sea el propósito centrar de los programas evaluados de incentivar la elaboración de los alimentos necesita que se estimule la fabricación de alimentos habituales y sanos a través de planes educativos.

En Colombia, mediante programas de alimentación se dirigen a ofrecer nutrición a los infantes y adolescentes escolares. En el año 2016, se tomaron a 85 alumnos pertenecientes al primer año de secundaria, donde se pudo evidenciar que el 95,2% logra comprender lo que lee, el 70.2% de los estudiantes razona y toma en cuenta estrategias para resolver ejercicios matemáticos (Ministerio de Educación de Colombia, 2017, p.7). Por otro lado, Programa Muncila de Alimento (PMA) (2016) organiza las operaciones de las entidades con el llamado general a las acciones de la agenda del año 2030, priorizando compromiso mundial para lograr erradicar la pobreza, así como el hambre y también la desigualdad, mediante planes estratégicos para los países buscan lograr sus propósitos nacionales.

A nivel Nacional, según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) (2013) describe que el Gobierno Peruano dispuso el inicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y el mismo que es financiado con fondos públicos, se invierte al día a 3,5 millones de alumnos de casi 63,00 Instituciones Educativas (Portal Andina, 2020)

No obstante, una de las problemáticas sociales en contexto nacional es dicha presencia de elevadas tasas de desnutrición Montañez y Turco (2016) y la anemia infantil Arroyo (2017) Por tal, “el estado ha realizado grandes inversiones de recursos en lo que respecta los programas alimenticios, enfocados a apoyar a optimizar los niveles nutricionales de la población que se encuentra en pobreza extrema y grupos frágiles, situando atención en infantes menores de 6 años, alumnos infantes y mujeres lactantes y gestantes” (Montañez & Turco, 2016)

Cabe señalar que Puno tiene un 76% de anemia, a nivel nacional el departamento con mayor anemia infantil (Contraloría General del Perú, 2017). Ante ello, “en lo que refiere Perú, la alimentación en las escuelas es uno de los derechos según se logra contemplar en el Art. 4 de la Ley N° 28044, la cual se denomina Ley general de Educación, y para llevar el cumplimiento se diseñó en el 2012 un programa Nacional de alimento educativo (PNAE), Qali Warma” (Magallanes, 2017)

Asimismo, Janampa (2018), evidenciando problemas de mala alimentación, higiene, y limitaciones. Para ello estima involucrar a los gestores y trabajadores del programa como parte esencial. También nos refiere de la gestión administrativa del

comité de alimentación escolar y su influencia en la calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N° 33302 Wilca-Umari, en lo que respecta a calidad, cantidad y variedad del alimento brindado a los niños y niñas de dicha IE.

En la Región Lambayeque, en el distrito de Jayanca, en la IE. que reciben el servicio Alimentario y que muestran falencias en su gestión administrativa del Comité de Alimentación Escolar involucrando la calidad de servicio alimentario a los niños y niñas, tienen ciertas deficiencias como la falta de equipamiento como cocinas, vajillas entre otros, así también falta de ambientes de cocina y almacén exclusivo para los productos. Con respecto a la infraestructura, en algunos casos falta de compromiso, comités de alimentación no organizados, desconocimiento de la combinación, dosificación y valor nutricional de los alimentos a preparar para los estudiantes. Es por ello, se formula el problema: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019?

La investigación se justifica de manera teórica, porque se recurre a expertos en las variables que fueron de guía para la medición en el lugar del estudio, y a la vez se genera aportes en la literatura. Se justifica por la metodología referido a la técnica aplicada de encuesta al comité de alimentación escolar del Programa Qali Warma y a los niños que son beneficiarios. Y de manera práctica tiene impacto porque ante una situación problemática, se busca conocer si existe relación en la calidad de servicio y gestión administrativa para definir mejoras, mientras que la sociedad se beneficia, si se logra tener un mejor servicio y alimentos de calidad para los niños.

Se planteó como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019, como objetivos específicos: conocer la calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129, identificar el nivel de gestión administrativa en la Institución Educativa N°10129, Evidenciar el nivel de relación la gestión administrativa y el servicio alimentario Y Como hipótesis se define de la siguiente manera existe relación significativa alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019.

II. MARCO TEÓRICO:

Como parte de los antecedentes, considerados en la presente investigación, se han seleccionado los siguientes a nivel internacional: Ramos, Mogollon, Santur, y Cherre (2020) la investigación refiere la calidad de servicio de una entidad de expendeduría de alimentación utilizando métodos descriptivos, haciendo uso de la encuesta. Entre los resultados, ofrece un servicio de nivel medio y considerándose necesario optimizar el equipamiento del espacio, colaboradores cordiales y una atención personalizada. Concluyen la entidad que ofrece un servicio donde las valoraciones de los usuarios es aceptable, pero requiere seguir mejorando.

Rodrigues, Bastos, Cantarelli, & Stedefeldt (2020) realizan y efectúan estrategias para analizar la calidad de los alimentos en entidades del sector público, la metodología desarrollada fue la aplicada, así también se consideró conveniente realizar visitas y capacitaciones, a nueve instituciones municipales. Logró brindarse capacitaciones a gerentes y operadores de los alimentos de las entidades que se les aplicó la encuesta mediante métodos activos. Las mediciones se consideraron como eficaces, puesto que cada uno de los módulos optimizaron los porcentajes promedios de ajuste. Concluyéndose que la investigación sobresale por la relevancia de las vinculaciones entre el sector público y la academia, sirviendo como ejemplo para demás localidades.

Teher, Ensaff, & Evans (2020) la investigación analiza la relación que existe entre las diversas clasificaciones de almuerzos que se consumen en un día de escuela y el nivel de la calidad sobre la dieta de los jóvenes del Reino Unido. Colaboraron 2118 jóvenes entre el 2008 y el 2016, los cuales se encuentra entre los rangos de edad de 11 y 18 años con una base diaria válida de entre 3 o 4 días y la evaluación se estratificaron por un conjunto de edades de entre 11 – 14 y 15 – 18 años de edad, estos jóvenes que realizan la compra de sus almuerzos al exterior de los centros educativos poseen dietas de un nivel de calidad bajo. En contraste de los infantes mayores, existe escasa diferencia entre lo que respecta la alimentación escolar y las comidas para alcanzar a los infantes más menores. Se requieren de normativas de medida acerca de los puntos de comercialización de alimentación en los centros educativos del nivel secundario.

Elespuru (2019) la investigación planteó como objetivo central establecer la correlación que existe entre ambas variables seleccionadas a estudiar en Qali Warma. Con respecto a la metodología utilizada fue la de enfoque numérico, así como de tipo básico como de diseño no experimental, transversal, hipotético – deductivo, igualmente fue descriptivo correlacional, en tanto su muestra estuvo integrado por 52 personas beneficiarias. Así también se consideró utilizar como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra. Entre los resultados que se obtuvieron pudo evidenciarse que el nivel de las variables se correlaciona de manera relevante ($\text{sig.}=0.001$) y positiva ($r=0.711$). Concluyéndose, por último, que si existe una correlación entre las variables.

Otra investigación, de Torres, (2016) se basa en la correlación a la gestión administrativa y su impacto en la calidad, se trazó como objetivo central del estudio determinar la relación que existe entre ambas variables. La investigación fue no probabilística, así también se consideró a toda la población. La información se recolectó mediante una guía de observación, así como de un cuestionario. Por último, se concluyó que los resultados que pudieron determinar que la totalidad de las personas encuestadas indicaron que no coexiste planes institucionales, normativas y leyes internas, procesos de actividades definidas y valores de los efectos de las operaciones.

Nashitye (2016), como objetivo central busco definir la gestión, conductas de los docentes hacia la planificación de la alimentación de los estudiantes y los retos que enfrentan las instituciones educativas en la ejecución de programas de alimentos. Utilizó un enfoque mixto, con un tipo de estudio de caso a dos Instituciones Educativas. Entre los resultados se determinó que en las instituciones existían tres funcionarios involucrados de manera directa en la gestión del plan de alimentos. Se concluyó que el manual servicios alimentos, para el sector educativo resulta no efectivo y tampoco suficiente. Asimismo, las instituciones no se encuentran bien guiadas acerca de los procesos, en la que la implementación financiera.

También Recari (2015) el propósito, comprender y evaluar de qué forma se está efectuando la gestión administrativa en el departamento de compras, el estudio descriptivo, integrado por 74 personas. Los resultados son que dicho procesamiento administrativo observado en tal departamento, tiene como

deficiencias, el respectivo procedimiento de las operaciones, tampoco se efectúa la realización del programa de compra definido, originando compras no planeadas. Asimismo, la institución cuenta con una estructura cada proceso de compras, sin embargo, pese a ello, no es eficiente, puesto que los colaboradores presentan errores debido a falta de inducción y capacitación.

Asimismo, Tierra (2014) la investigación buscó evidenciar la correlación entre ambas variables. Con respecto a la muestra, esta fue probabilística, donde estuvo estructurada por 1220 personas, fue de metodología experimental correlacional, se utilizó una encuesta. Los resultados aseveraron que el servicio brindado, dentro de lo que respecta en las áreas fue de un nivel de calidad bajo, donde pudo observarse que el tiempo de atención es de forma lenta, puesto que, se dilata el tiempo de espera, lo mismo que se considera desfavorable para las cobranzas del SOAT y por ende, los contribuyentes no se sentían satisfechos ni contentos con las normativas de atención dentro de la empresa, puesto que, se pudo observar un funcionamiento totalmente deficiente percibidos por los clientes.

