



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Productividad laboral del monitor de gestión local en la calidad de servicio en un programa de alimentación escolar, Apurímac - 2021**

**AUTOR:**

Rivas Villafuerte, Katty ([orcid.org/0000-0002-3494-7783](https://orcid.org/0000-0002-3494-7783))

**ASESOR:**

Dr. Rondón Vargas, Freddy ([orcid.org/0000-0003-2325-9579](https://orcid.org/0000-0003-2325-9579))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas:

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios por otorgarme con su infinita bondad tantos logros, a mi madre por su apoyo incondicional a mi padre en el cielo que con tanto amor supo guiarme en vida y ahora desde el cielo, a mis hermanos por su comprensión y apoyo a mis amigos por su amistad incondicional y su apoyo bajo cualquier circunstancia

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo Escuela de Post Grado por brindarme la oportunidad para continuar con mi formación profesional, a mi asesor el Dr. Freddy Rondón Vargas por sus valiosos aportes en la elaboración de la presente investigación a mis amigos y familiares por su apoyo moral en cada etapa.

## Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimiento de la Aplicación de la Encuesta	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. Resultados	24
V. Discusión	33
VI. Conclusiones	35
VII. Recomendaciones	36
Referencias	
Anexos	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Nivel de productividad Laboral	24
Tabla 2: Nivel de calidad de servicio	25
Tabla 3: Nivel de efectividad Laboral	26
Tabla 4: Nivel de logros alcanzados	27
Tabla 5: Nivel de control de calidad	28
Tabla 6: Correlación entre la productividad laboral y la calidad de servicio	29
Tabla 7: Correlación entre la efectividad laboral y la calidad de servicio	30
Tabla 8: Correlación entre los logros alcanzados y la calidad de servicio	31
Tabla 9: Correlación entre el control de calidad y la calidad de servicio	32

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Productividad Laboral	16
Figura 2: Calidad de servicio	17
Figura 3: Diseño Correlacional	18

## **Resumen**

El estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera la productividad laboral del monitor de gestión local se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021. En cuanto a la metodología tipo básica, descriptiva, correlacional, no experimental transversal, población 58 instituciones, muestra 51 instituciones (255 personas), técnica encuesta, instrumento cuestionario, como resultado de la correlación entre las variables productividad laboral y calidad de servicio se tiene un coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,743, con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99% por ende variables tienen relación entre sí.

se concluye que existe correlación entre la productividad laboral y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac - 2021,

**Palabras Clave:** Productividad laboral, calidad de servicio, efectividad laboral, logros alcanzados, control de calidad

## **Abstract**

The objective of the study was to determine how the labor productivity of the local management monitor is related to the quality of service of the PNAEQW in the Apurímac region, 2021. Regarding the basic, descriptive, correlational, non-experimental cross-sectional methodology, population 58 institutions, sample 51 institutions (255 people), survey technique, questionnaire instrument, as a result of the correlation between the variables labor productivity and quality of service, there is a Spearman's Rho coefficient, the correlation value is .743, with a correlation high positive in terms of significance is  $0.000 < 0.05$  therefore, the level of significance is 99% therefore variables are related to each other.

It is concluded that there is a correlation between labor productivity and the quality of service provided in the P.N.A.E. - Qali Warma in the Apurimac region - 2021,

Key words: Labor productivity, service quality, labor effectiveness, achievements, quality control.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito internacional existes programas sociales que contribuyen con la alimentación escolar, en España existen comedores escolares que contribuyen con la permanencia y buen habito alimenticio de los educandos de ese país (Soares y Davó-Blanes 2019). La Organización de las Naciones Unidas (2015) sugiere a todos los países a implementar planes de alimentación escolar sostenibles que ayude a cubrir necesidades de alimentación de los educandos de esta generación.

En la actualidad la calidad de servicio en los programas sociales ofrecidos por el gobierno son un factor determinante para la satisfacción de los usuarios, la calidad del servicio en el PNAEQW es determinante para brindar una adecuada alimentación a los educandos del país de esta manera se elimine la deserción escolar y se incremente la tasa de permanencia en las aulas, El servicio de alimentación escolar Qali Warma se creó mediante Decreto Supremo N°008-2012-midis, Este programa fue creado con la finalidad de brindar servicio alimentario a niños y niñas de instituciones educativas públicas del país, de los niveles de inicial, primaria y excepcionalmente secundaria, en la actualidad el programa cuenta con 27 unidades territoriales a nivel nacional y de acuerdo a las estadísticas del año 2020 se atiende a 59,521 instituciones educativas publicas ubicadas a lo largo de todas las regiones del país, se atiende a 2,808,892.

El programa de alimentación tiene por finalidad disminuir progresivamente la desnutrición infantil hasta poder erradicarla, de esta manera se garantice la continuidad educativa de los estudiantes con mejores condiciones de vida y salud.

En el afán de monitorear el servicio alimentario en cada institución educativa el programa realiza la contratación de profesionales especializados en alimentación y nutrición a quienes se les denomina Monitores de gestión local, quienes debidamente capacitados realizan labores de supervisión y monitoreo inopinada del servicio alimentario en cada institución educativa, brindando de esta manera capacitaciones y orientaciones de mejora en el servicio. En ese sentido es muy importante la productividad laboral que se obtiene de este profesional.