También, Sol (2015), la investigación buscó conocer los servicios alimentarios, mediante una investigación descriptiva, transversal, se contó con una población de 12 instituciones primarias con un total de 6742 alumnos ya matriculados, se aplicó un cuestionario. Los resultados son que, la carencia de una clasificación de menú, conlleva que la dieta para los educandos no sea la mejor, si bien se requiere de más tiempo y mayor trabajo para preparación de menú variados, conlleva a que no se logre ofrecer la calidad de alimentación para los estudiantes.

Por otra parte, Arias (2014) investigó la gestión administrativa, no se realizó ningún cálculo de muestra, de igual forma aplicó una metodología descriptiva, exploratoria, junto a un diseño correlacional de las variables. Se concluyó que las empresas no lograron conseguir una rentabilidad óptima, señalando de acuerdo al análisis financiero que por cada dólar que se ha colocado en inversión los socios no han obtenido la rentabilidad que han deseado, es necesario mejorar la gestión administrativa para lograr mejores resultados en la organización.

A nivel nacional, Murillo (2018) el estudio acerca de la gestión administrativa y calidad de servicio. La investigación correlacional, así como un diseño transversal no experimental correlacional causal, fue de tipo aplicada y emplearon técnica de

la encuesta, se aplicó a 23 colaboradores. Los resultados que lograron obtenerse fueron que los grados de la variable independiente de los 23 colaboradores, solo el 70% considera que dicha gestión es buena, después el 30% manifiesta que la perciben como muy eficiente, la planificación se obtuvo que el 74% la consideran como buena, un 22% la considera como muy eficiente. Concluyéndose que si existe correlación entre ambas variables con un el p-valor "sig. Aproximada = 0,001 < 0,05, junto a un coeficiente de Spearman $r=0,647$ en donde puede interpretarse como una correlación de tipo positivo media entre ambas variables.

Torres (2018) se investigó acerca del servicio alimentario y empoderamiento en Qali Warma en padres, en donde se consideró apropiado llevar a cabo un estudio correlacional, junto a un diseño transversal correlación. Asimismo, fue también aplicada, donde se empleó la encuesta, con sus respectivas preguntas, con relación a la población esta estuvo integrada por 61 padres pertenecientes a la institución. Los resultados evidenciaron de una correlación positiva de tipo fuerte ($r_s=0.914$) encontrándose también un grado de significancia de 0,00 entre las variables, por lo cual la hipótesis fue aceptada.

Flores (2017) se planteó como principal, determinar de qué manera la gestión administrativa influye en las prestaciones del servicio alimentario de lo que refiere el plan nacional de alimentos escolar – Qali Warma, en donde se concluyó que existe certeza para afirmar acerca de la influencia que posee dicha gestión sobre la prestación de asistencia alimentaria. Los resultados confirmaron que tal gestión incide en la asistencia del servicio, contándose como coeficiente la relación de ($r=0,659$) la misma que simboliza una correlación positiva entre las variables seleccionadas en estudio.

Igualmente, Tipian (2017), la investigación busco conocer la relación de gestión administrativa y la calidad de servicio en una entidad pública. Metodológicamente es básica, junto a su diseño no experimental – transversal, así también hicieron uso del método hipotético deductivo, en donde utilizaron a la encuesta y escalas de opinión como técnicas e instrumentos, donde permitieron obtener resultados que si existe una correlación significativa (0,000) y también positiva (0,500).

Ortega (2016) su objetivo realizar un análisis sobre la gestión de calidad del programa de alimentación enfocándose en los respectivos principios de la calidad,

siempre rigiéndose en normas ISO 9000:2000. Metodológicamente es básica sustantiva y en tanto el diseño fue descriptivo transversal, la muestra está compuesta por los supervisores, como jefes y demás colaboradores de Quali Warma. Se obtuvo que las dimensiones e indicadores que contribuyen en la gestión por procesos son el liderazgo, la relación con los proveedores, la toma de decisiones y la mejora continua para mejorar los resultados en la gestión de la calidad enfocado al cliente, participaciones de los colaboradores y gestión de los medios y las operaciones en la zona territorial.

O'Brien (2015) plantó como título de tesis es Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio según los trabajadores de Instituto Metropolitano de Planificación, tuvo una metodología básica no experimental, descriptiva, correlacional, asimismo, usaron una encuesta que les permita recolectar la información necesaria, concluyéndose finalmente que la variable independiente se correlaciona con la dependiente de una manera directa y significativa, teniéndose un coeficiente de correlación ($r= 0,771$) entre las variables correspondientes.

También, Acosta y Ramirez (2015) en la tesis que realizaron posee de título: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de acuerdo a los clientes de institución municipal del distrito de Puente Piedra, se utilizó una metodología básica, así también no experimental junto a un corte transversal, correlacional, se consideró oportuno utilizar la encuesta con sus respectivas preguntas como instrumentos después se procedió a concluir que, se da una correlación de significancia como también directa entre las variables investigadas, se obtuvo un coeficiente ($r=0,877$) lográndose afirmar la existencia de una correlación entre ambas variables.

Por otra parte, según a las bases teóricas vinculadas al presente estudio, se considera relevante que se parta hablando desde lo que refiere calidad de servicio, donde varios autores brindan su conocimiento. A continuación, se mencionan los más relevantes: En el estudio de la calidad de servicio, se considera como uno de los enfoques mayormente aprobados basándose en la premisa del análisis que lleva a cabo los clientes acerca de la calidad de cierto servicio dependiendo de las magnitudes y la orientación de las brechas entre sus perspectivas acerca del servicio y las evaluaciones que se apliquen (Schiffman & Lazar, 2010)

La calidad en el servicio se considera como uno de los hábitos, para el crecimiento de una empresa, para lograr interpretar los requerimientos y perspectivas de los consumidores y brindarles, en efecto, un servicio asequible, flexible, útil, apropiado, seguro, oportuno, rápido y fiable, aún bajo contextos imprevistos o frente equivocaciones, de modo, que el usuario perciba que es comprendido y atendido, y le ofrecen servicio de manera personalizada, suministrando de este modo a la organización estabilidad o como instrumento para conseguir ventajas competitivas y obtener la lealtad de los usuarios (Pizzo, 2012). Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) manifiesta que toda calidad de servicio viene hacer aquella diferencia entre las perspectivas verdaderas por el lado de los consumidores del servicio y las expectativas que sobre dicho servicio se han ido formando preliminarmente.

Otro de los representantes de dicha base teórica es Edwards Deming, el cual asevera que el hablar de calidad es hablar sobre los requerimientos futuros de los clientes en particularidades que pueden ser medidas, únicamente así un bien puede diseñarse para generar satisfacción a un costo que el cliente consideraría justo pagar. La calidad se considera multidimensional y es necesario que se defina en términos de la complacencia de los clientes. Existen diversos grados de calidad, de acuerdo a los clientes (Méndez, 2013).

Igualmente, Joseph Juran, con relación a la calidad hace referencia que consta de aquellas particularidades de bienes que se enfocan en cada uno de los requerimientos de los clientes y, por lo tanto, ofrecen satisfacción de productos. Entonces calidad parte de libertad posteriormente de las insuficiencias (Méndez, 2013).

Entre lo que respecta las dimensiones de calidad de servicio se mencionan las siguientes: al tenerse ya definida la calidad de servicio, el paso siguiente fue el reconocer varias de las escalas que contribuyan a medirla. Después, se evidencia algunos de los que se llegaron analizar. Según, Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992). Respecto a los patrones desarrollados, se halló que el más difundido es el conocido como SERVQUAL. Dicho patrón se identifica y centra 5 componentes:

Como primera dimensión intangibles: En los servicios se considera necesario aquella intervención del ser humano, puesto que, debe efectuar una interacción entre empresa y usuarios, dicho servicio brinda una vivencia de manera práctica

con los clientes, por ende, esta puede evaluarse de una manera inmediata. Y como segunda dimensión la Fiabilidad: la entidad lleva a cabo el servicio así tal cual se prometió y además de una manera correcta desde una primera instancia. Los colaboradores de dicha organización colocan esmero en dar solución a las dificultades de los consumidores. Dicha organización no comete errores en lo que concierne la asistencia del servicio, y como tercera dimensión capacidad de respuesta: disponibilidad para que brinde apoyo a los usuarios y proporcione un rápido servicio, ejecutando los servicios de una manera pronta y efectiva.

Como cuarta dimensión la seguridad: cortesía y conocimiento por parte de los colaboradores y el nivel de capacidad para inspirar tanto seguridad como confianza, asimismo poseen conocimientos apropiados para brindar atención a cada una de las dudas de los clientes. La quinta dimensión la empatía: aquella atención personalizada, posee como centro de atención a los usuarios y entienden los requerimientos concretos de cada uno de los usuarios. Y finalmente los tangibles: instalaciones físicas atractivas, equipamiento tecnológico moderno y apariencia del personal que sea pulcra.

Sobre la calidad de los alimentos, en los infantes menores, que se encuentran entre las edades de 5 y 11 años poseen una alimentación escolar, logran una mejor calidad de dieta e ingieren nutrientes, mientras que los estudiantes que trasladan sus almuerzos desde casa, como el Reino Unido (Evans, Mandl, Chistian, & Cade, 2016). En Estados Unidos Vernarelli & O'Brien (2017) manifiestan que en evidencias anteriores las instituciones educativas de nivel secundario en Inglaterra notificaron que las alimentaciones escolares suelen ser de una calidad mucho mejor que aquellos que son para llevar, pese a que únicamente se vieron las ingestas en el momento del almuerzo y no en el lapso del día.

En lo que respecta a Reino Unido, las instituciones secundarias poseen normas, independientes acerca de que, si hacen posible que los alumnos dejen la institución, en tiempo que dura el almuerzo (UK Government and Parliament, 2016) lo cual reajusta el acceso de los diferentes lugares de comercialización. Los alumnos poseen un tiempo límite para realizar las compras y consumir los almuerzos y las cantidades de los puntos de comercialización de alimentación

ubicada dentro de un recorrido de un tiempo aproximado de 10 minutos variando de una institución hacia otra (Crawford, Mackinson, Mooney, & Ellaway, 2017)

Con respecto en la teoría, de la gestión administrativa Hellriegel, Jackson, y Slocum (2017) la consideran como aquella área que se encarga de coordinar cada uno de los recursos administrativos de la entidad. Para realizar tal actividad se necesita ordenar las necesidades correspondientes, como los procesos y los recursos con los que se cuenta en cada uno de los departamentos y gestionarlos de la forma más conveniente. Fundamentalmente, toda gestión administrativa se basa en orientar y conservar el control acerca de los recursos de una entidad, todo esto con el propósito de que se logren excelentes resultados. Asimismo, explican que al ejecutar operaciones en forma conjunta con todas y cada una de las áreas involucradas, en los procesos dentro de una empresa, y sus respectivas operaciones son realizadas mediante fases de procesamiento administrativo

En tanto, los recursos aptos de la gestión administrativa, está integrada por los sujetos que integran la entidad y el contexto en donde interactúan. Presentando los recursos a continuación: dichos recursos materiales y los bienes que posee la entidad para el logre el cumplimiento de sus operaciones, se puede contar con máquinas para la producción, así como instalaciones, equipos y demás herramientas. Asimismo, es de relevancia que se señale los recursos legales, los cuales se refieren a las normativas a las que suelen apegarse las entidades para el buen funcionamiento de las operaciones. La materia prima hace referencia a aquellos insumos que se utilizan al instante de realizar la producción de dichos servicios o bienes que ofertará la entidad (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2017)

En tanto, los recursos tecnológicos vienen hacer aquellas herramientas e instrumentos que se utilizan en las entidades para que facilite a la organización de los recursos, siendo estos los de sistema de ventas o de producción centrados en software de gestión. El aspecto de mayor relevancia en las entidades, es considerado el capital humano, siendo todas aquellas personas que se encargan de cumplir y manejar con la funcionalidad de cada uno de los recursos como de los procesos que existen en la entidad.

Igualmente, es de suma importancia que se defina la calidad del servicio de alimentación. Empezando, por precisar que es aquello que se entiende por calidad.

Siendo el nivel de cumplimiento de las exigencias de los productos o servicios, que lo hace preferido por los mismos clientes. Para que, se consiga aquellos, se necesita que cada una de las operaciones de la entidad se desarrollen de la mejor manera (Riveros, 2007).

Lo significativo de calidad, se refiere al aseguramiento de la fidelidad, que describe a cualquiera de las actividades planeadas y sistemáticas dirigidas a proveerse a los usuarios de servicios y productos con una calidad adecuada. Además, de la confianza con los productos consiguen satisfacer, cada uno de las solicitudes de los usuarios. Tal aseguramiento, del mejoramiento de calidad, está relacionado a la coexistencia de dos puntos fundamentales en lo que respecta a los negocios, siendo el control de la calidad y el diseño en el tiempo de la industria (Evans & Lindsay, 2014)

Se define “que un servicio hace referencia, a algún beneficio o actividad el cual es ofrecido de una parte hacia otra”. Entonces, un servicio es principalmente intangible y tampoco puede tenerse. Un servicio es toda aquella operación utilitaria que complace un requerimiento en específico de un usuario. Los servicios se consideran una manera de producto que consta de actividades, satisfacciones o ya sea beneficios brindados a la comercialización y son habitualmente intangibles, puesto que no poseen como resultado la consecución de la obtención de algo (Kotler & Armstrong, 2013).

Por otra parte, el servicio al cliente, se considera aquel servicio suministrado en ayuda de los bienes centrales de una entidad. Las entidades, habitualmente no suelen cobrar por el servicio a los clientes. Tal puede presentarse en el lugar o, ya sea aproximarse por teléfono o como también por internet (Gremler, Zeithaml, & Bitner, 2009)

Referente al servicio alimentario, la Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.), manifiesta que el servicio de alimentación es una agrupación de particularidades de los productos, alimenticios que le concede la posibilidad para atender los requerimientos del cliente. Por su parte, Vargas (2006) menciona que los servicios en alimentación, se caracterizan por ser exitosos porque se adaptan para la atención del cliente, buscando diferenciarse y lograr competitividad en ese sector. Como principal objetivo de dicho servicio alimentario se basa en suministrar

regímenes alimentarios según requerimientos psicológicos, biológicos y sociales del individuo. Se considera válido el objetivo cuando se basa en colectividades, puesto que, no únicamente importa el cliente, más bien el apropiado manejo de los procesos que se necesiten para su elaboración, mejor dicho, hace referencia la entrega de los alimentos y también al cuidado de los procedimientos de obtención, logística, elaboración y la entrega de la materia, donde debe enfocarse en las cantidades, variedades y la calidad que garantice una alimentación adecuadamente balanceada de acuerdo al desarrollo biopsicosocial del usuario (Guerrero, 2001)

El Servicio de Alimentación y Nutrición es necesario, que cuente con el talento humano adecuadamente capacitado, además de contar el número y el tipo de recurso humano en relación al tamaño de los servicios, contando con una estructura organizativa, funciones de los colaboradores y descripción de los cargos. Por tal, es de suma importancia un programa de gestión del personal: tal programa se basa en el recurso humano, con respecto a la asistencia alimenticia, en horas de actividades laborales, responsabilidad de funciones, papel de los cargos de inducción y trabajo (Guerrero, 2001).

Las dimensiones que se consideran para medir la gestión administrativa son: la primera dimensión planeación, que consiste determinar las metas de la organización y definir los medios necesarios para lograrlo, y la segunda dimensión la organización hace referencia al proceso de definir mediante decisiones oportunas para los puestos, desempeño de tareas y dependencia de quien en la organización, como tercera dimensión la dirección consiste en motivar a los colaboradores para mejorar su desempeño de las actividades encomendadas para lograr metas que se han trazado en la organización, y finalmente como cuarta dimensión el control procedimiento mediante el cual se busca tener un seguimiento y monitoreo de las actividades, desempeño, de cumplimiento de metas y de ser necesario aplicar acciones de corrección (Guerrero, 2001).

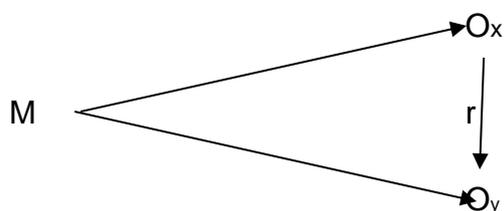
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: correlacional, teniendo como característica relacionar las variables de investigación, mediante el análisis estadístico se busca verificar el nivel de relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa N°10129 (Valderrama, 2016).

Retrospectiva: se caracteriza porque analiza hechos y sucesos pasados que han ocurridos en un determinado lugar. En la presente investigación se analizaron los hechos que sucedieron en el año 2019 en la en la Institución Educativa N°10129.

Diseño de investigación: No experimental correlacional, en este tipo de investigación no se aplican cambios, variaciones de las unidades de estudio, la investigadora recoger la información en un contexto dado, sin hacer variar ni alterar su situación normal (Valderrama, 2016).



Donde :

M = Grupo de Muestra :

Ox = Observación de variable Gestión administrativa

Oy = Observación de la variable calidad de servicio

r = Correlación de dichas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Gestión administrativa: es aquella que se encarga de organizar, cada uno de los recursos administrativos de la entidad, para que se realice dicha actividad, es relevante que se ordene los requerimientos, procedimientos y los recursos con los que pertenecen a cada área de la entidad y gestionarlos de la manera más apropiada. Basándose en direccionar y conservar el control acerca de los recursos

de una entidad, de tal manera, que se logren los objetivos (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2017).

Calidad de servicio: es aquella diferencia entre las perspectivas verdaderas por el lado de los usuarios del servicio y dichas perspectivas que sobre tal se habían desarrollado preliminarmente (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992).

Definición operativa

Gestión administrativa: se caracteriza con la coordinación que se realiza para la ejecución de las actividades para cumplir los objetivos de la institución desde la planificación, organización, dirección y control verificando que se cuenten con recursos necesarios y estos sean usados de manera adecuada.

Calidad de servicio: busca conocer como reciben el servicio de los productos que se ofrecen a cada integrante de la Institución Educativa, mediante los intangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: está integrada por el comité de alimentación escolar, encabezada por la presidenta, un secretario y cuenta con tres vocales y el apoyo de siete profesores sumando un total de 12 personas, de la Institución Educativa. Y también se consideró a todos los estudiantes, siendo 89 de la Institución Educativa que reciben el servicio alimentario, de manera diaria.

Criterios de inclusión: Estudiantes solamente del cuarto grado al sexto grado, alumnos que tienen acceso a un correo, WhatsApp, o cuenta en Facebook.

Criterios de exclusión: Estudiantes que no cuenten con acceso a medios electrónicos, alumnos del sexto grado de primaria.

Muestra: Está integrado por un subgrupo de alumnos de la Institución Educativa, junto al comité y sus integrantes. Quienes fueron encuestados.

Muestreo: Se consideró un muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta que la aplicación del instrumento será de manera virtual y se consideró a las personas que tiene acceso a correo electrónico o WhatsApp para poder responder a las preguntas planteadas en el instrumento de gestión administrativa y calidad de servicio.

Tabla 1*Población de estudio*

| Descripción | Cantidad |
|--------------------------|-----------------|
| Presidenta | 01 |
| Secretario | 01 |
| Vocales | 03 |
| Docentes | 07 |
| Subtotal | 12 |
| Alumnos del Cuarto grado | 6 |
| Alumnos de quinto grado | 15 |
| Alumnos de sexto grado | 11 |
| Total | 32 |

Fuente: Datos proporcionados por la Institución Educativa

Unidades de estudio: Está integrado por los estudiantes que reciben el servicio alimentario, son quienes evaluaron esta variable para conocer la percepción que tienen acerca del servicio alimentario preparado por las madres de familia con la supervisión de la directora. También parte de las unidades de estudio fue al Directora, con todo el comité que esta integrado por docentes, y los demás integrantes quienes calificaron y emitieron su percepción al responder a la encuesta que se planteó.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: Se aplicó esta técnica para recoger la información de la población de estudio mediante preguntas que los participantes responderán según su criterio.

Instrumentos: El cuestionario, está integrado por las preguntas que se han planteado para la variable gestión administrativa y con la calidad de servicio, las que permitirá conocer la situación respecto a las variables que se buscan investigar. El cuestionario estuvo integrado con sus respectivas preguntas de las variables, que permitieron aplicar a las unidades de estudio que participaron. Los instrumentos que se aplicaron en esta investigación, fueron obtenidos de otro autor, quién ha validado y describe la confiabilidad y la revisión de expertos para su respectiva aplicación a las personas a encuestar.

Tabla 2

Datos del Instrumento de Gestión administrativa

| Autor | Tipo | Nombre | Duración | Escala | Fecha |
|------------------------------|-------------|------------------------|-----------------|---------------|--------------|
| Manrique de la Rosa, Beatriz | Encuesta | Gestión administrativa | 20 minutos | Likert | 2019 |

Fuente: Obtenido de (Manrique, 2019)

Tabla 3

Datos del instrumento de Calidad de servicio

| Autor | Tipo | Nombre | Duración | Escala | Fecha |
|------------------------------|-------------|---------------------|-----------------|---------------|--------------|
| Manrique de la Rosa, Beatriz | Encuesta | Calidad de servicio | 20 minutos | Likert | 2019 |

Fuente: Obtenido de (Manrique, 2019)

Validez: La validación se ha realizado por tres profesionales con grado de Doctor quienes dieron su dictamen, que es apto para su aplicación para los dos instrumentos de la investigación. Confiabilidad: el nivel de confiabilidad de instrumento estuvo dentro del rango apto para su aplicación.

3.5. Procedimientos

La presente investigación cuantitativa, se realizó en el distrito de Jayanca, previo autorización y consentimiento de la Institución Educativa. El estudio se enfoca bajo 3 fases: La primera llamada abierta o exploratoria; donde se especifican las cuestiones a los puntos críticos, se establecieron los contactos iniciales para entrar al campo, se determinaron los informantes y fuentes de obtención de datos. Por ende, se solicitó la autorización a la Institución Educativa; así como la relación de docentes que laboran en dicha Institución Educativa con su respectivo horario de trabajo. Posteriormente se realizó la presentación de la investigadora en forma personal a cada sujeto de estudio.

La segunda fase involucra la limitación de la investigación; donde se tuvo algunos inconvenientes y posteriormente al identificarse los componentes puntuales, y las delimitaciones aproximadas de la problemática. Procediéndose; la información haciendo uso de una encuesta la cual procedió analizarse a través del programa estadístico SPSS 25 para analizar la correlación de las variables, se realizó el

análisis de la información, realizando el análisis de los datos y luego a la redacción del informe (Carrasco, 2009).

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el método deductivo porque toman conclusiones generales para poder explicar casos específicos, se inició investigando estudios previos, y teorías que una vez de ser analizadas y comprobadas se pueden aplicar en situaciones particulares o específicas. Asimismo, el tipo inductivo porque se hace uso del razonamiento particular que han sido aceptados y validados que permitan llegar a conclusiones, cuya aplicación puede ser general, es decir, de hechos o situación particulares se tiene la posibilidad de emitir la posibilidad de extrapolar los datos encontrados en la Institución Educativa (Bernal, 2016).

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se procederán aplicar los elementos de la Bioética personalista, compuestos, en la que se manifiesta que las condiciones de sujeto son el fundamento ontológico-real que sostiene y valida a las bases teóricas de la bioética personalista, elementos que desempeñan el rol de apoyo, guías de las actividades y a tenerse presente en todas las decisiones relativas a la vinculación con los pacientes y en el estudio con personas (Belmot, 1979).

El derecho a la vida se les considera como uno de los primeros derechos y sobre todo el más relevante, ya que, si este los otros (incluyendo la libertad) son irreales. El respeto a la vida, tal como promoción y su defensa, tanto la propia, así como la ajena, representando el dominante ético más esencial de las personas, siendo un valor absoluto que ese necesario que siempre se respete, siendo lo más sagrado que poseemos, la vida de cada cual es inviolable, insustituible, irrepetible y única.

Continuando dicho principio, en cada una de las fases del estudio es importante que se tenga en cuenta el respeto sobre la vida de los seres humanos que colaboraron en este estudio, diferenciando su significancia hacia cualquier otra clase de interés que se desenganchará del propio y que pueda de cierta manera perjudicar la integridad de los seres participantes (Belmot, 1979).

IV. RESULTADOS

Los resultados fueron realizados por objetivos, en un primer objetivo se tuvo Conocer la calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129, beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019

Tabla 4. Resultados generales de la variable calidad de servicio

| Valoración | n | % |
|--------------|----|-----|
| Masculino | 13 | 41 |
| Femenino | 19 | 59 |
| Total | 32 | 100 |
| 7 a 8 años | 5 | 16 |
| 9 a 10 años | 10 | 31 |
| 11 a más | 17 | 53 |
| Total | 32 | 100 |
| Cuarto grado | 6 | 19 |
| Quinto grado | 15 | 47 |
| Sexto grado | 11 | 34 |
| Total | 32 | 100 |

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta de los estudiantes de la I.E. N°1012

En esta investigación para conocer el nivel de la calidad del servicio alimentario, se recurrió a encuestar a las personas que reciben el servicio por parte de las madres de familia que están encargadas de preparar los alimentos, y el comité que se encarga de ver la calidad de los alimentos tanto en el recepción y preparación. Es por ello, que los alumnos de cuarto, quinto y sexto grado son quienes evaluaron el servicio, la mayoría tiene una edad de 11 a más años en un 53% son quienes han emitido su aprobación o no del servicio, la percepción que tienen de la alimentación que se les brinda es de mucha utilidad para que el comité tome decisiones necesarias para la mejora en los aspectos que sean deficientes.

Un porcentaje mayor son alumnos del quinto grado, alumnos que reciben el servicio de alimentación, que emiten su calificación del trato, el servicio, el cuidado, el almacenamiento que se tiene en la Institución Educativa. Se debe tener en cuenta con respecto al 59% son mujeres quienes participaron en este estudio, son las que expresaron su percepción acerca del servicio que se ofrece.

Tabla 5. Análisis de resultados por dimensiones de calidad de servicio

| Valoración | Elementos tangibles | | confiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | |
|--------------------|---------------------|-----|---------------|-----|------------------------|-----|-----------|-----|---------|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Definitivamente no | 6 | 19 | 6 | 19 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Probablemente no | 7 | 22 | 9 | 28 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Indeciso | 4 | 13 | 6 | 19 | 4 | 13 | 1 | 3 | 7 | 22 |
| Probablemente si | 14 | 44 | 8 | 25 | 20 | 63 | 14 | 44 | 9 | 28 |
| Definitivamente si | 1 | 3 | 3 | 9 | 8 | 25 | 15 | 47 | 16 | 50 |
| Total | 32 | 100 | 32 | 100 | 32 | 100 | 32 | 100 | 32 | 100 |

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta de los estudiantes de la I.E. N°10129

De acuerdo, a los resultados encontrados se tiene, que en cuanto a la dimensión elementos tangibles un 41% respondieron de manera negativa porque consideran que no se lleva un registro adecuado, asimismo el 47% afirman que se tiene una mejora permite tener espacios adecuados para el almacenamiento; en cuanto a la dimensión confiabilidad los resultados negativos fueron que el 47% consideran no estar de acuerdo con que estos procesos sean confiables, porque en la preparación de los alimentos no se consideró la cantidad de insumos de manera adecuada.

Sin embargo, un 34% respondieron positivamente porque confían que el producto cumple con las expectativas y la calidad; asimismo, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 88% considera que siempre ante cualquier consulta o duda las respuestas son atendidas con mucha cautela y rapidez, asimismo en cuanto a la dimensión seguridad 91% afirman que se mantiene los productos, en buen estado y de calidad e inocuos, que no afectan a la salud de los niños. Finalmente, en cuanto a la dimensión empatía el 78% responden positivamente porque siempre suelen ser empáticos ante cualquier situación que se le presente.

Una de las dimensiones, que se ha tenido, muy en cuenta es la empatía al momento de ofrecer el servicio, por parte de las madres de familia, que ofrecen ese entendimiento, al estudiante como una madre en casa, lo que permite que los educandos, sean entendidos, al momento de servir los alimentos, el trato y cariño que ofrecen las madres de familia teniendo en cuenta que la preparación, es realizada las mamás de manera rotativas, y ellas acceden con mucha dedicación y

motivación; porque tienen la posibilidad de preparar los alimentos a sus hijos con el calor de casa, conllevando a tener un 60% de aceptación por parte de los estudiantes.

En un segundo objetivo específico fue: identificar el nivel de gestión administrativa en la Institución Educativa N°10129, beneficiaria del Programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019.

Tabla 6. *Datos generales del comité del Programa Qali Warma*

| Valoración | | n | % |
|--------------------|------------|----|-----|
| Cargo | Directivos | 2 | 17 |
| | Docentes | 7 | 58 |
| | Vocales | 3 | 25 |
| | Total | 12 | 100 |
| Edad | 27 a 31 | 3 | 25 |
| | 33 a 38 | 6 | 50 |
| | 39 a 59 | 3 | 25 |
| | Total | 12 | 100 |
| Tiempo de servicio | 1 a 4 | 3 | 25 |
| | 5 a 7 | 5 | 42 |
| | 8 a 20 | 4 | 33 |
| | Total | 12 | 100 |

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta del personal administrativo y docentes de I.E. N°10129

Según los datos obtenidos, tenemos que la institución cuenta, con el 17% de directivos un 58% son docentes y 25% son vocales. Esto en cuanto al cargo, que tienen, asimismo se evidencia que un 50% tienen una edad entre 33 a 38 años de edad, con ello se evidencia que en gran mayoría se tiene personal con experiencia porque tienen entre 4 a 7 años y representa en 42%, esos conocimientos que han obtenido en su vida profesional se pueden aprovechar, para gestionar el conocimiento y ser compartida con los nuevos profesionales que se han integrado a la Institución Educativa.

Tabla 7. resultados por dimensiones de gestión administrativa

| Valoración | Dimensión planeación | | Dimensión organización | | Dimensión dirección | | Dimensión control | |
|--------------------|-----------------------------|----------|-------------------------------|----------|----------------------------|----------|--------------------------|----------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Definitivamente no | 2 | 17 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Probablemente no | 1 | 8 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Indeciso | 4 | 33 | 4 | 33 | 3 | 25 | 2 | 17 |
| Probablemente si | 5 | 42 | 5 | 42 | 3 | 25 | 3 | 25 |
| Definitivamente si | 0 | 0 | 1 | 8 | 6 | 50 | 7 | 58 |
| Total | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 | 12 | 100 |

Fuente: Datos obtenidos mediante encuesta del personal administrativo y docentes de I.E. N°10129

Según los resultados, en cuanto a la dimensión planeación un 24% respondieron de forma negativa considerando, que la planeación dentro de la institución es inadecuada, sin embargo, un 42% respondieron de forma positiva, el cual entendemos que dentro de la entidad se tiene un buen proceso de planeación, asimismo en cuanto, a la dimensión organización se obtuvo que un 16% respondieron de forma negativa mencionando que en la entidad su proceso de organización no es el adecuado, sin embargo, un 50% mencionan estar de acuerdo en la Institución Educativa, que posee una buena organización, que le permite desarrollarse con mucha eficiencia.

Asimismo, en cuanto a la dimensión dirección, se obtuvo que el 75% que la forma de dirigir por parte, de la directora de la Institución, es buena, porque coordina con el comité y con los Monitores de gestión local (MGL), que están dispuestos a ofrecer sus servicios en beneficio de obtener mejores resultados. Sin embargo, se puede apreciar, que aún se tienen deficiencias en la gestión de utensilios, en el almacenamiento de los alimentos, también se cometen errores en la dosis o cantidades de alimentos que se deben emplear en la preparación de alimentos que se les otorga a los estudiantes. Estos, alimentos que son ofrecidos al estudiante, acorde a sus requerimientos por grupo etario. Asimismo, la directora debe gestionar con aliados estratégicos para recibir el apoyo requerido, en las necesidades que te tenga en la preparación de alimentos y otras actividades. Con respecto, al control se aprecia que los resultados son 83% refiriendo que hay, un control de las madres que deben participar en preparación de alimentos porque ellas, lo hacen con

dedicación y esmero; pero es necesario tener un mejor control en la recepción de los productos y en el almacenamiento para mantener su calidad y consumir, según el tiempo de llegada al almacén.

Asimismo, en un tercer objetivo se buscó: Evidenciar la relación de calidad de servicio y la gestión administrativa, beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019

Tabla 8. Análisis de correlación de variables

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|
| | | | Calidad de servicio | Gestión administrativa |
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,628* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,029 |
| | | N | 12 | 12 |
| | Gestión administrativa | Coeficiente de correlación | ,628* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,029 | . |
| | | N | 12 | 12 |

Fuente: Elaboración propia

Para el análisis de la correlación de variables se recurrió al análisis estadístico, mediante el programa SPSS 25, donde se aprecia que el nivel de relación de las variables es de 0,628, es una correlación alto y significativa, se puede determinar que existe una correlación fuerte entre la calidad de servicio y gestión administrativa, es decir, que se requiere contar con un buen equipo gestor administrativo integrado por la directora de la Institución Educativa, el comité y las madres y capacitadores del programa Qali Warma para realizar la planificación respectiva, organización con todos los padres de familia, y la dirección bajo el liderazgo de la directora.

Asimismo, conlleva a determinar que las acciones que se realice en la gestión administrativa, si se relacionan en la percepción del servicio, por parte de los estudiantes que reciben a diario sus alimentos. Estos resultados, conllevan a aceptar la hipótesis de la investigadora que indica, que existe relación entre las variables y según el análisis ha permitido conocer que el p-valor 0,029, siendo menor al 0,05 que se considera para captar la hipótesis que propone el investigador, se puede determinar que hay relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se ofrece a los niños y niñas de la Institución Educativa.

V. DISCUSIÓN

Conocer la calidad del servicio alimentario, en la Institución Educativa N°10129, con respecto a la dimensión de elementos tangibles un 41% admiten que no están conformes, porque no se tiene la cantidad suficiente de utensilios que son necesarios, para servir los alimentos a los niños y niñas, siendo un problema, debido que se tiene que esperar que los demás niños terminen de comer, para recién utilizarlos, y otros estudiantes tienen que llevar desde casa. También, la infraestructura de cocina se ha tenido, importantes mejoras se han implementado como pisos, lavatorios, paredes mejoradas; pero no se cuenta con agua potable y corriente en la misma cocina, lo que conlleva que utilice en baldes, por ende, se requiere mejorar el abastecimiento de agua potable, para la preparación de alimentos y el lavado de los utensilios de cocina.

Las madres de familia que preparan los alimentos, deben contar con la indumentaria, pero no lo utilizan, solamente lo hacen cuando se tiene supervisión, por parte, del personal (Monitores de Gestión Local), es conveniente, que la directora de la Institución Educativa, haga cumplir al personal involucrado en la preparación de alimentos, utilice de manera obligatoria la indumentario como medida preventiva para evitar contaminación.

De otro lado, el 47% precisa que se cuenta con espacios, aptos para el almacenamiento de productos brindados por el Programa Qali Warma, garantizando la calidad, evitando la contaminación cruzada. Asimismo, se tiene un adecuado control de inventarios, conllevando a verificar las salidas de los productos según el tiempo de su llegada a la Institución Educativa. Es importante precisa que se cuenta con infografías educativas que se visualizan en los ambientes de cocina, almacén, describiendo las condiciones adecuadas.

Esta investigación se relaciona, con los hallazgos de Ortega (2016), la gestión administrativa y la mejora continua debe optimizarse para conseguir resultados mejores en la gestión de calidad con las aportaciones son perspectivas a los usuarios, colaboración de los trabajadores y la gestión de los recursos y las operaciones en lo que respecta la Unidad Territorial de Ucayali.

El servicio alimentario se caracteriza por ofrecer, los insumos necesarios en nutrientes y vitaminas para los educandos de manera complementaria, es por ello,

que se analizó el nivel de confiabilidad, donde se pudo conocer que el 47% muestra su desacuerdo, ya que, en la preparación de los alimentos, no se utiliza las medidas correspondientes de los insumos para obtener un desayuno, que le permita al estudiante tener las energías necesarias para estar atento y concentrado en sus clases. Asimismo, se tiene deficiencias en el tiempo de preparación, evidenciándose retrasos al momento de servir los desayunos, lo que conlleva que los niños, se apuren en comer, o en todo caso no tengan tiempo para disfrutar de sus alimentos, porque tienen que estar presentes en sus clases.

No obstante, el 34% admite, que se tiene, un producto confiable, dado a que el MGL de programa visita la IE a fin de evaluar si los productos están siendo consumidos, verificar la combinación en las cantidades correspondientes para obtener un desayuno nutritivo para el estudiante, porque ayuda a complementar la alimentación que tienen los niños, ya que muchas veces no tienen tiempo de tomar desayuno en casa o carecen de los recursos económicos suficientes para una alimentación balanceada. Tapia y Cuevas (2019) expresan aquellas problemáticas, que posee las instituciones educativas por la carencia de gestión administrativa, así como planificación participativa, para la optimización, siendo necesario una gestión administrativa participativa, la cual avale nuevos avances en niveles de enseñanza partiendo de las aptitudes educativas que se conviertan en oportunidades positivas.

Con respecto a la capacidad de respuesta, que tienen las madres de familia, ante alguna circunstancia como es la falta de algún integrante que prepare los alimentos se coordina con otra persona, para que lo reemplace, de modo que la preparación de alimentos, sea todos los días, que se tienen clases y el estudiante puede tener las energías necesarias para rendir en el desarrollo de sus clases sin inconvenientes, es por ello, que se tiene un 88% de aceptación en esta dimensión. Asimismo, algunas madres de familia, colaboran en complementar la alimentación, mediante alimentos reguladores como verduras, canela, clavo de olor, y otros insumos necesarios; también se tiene el apoyo de la Asociación de Padres de Familia, disponiendo de un dinero para la compra de insumos que contribuyen a dar un mejor sabor a los alimentos, que se preparan en la Institución Educativa.

Asimismo, posee asociación con lo que se mencionó anteriormente por otro actor de dicha teoría es Edward Deming, quien asevera que, la calidad se basa en

traducir los requerimientos futuros de los clientes en aspectos medibles, de esta manera el bien puede diseñarse y producido para brindar complacencia a un precio que los clientes pagarán. La calidad se considera multidimensional y es necesario, que se defina en términos de complacencia de los clientes. Existen diversos niveles de calidad, de acuerdo el cliente (Méndez, 2013).

Asimismo, se menciona que existe semejanzas con la teoría de Méndez, porque la calidad de servicio es de vital importancia debido a que este da satisfacción al cliente manteniendo una buena relación y generando experiencias nuevas y positivas. Sin embargo, para el desarrollo de este estudio y con respecto a la aplicación del instrumento, se tuvo ciertas falencias en su aplicación, por la situación de pandemia del Coronavirus, fue aplicado de manera virtual.

Concerniente a la seguridad en el servicio alimentario el 91% admiten que el comité y madres de familia se encargan que todos los días, los alimentos estén bien preparados, con la combinación adecuada empleando insumos, que proporcione los nutrientes y energías necesarias para que el estudiante pueda mantener su actividad físico y emocional en el desarrollo de las clases, a ello, se suma la preocupación de la directora y el comité en velar que se tenga todos los insumos y sea de calidad para poder cumplir con la preparación de los diferentes platos que se prepara para los desayunos escolares.

Estos hallazgos, se relaciona con la investigación de Rodrigues, Bastos, Cantarelli, & Stedefeldt (2020) se analizaron las estrategias de calidad en los alimentos de las entidades del sector público, luego se ofreció las capacitaciones a gerentes y operadores de los alimentos. Las mediciones se consideraron como eficaces, puesto que cada uno de los módulos optimizaron los resultados esperados. Concluye que la investigación sobresale por la relevancia de las vinculaciones entre el sector público y la academia, capacitando a los gestores que tienen deficiencias.

En la empatía, se tiene que la aceptación del 78%, de las madres de familia, realizan la preparación de alimentos con mucha dedicación y entienden a los niños, ya que conocen sus gustos y preferencias y tratan de prepararlo como en casa. Conllevando, que estos alimentos sean de la preferencia de los estudiantes, ya que las madres entienden al niño como le gusta un determinado plato que se ofrece en el desayuno escolar. y el MGL recoge la sugerencia de los usuarios a modo de que

si nos les gusta una galleta o producto se considere cambiarlo, con la finalidad que sea un producto que es del agrado del niño y a la vez tenga los nutrientes necesarios; asimismo, los miembros del CAE conocen las combinaciones y cantidades de acuerdo a las necesidades de los niños y dan cumplimiento con ello. Los resultados, encontrados en la Institución Educativa acerca de la seguridad y empatía se relacionan con el estudio de Sosa , Parra , Cristobal y Canseco (2018) manifiestan que las prácticas empresariales al contar con una adecuada gestión de la calidad en el servicio, proporciona grandes beneficios en tanto mayor refiere la participación en el mercado, estimulación de los colaboradores, diferenciación con relación a la competencia, fidelidad de los clientes actuales y así como la captación de consumidores nuevos.

Identificar el nivel de gestión administrativa en la Institución Educativa N°10129, beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019, según los resultados en la dimensión planeación un 42% respondieron de forma positiva, se menciona que la IE si cumple con una adecuada planeación de sus actividades para la alimentación saludable, realizan compras de otros grupos alimentos complementarios para enriquecer los desayunos escolares. Asimismo, en cuanto a la dimensión organización el 50% respondieron de manera positiva, porque la IE tiene un buen proceso organizativo, para el desarrollo de sus actividades; se cuenta con certificación de calidad y ficha técnica para cumplir los objetivos del Programa, respetando los lineamientos garantizando alimentos de calidad y nutritivos supervisado por especialistas en nutrición. Se obtuvo que el 75% acerca la dirección por parte, de la directora de la Institución, es buena, porque coordina con el comité, Monitores de gestión local (MGL), actores sociales que están dispuestos a ofrecer sus servicios en beneficio de obtener mejores resultados. El control se tuvo el 83% refiriendo que hay un control de las madres para la preparación, en la calidad, combinación de los insumos con la finalidad de obtener un producto nutritivo para los niños y niñas de esta Institución Educativa.

Estos resultados, se relacionan con lo mencionado por Recari (2015), quien finaliza que el proceso administrativo observado en esta área, exhibe ciertas carencias, deficiencias, debido a que es tardío el cumplimiento de los procedimientos en las actividades, no se efectúa el cumplimiento del plan de compra establecido, esto a

que se originan compras no programadas, también que la institución posee una estructura para cada procedimiento de la compra, pero a pesar de ello, no es eficiente, debido que el personal presenta fallas por falta de capacitación y compromiso, se necesario mejorar el liderazgo, dirección, motivación a su personal a cargo, esto conduciría a que el personal pueda ser eficaz y eficiente dando como resultado la productividad en sus funciones, demostrando habilidades y destrezas para el desarrollo del control y seguimiento.

Estos resultados, se relacionan con la teoría de Hellriegel, Jackson, y Slocum (2017) mencionan que la gestión administrativa, que está a cargo de realizar las coordinaciones de los recursos administrativos de la organización, para realizar tal actividad, se considera importante ordenar los requerimientos, procesamientos y recursos de cada una de las áreas. la gestión administrativa se basa en dirigir y conservar el control acerca de los recursos que se cuenta en la entidad.

De acuerdo a este análisis mencionamos que la investigación tiene semejanzas con lo mencionado por los autores Hellriegel, Jackson, y Slocum porque nos mencionan que esta área de gestión administrativa busca una organización de sus procesos como se describe en las dimensiones de la variable de estudio esto a su vez permite un mejor desarrollo de actividades. Asimismo, mencionamos que en el desarrollo de este proceso no se ha tenido deficiencias solo lo mencionado en el objetivo anterior porque hubiese sido más factible realizar la encuesta presencial.

Evidenciar la relación de calidad de servicio y la gestión administrativa, beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019 mediante el programa SPSS 25, donde se aprecia que el nivel de relación de las variables es de 0,628, es una correlación alto y significativa, se puede determinar que existe una correlación fuerte entre la calidad de servicio y gestión administrativa, es decir, que se requiere contar con un buen equipo gestor administrativo integrado por la directora de la Institución Educativa, el comité de madres y los capacitadores del programa Qali Warma para realizar la planificación respectiva, organización con todos los padres de familia, y la dirección bajo el liderazgo de la directora. De otro lado, que las acciones que se realice en la gestión administrativa si se relacionan en la percepción del servicio, por parte de los estudiantes que reciben a diario sus alimentos. Estos resultados conllevan a aceptar la hipótesis alterna que indica que

existe relación entre las variables y según el análisis ha permitido conocer que el p-valor 0,029, siendo menor al 0,05 que se considera para captar la hipótesis que propone el investigador se puede determinar que hay relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Institución.

Finalmente, en esta investigación se tuvieron deficiencias para aplicar el instrumento de investigación, debido que en algunas familias no contaban con celulares, correo electrónico o cuenta con Facebook, para poder enviar el link del instrumento, en otras familias no contaban con internet, o no respondieron. Pero, se coordinó por intermedio de la directora facilitando el contacto.

Sin embargo, en la aplicación de instrumento al comité del Programa Qali Warma y docentes que colaboran, se coordinó con la directora y facilitó los números de celular de los integrantes a quienes se les envió las preguntas, planteadas en el cuestionario y lograron responder con demora; pero se pudo recoger la información. Los resultados encontrados en la Institución Educativa N°10129, con respecto a la calidad de servicio alimentario se puede determinar que es positivo, porque se han tenido mejoras como el cambio o variación de productos, que sean del agrado del estudiante sin poner en riesgo el nivel nutricional y calidad, con la finalidad que los niños disfruten y terminen la ración que les brinda de manera diaria, para tener las energías suficientes en sus horas de clase.

Y respecto, a la gestión administrativa es buena, se ha tenido mejoras importantes como los arreglos en cocina en infraestructura, en la coordinación de trabajo con Monitores de Gestión local para la capacitación a las madres de familia y se viene gestionando los recursos para adquirir los implementos necesarios que falta en el comedor. Al encontrar, que existe relación en las dos variables se puede determinar que al mejorar la gestión administrativa se puede tener un mejor servicio para los niños de esta Institución Educativa N°10129. Este resultado conlleva que se deben mejorar en acciones de planificación estratégica, previo diagnóstico que permita conocer las deficiencias y las fortalezas, y con el apoyo de los Monitores de Gestión Local, deben realizar un trabajo coordinado, de modo que las carencias que se tiene en la actualidad sean atendidas como la falta utensilios.

VI. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de la calidad de servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129, se obtuvo que el 41% indican que no están contentos, porque se carece de utensilios para el servido de alimentos, el 47% afirma que se cuenta con espacios adecuados para el almacenamiento y garantizando la calidad, se considera que un 47% que no esta de acuerdo con la confiabilidad del servicio, la capacidad respuesta que se tiene es de 88% es buena y respecto a la seguridad se un 91% y en la empatía un 78% se considera como buena. Como diagnostico del servicio alimentario que se ofrece al estudiante es regular, siendo necesario mejorar en infraestructura, y en el almacenamiento y confiabilidad en beneficio para el estudiante.
2. Se identifico el nivel de gestión administrativa en la Institución Educativa N°10129, la planificación para el 42 % es buena, la organización es buena para el 50% que le permite atender con la alimentación de los estudiantes, en la dimensión dirección se obtuvo que el 75% considerando que la directora coordina con el comité, mientras que el 83% consideran control positivo porque se cumple, con ofrecer los productos de calidad para la alimentación de los niños y se observa que asegura la asistencia y la permanencia de los niños a clase a través de un control interno a diario, por parte del programa se alternan los productos, con la finalidad de ofrecer alimentación balanceada y variada.
3. Para lograr evidenciar el nivel de relación la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del Programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019, se realizó mediante el análisis de correlación de Spearman, donde se evidencio un coeficiente de correlación de 0, 628 y su valor de significancia de 0,029 por lo tanto, se afirmará que la relación es positiva y alta, de este modo se acepta la hipótesis planteada por la investigadora y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los Monitores de Gestión local deben programar capacitaciones y sensibilizar a las madres de familia, para ofrecer buena calidad del servicio en la alimentación, estas capacitaciones deben estar enfocadas en temas relacionadas a calidad del servicio como también a generar empatía con el estudiante. Asimismo, a la directora realizar las gestiones necesarias para que se mejore la infraestructura en cocina, en lavandería, mediante la colocación de agua potable, para un mejor aseo de los utensilios.
2. La Directora y los Monitores de Gestión Local, deben trabajar de manera coordinado con el comité y los padres de familia, conllevando a mejorar su gestión administrativa, mediante la planificación en alimentación saludable y ofrecer orientación a los padres de familia de cómo alimentar a sus hijos en su domicilio.
3. La Directora junto al comité del Programa Qali Warma, debe gestionar la construcción de un ambiente exclusivo comedor, donde los niños pueden tener la comodidad de disfrutar el desayuno, y compartir un momento con sus compañeros.

REFERENCIAS

- Acosta , L., & Ramirez, F. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2014. *Optar grado de magister en gestion publica*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4581>
- Alespuru, Á. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. *Optar titulo de maestria de gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29430/Elespuru_SAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, M. (2014). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Seismiccorp Service S.A. *Optar titulo de magister en administacion financiera ycomercio internacional*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8014/1/TMAF020-2014.pdf>
- Arroyo , J. (2017). Hacia un Perú sin anemia. *Revista Peruana de Medecina*, 34(4), 586-587. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v34n4/a01v34n4.pdf>
- Bello, D., Murrieta, F., & Gusman, J. (2019). Model of quality in the service for a public sector of the state of Veracruz, Mexico. *Administrative Science Magazine.*, 111-117. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=6&sid=ba2ca848-1f51-49b3-922f-068a0649557b%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=139381335&db=bth>
- Belmot. (1979). *Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación*.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: "Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación"*. Lima: San Marcos.
- Ccanto, F., Ramos, R., Ramos, F., & Ramos, A. (2019). Management of technological innovation and globalization as drivers of service quality and competitiveness. *Venezuelan Management Magazine*, 24(88), 1223-1238. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=17&sid=ba2ca848-1f51-49b3-922f-068a0649557b%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=141738479&db=sih>

- Chafloque, C. (2017). *El presupuesto por resultados y sus efectos en la calidad del gasto del sector salud de la Región Lambayeque 2011-2016*. Lambayeque.
- Contraloría General del Perú. (2017). *Gestión y control: Anemia infantil*. Perú, Lima.
- Crawford, F., Mackinson, D., Mooney, J., & Ellaway, A. (2017). Observation and assessment of the nutritional quality of 'out of school' foods popular with secondary school pupils at lunchtime. *BMC Public Health*, 17(1). Recuperado el 8 de Agosto de 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211335520300930>
- Evans, C., Mandl, V., Chistian, M., & Cade, J. (Enero de 2016). Impact of school lunch type on nutritional quality of English children's diets. *Public Health Nutrition*, 36-45. doi: <https://doi.org/10.1017/S1368980015000853>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2014). *Administración y Control de la Calidad*. Mexico: Cengage Learning.
- Flores , F. (2017). Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao. *optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1675/UNFV_FLORES_PALOMINO_FLORESMILO_MAESTRIA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ganga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (24 de Junio de 2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Chilean Engineering Magazine.*, 27(4), 668-681.
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: McGraw-Hill.
- Guerrero, C. (2001). *Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud*. México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración: Un enfoque por competencias* (Vol. 12a.edición). México DF: CENGAGE Learning.
- La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (2013). *Alimentación escolar y la probabilidades de compra directa de la agricultura familiar*. Brasil. Obtenido de <http://www.fao.org/3/as508s/as508s.pdf>
- Magallanes, M. (2017).). *La radio comunitaria como mecanismo de aporte a la inclusión social: análisis del componente comunicacional del programa nacional de alimentación escolar: Qali Warma*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7662>

- MEF. (2018). *PRESUPUESTO POR RESULTADOS*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/generales/PRESUPUESTO_POR_RESULTADOS.pdf
- Mendez, J. C. (2013). Administración. *Gestiópolis*.
- Montañez, G., & Turco, G. (2016).). Manejo del programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara- Huancayo, 2014. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/950/TTS_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, P., & Andrea, L. (2017). *Influencia del presupuesto por resultado en la calidad del gasto público del municipio de Medellín Colombia, Caso del sector de la vivienda, en el periodo 2008- 2016*. Medellín, Colombia.
- Murillo , R. (2018). Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018. *Optar título de maestra en gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27075/murillo_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nashitye, E. (2016). Investigando la administración de la alimentación escolar. Programa: Un estudio de caso de dos escuelas primarias en Windhoek, Namibia. *Tesis maestría*. University of Namibia, Namibia. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/bd2d/3bfe077cd3f3862788395c92d91c1b5f343a.pdf>
- O'Brien , Y. (2015). Gestión Administrativa y Calidad según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ortega , E. (2016). Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Región Ucayali 2016. *Optar título de magister en gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7843/Ortega_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pizzo, M. (2012). *How to serve with excellence* (Vol. 28). Mexico: Spanish academic publisher. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2428575378/7BC229E67A84FCBPQ/17?accountid=39560>
- Portal Andina. (2020). *Programa Qali Warma beneficia a más de 3.7 millones de escolares del país*. Minsiterio de Desarrollo e Inclusión Social. Recuperado el 8 de Agosto de 2020, de <https://andina.pe/agencia/noticia-programa-qali-warma-beneficia-a-mas-37-millones-escolares-del-pais-702792.aspx>
- Programa Muncila de Alimentos. (2016). *Plan Estratégico del PMA para 2017-2021*. Italia, Roma. Obtenido de <http://executiveboard.wfp.org>

- Quispe, M. (2017). *Influencia del Presupuesto por Resultados y su Incidencia en la Gestión del Gasto de la Municipalidad Distrital de Atuncolla*. Puno.
- Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherre, I. (02 de Abril de 2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *University and Society Magazine*, 12(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tIng=en
- Recari, F. (2015). Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala. *Tesis de Grado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Recari-Fernando.pdf>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de Gestion de la Calidad del Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Rodrigues, C., Bastos, L., Cantarelli, G., & Stedefeldt, E. (Junio de 2020). Sanitary, nutritional, and sustainable quality in food services of Brazilian early childhood education schools. *Children and Youth Services Review*, 113. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.104920>
- Sánchez, C., & Wendy, N. (2016). *Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala*. Guatemala.
- Santa Cruz, Y., & García, R. (2018). *Presupuesto por Resultados y los Proyectos Sociales de la Municipalidad Distrital de san Sebastián – Cusco Ejercicio 2017*. Cusco.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2010). *Consumer behavior*. Mexico: Pearson education
- Sierra, L., Orta, M., & Moreno, F. (2017). Development and validation of a measuring instrument of the quality audit service. *SPANISH ACCOUNTING REVIEW*, 20(2), 167–175. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1960924763/fulltextPDF/2008301838FF43AFPQ/2?accountid=39560>
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E., & Villalba, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV(2). Recuperado el 2 de Julio de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059953007>
- Sol, M. (2015). Demanda de dietas especiales en las Escuelas Primarias Diurnas con Servicios Alimentarios de la Ciudad de Santo Tomé, durante el mes de Octubre del año 2015. *Optar título de grado*. Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Obtenido de <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/9027/Tesis%20MGSSS%20-%20-%20CALLEJA%2c%20MA.%20SOL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Sosa , S., Parra , D., Cristobal , C., & Canseco , H. (2018). Diagnosis on the quality of service of a 4 star hotel, located in the city of san Juan Bautista Tuxtepec Oaxaca. *Administrative Science Magazine*, 198-214. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=ba2ca848-1f51-49b3-922f-068a0649557b%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=138598890&db=bth>
- Tapia, S., & Cuevas, A. (2019). Pertinent administrative management in higher education, a component of democracy in the university governance. *Administrative Science Magazine.*, 44-48. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=9&sid=ba2ca848-1f51-49b3-922f-068a0649557b%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=141889322&db=bth>
- Teher, A., Ensaff, H., & Evans, C. (2020). Cross-sectional associations between lunch-type consumed on a school day and British adolescents' overall diet quality. *Preventive Medicine Reports*, 19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2020.101133>
- Tipian, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. *Optar título de maestra en gestión pública*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%c3%a1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, R. (2018). Servicio alimentario y empoderamiento de objetivos de Quali Warma en padres de familia de la Institución Educativa N°351, Moquegua – 2018. *Tesis maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29438/torres_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UK Government and Parliament. (Diciembre de 2016). UK Government and Parliament, 2016. Allow Secondary School Students to leave school for lunch 2016. *Pettions*. Recuperado el 8 de Agosto de 2020, de <https://petition.parliament.uk/petitions/130923>.
- Ureña, Y., Quiñones, E., & Carruyo, N. (2016). Intellectual capital: strategic model for quality of service in intelligent organizations. *Scientific e-journal of Human Sciences*, 12(35), 3-17. Obtenido de Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1911616437?accountid=39560>
- Valderra, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vargas, M. (2006). *Calidad y servicio*. México: Trillas.

- Vélez, A. (2017). *Finanzas Públicas y Modelo de Presupuesto Basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño en las Entidades Federativas Mexicanas. Análisis de Caso en Nuevo León*. Mexico.
- Vernarelli, J., & O'Brien, B. (217). A Vote for School Lunches: School Lunches Provide Superior Nutrient Quality than Lunches Obtained from Other Sources in a Nationally Representative Sample of US Children. *Nutrients*, 9(9). doi:<https://doi.org/10.3390/nu9090924>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz Santos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Dimensión | Indicadores | Escala |
|------------------------|---|------------------------|--|--|
| Gestión administrativa | es responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera. Consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2017) | Planeación | Planificación | 5 = Definitivamente si 4 = Probablemente si 3 = Indeciso 2 = Probablemente no 1 = Definitivamente no |
| | | | Alimentación saludable | |
| | | | Información de compras | |
| | | Organización | Adquisición de alimentos | |
| | | | Calidad alimentaria | |
| | | | Información de compras | |
| | | Dirección | Infraestructura del servicio educativo | |
| | | | Infraestructura de ambientes de preparación de alimentos | |
| | | Control | Control de calidad de productos | |
| | | | Variedad de ración | |
| Aspecto familiar | | | | |
| Calidad del servicio | describe que la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992). | Elementos tangibles | Higiene | 5 = Definitivamente si 4 = Probablemente si 3 = Indeciso 2 = Probablemente no 1 = Definitivamente no |
| | | | Material visual | |
| | | | Personal identificado | |
| | | Confiabilidad | Cumplimiento de la fiabilidad | |
| | | | Tiempos | |
| | | Capacidad de respuesta | Horarios | |
| | | | Disponibilidad | |
| | | Seguridad | Horarios | |
| | | | Entendimientos | |
| | | Empatía | Confianza y amabilidad | |
| | | | Profesionalismo | |
| | | | Conocimiento de necesidad | |

Fuente: Elaborado por (Manrique, 2019)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (encuesta)

Encuesta, aplicada al personal administrativo y al Comité de Alimentación Escolar

Sexo:

Edad:

Cargo:

Tiempo de servicio:

| Escala | Alternativa |
|--------------------|-------------|
| Definitivamente si | 5 |
| Probablemente si | 4 |
| Indeciso | 3 |
| Probablemente no | 2 |
| Definitivamente no | 1 |

| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada. | | | | | |
| 2 | Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.E | | | | | |
| 3 | Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es buena para la alimentación de los niños. | | | | | |
| 4 | Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable. | | | | | |
| 5 | Considera usted, que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra Alimentos. | | | | | |
| 6 | Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos. | | | | | |
| 7 | Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos. | | | | | |
| 8 | Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente. | | | | | |
| 9 | Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario. | | | | | |
| 10 | Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos. | | | | | |
| 11 | Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad. | | | | | |
| 12 | Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el programa exige. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos. | | | | | |
| 14 | Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de alimentación Escolar y el Programa Qali Warma. | | | | | |
| 15 | Considera usted, que los miembros del Comité de alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud. | | | | | |
| 16 | Considera usted, que las instalaciones de la II.EE. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura. | | | | | |
| 17 | Considera usted, que la II.EE. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen. | | | | | |
| 18 | Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar. | | | | | |
| 19 | Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma. | | | | | |
| 20 | Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas. | | | | | |
| 21 | Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar. | | | | | |
| 22 | Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la II.EE. pasan por un control de calidad. | | | | | |
| 23 | Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos. | | | | | |
| 24 | Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado. | | | | | |
| 25 | Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia. | | | | | |

Fuente: Elaborado por (Manrique, 2019)

Cuestionario de calidad de servicio

Sexo:

Edad:

Grado:

| N° | Calidad de servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) llevan un registro de los usuarios atendidos. | | | | | |
| 2 | El espacio disponible para el almacenamiento de los alimentos, esta acondicionado para evitar el contacto con el suelo. | | | | | |
| 3 | Las instalaciones de la Institución Educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias. | | | | | |
| 4 | El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo. | | | | | |
| 5 | El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa. | | | | | |
| 6 | El personal CAE, se encuentra debidamente identificado con fotocheck Y/o uniforme del programa. | | | | | |
| 7 | Los Integrantes del Comité de Alimentación Escolar vigilan el consumo de los alimentos por parte de los usuarios | | | | | |
| 8 | Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la calidad de alimentos preparados aprobándolos. | | | | | |
| 9 | Se realiza más de una vez al año la supervisión del servicio en la Institución Educativa | | | | | |
| 10 | El personal del CAE informa a los padres acerca del programa de una manera clara y comprensible. | | | | | |
| 11 | El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones | | | | | |
| 12 | El personal de CAE, responde oportunamente ante algunas recomendaciones de alimentación de los estudiantes | | | | | |
| 13 | El personal del CAE Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación. | | | | | |
| 14 | El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado. | | | | | |
| 15 | El personal del CAE siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias. | | | | | |
| 16 | En caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del programa. | | | | | |
| 17 | El comportamiento del personal del CAE me inspira confianza. | | | | | |
| 18 | El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza. | | | | | |
| 19 | El personal del CAE se muestra dispuesto a ayudar. | | | | | |
| 20 | El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato. | | | | | |
| 21 | El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 22 | El personal del CAE se encuentra capacitado para las tareas que realiza. | | | | | |
| 23 | El personal del CAE, le brinda un trato personalizado. | | | | | |
| 24 | El Comité de Alimentación Escolar brinda los alimentos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas. | | | | | |
| 25 | Los profesionales del programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas | | | | | |

Fuente: Elaborado por (Manrique, 2019)

Anexo 3. Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Hipótesis | Objetivos | Variables | Marco teórico | Dimensiones | Metodología |
|--|---|---|------------------------|-----------------------------------|------------------------|--|
| ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019? | H1 existe relación significativa alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019 | <p>General</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019 2. Analizar la gestión administrativa y en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019 3. Evidenciar el nivel de relación la gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 – 2019. | Gestión administrativa | Teorías de gestión administrativa | Planificación | <p>Se consideró un estudio cuantitativo.</p> <p>Tipo: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: participaron 32 estudiantes y 12 personas del comité y profesores.</p> |
| | | | | | Organización | |
| | | | | | Dirección | |
| | | | | | Control | |
| | | | Calidad de servicio | Teorías de calidad de servicio | Elementos tangibles | |
| | | | | | Confiabilidad | |
| | | | | | Capacidad de respuesta | |
| | | | | | Seguridad | |
| | | Empatía | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Criterios para definir la muestra

La población de estudio esta integrado por los estudiantes de la Institución Educativa

Población de estudio

| Descripción | Cantidad |
|---|-----------------|
| Presidenta | 01 |
| Secretario | 01 |
| Vocales | 03 |
| Docentes | 07 |
| Subtotal | 12 |
| Cantidad de alumnos en la Institución Educativa N°10129 | 89 |
| Total | 1011 |

Fuente: Elaboración propia

Los criterios definidos para obtener la muestra de estudio fueron definidos, por conveniencia de la investigadora, teniendo en cuenta la situación actual afectada por la pandemia originada por el Coronavirus, se optó por considerar a estudiantes que tienen acceso a medios electrónicos.

| Descripción | Cantidad |
|--------------------------|-----------------|
| Presidenta | 01 |
| Secretario | 01 |
| Vocales | 03 |
| Docentes | 07 |
| Subtotal | 12 |
| Alumnos del Cuarto grado | 6 |
| Alumnos de Quinto grado | 15 |
| Alumnos de Sexto grado | 11 |
| Total | 32 |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Validación del instrumento

La autora Manrique de la Rosa, Beatriz, ha definido los instrumentos que se aplicaron en esta investigación, fueron obtenidos de otro autor, quién ha validado y describe la confiabilidad y la revisión de expertos para su respectiva aplicación a las personas a encuestar.

Datos del Instrumento de Gestión administrativa

| Autor | Tipo | Nombre | Duración | Escala | Fecha |
|------------------------------|-------------|------------------------|-----------------|---------------|--------------|
| Manrique de la Rosa, Beatriz | Encuesta | Gestión administrativa | 20 minutos | Likert | 2019 |

Fuente: Obtenido de (Manrique, 2019)

Datos del instrumento de Calidad de servicio

| Autor | Tipo | Nombre | Duración | Escala | Fecha |
|------------------------------|-------------|---------------------|-----------------|---------------|--------------|
| Manrique de la Rosa, Beatriz | Encuesta | Calidad de servicio | 20 minutos | Likert | 2019 |

Fuente: Obtenido de (Manrique, 2019)

Anexo 6. Carta de autorización de la Institución Educativa



Institución Educativa N° 10129
Pampa de Lino – Jayanca



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Directora de la Institución Educativa N°10129, Pampa de Lino - Jayanca, Ruth Jhanina Monzón Rodas, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la Bach. Sandra Cecilia Tapia Ruiz, maestrante de la Universidad César Vallejo, donde solicita permiso para aplicar su proyecto de investigación; se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, a la Bach. Sandra Cecilia Tapia Ruiz para aplicar su proyecto de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, distrito Jayanca 2018 - 2019", en la Institución que disponga y en los días que establece el referido proyecto.

Chiclayo, 24 de julio del 2020

Ruth J. Monzón Rodas
DIRECTORA