Según Suárez et al (2017) la productividad es la relación entre los resultados alcanzados y los recursos invertidos por la organización. Entendiendo que la productividad laboral es el resultado obtenido de la utilización de todos los recursos por el monitor de gestión local en la ejecución de su trabajo para el logro del objetivo planteados por el programa, es importante medir esta productividad laboral del monitor de gestión local, sin embargo este proceso no se ha llevado a cabo en la institución debido a ello se detectan falencias en el desarrollo de funciones de algunos colaboradores, pues el proceso de medición de desempeño laboral no es sencillo, más aun si las actividades desarrolladas son de servicio, es por este motivo que es necesario contar con colaboradores que desarrollen de manera eficaz el control para lograr alcanzar metas y objetivos que se plantea el programa para que se cuente con un programa de alimentación escolar que brinde el servicio alimentario de calidad para los educandos del país.

Un servicio alimentario de calidad depende en sobremanera de las acciones realizadas y recomendaciones brindadas por el monitor de gestión local, pues es el quien in situ identifica las falencias en el servicio y estas deben ser corregidas y superadas de manera que con el tiempo se logre que el servicio alimentario cuente con la calidad deseada.

El programa de alimentación escolar Qali Warma en adelante será denominado PNAEQW.

Es así que se formula el siguiente problema general ¿De qué manera la productividad laboral del monitor de gestión se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021?, mediante la respuesta de esta pregunta se busca encontrar la influencia que tiene la productividad laboral del servicio brindado por los monitores de gestión local en la calidad del servicio brindado en el programa, del mismo modo se plantean los problemas específicos los cuales son. i) ¿De qué manera la Efectividad laboral del monitor de gestión local se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región de Apurímac -2021? ii) ¿De qué manera los logros alcanzados por el monitor de gestión local se relacionan con la calidad de servicio del PNAEQW en la región de Apurímac -2021? iii) ¿De qué manera el control de calidad implementado por el monitor de gestión local se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región de Apurímac -2021?

La justificación teórica de la presente investigación se basa en identificar la correlación que existe entre la productividad laboral y calidad de servicio en las prestaciones alimentarias brindadas por el PNAEQW en las Instituciones educativas Públicas de la ciudad de Abancay, considerando que la productividad laboral esta basada en obtener mejores resultados con la utilización eficiente y eficaz de recursos y la calidad de servicio es una herramienta con la que se garantiza la satisfacción del usuario en ese entender el presente trabajo de investigación busca identificar la correlación existente entre estas dos variables, de esta manera dar a conocer los resultados a las oficinas competentes afín de implementar acciones de mejora continua entre sus trabajadores. En la justificación practico se busca que esta investigación sirva de apoyo para la toma de decisiones en la implementación de acciones de mejora durante el proceso de monitoreo ejecutado por los monitores de gestión local. En la justificación metodológica la presente investigación realizó el recojo de información a la muestra representativa (51 CAES) de manera directa mediante el uso de un cuestionario, instrumento que fue validado por juicio de expertos anexo al presente trabajo de investigación. Los datos recopilados

fueron ordenados a través del programa Excel y posteriormente procesados con programas estadístico (SPSS v.25)

Con la repuesta a estas preguntas se identificará la relación que existe entre la productividad laboral de los monitores de gestión local y la calidad de servicio ofrecido en el PNAEQW, estas respuestas se evidenciaran en bases teóricas y resultados de recojo de información de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se plantea como objetivo general de investigación Determinar de qué manera la productividad laboral del monitor de gestión local se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021. Y los objetivos específicos son i) Determinar de qué manera la efectividad laboral se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021 ii) Determinar de qué manera los logros alcanzados se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021 iii) Determinar de qué manera el control de calidad se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021.

Para la presenta investigación se tiene como hipótesis general que La productividad laboral del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021 y las hipótesis específicas planteadas son i) La efectividad laboral se relacionan significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021 ii) Los logros alcanzados se relacionan significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021 iii) el control de calidad se relaciona significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional. Cruz (2016). En su investigación que tuvo como objetivo General: Desarrollar el estudio del sistema gestionado para la calidad con la normativa de las 5 s. Con su respectiva incidencia sobre la productividad de la empresa RAMLOTEX. Teniendo como metodología trabajo desenvuelto con enfoque cuali- cuantitativo es decir mixto en el que se consideran opiniones de los trabajadores de la empresa y resultados que se pueden contabilizar. Concluyendo en que alberga listado la identificación de todos los niveles conformantes del proceso de manera clave en confeccionamiento de ropas interiores, los procesos que gobiernan la gestión y la dirección para controlar la calidad que permiten soportar en el área de mantenimiento como también de recursos humanos y a nivel comercial.

De este antecedente se podrá realizar el análisis respecto a la variable de estudio correspondiente a la productividad, siendo analizado también con la técnica y la metodología que guarda coherencia con el tema planteado en la presente investigación.

Navarro (2012). En su investigación cuyo objetivo es desarrollar el establecimiento de cómo se relaciona la productividad respecto a la satisfacción de los colaboradores. Los métodos utilizados para este caso con tipo descriptivo en la que se interpreta y refiere los datos obtenidos para su análisis. Utilizan los pasos científicos para generar datos del mismo para su tabulación evaluación. A partir de los datos resultantes se pudo evidenciar que la influencia respecto a la satisfacción de los colaboradores no se relaciona con los niveles de productividad y esto es reflejado a partir de las encuestas y entrevistas generadas en la investigación de modo que se pudo llegar a concluir que no generar influencia entre más variables para poder recomendar qué información debe ser actualizada y proponer mayores estudios de profundidad.

Esta investigación permite analizar concretamente la variable de análisis en la que la productividad es analizada no solamente en los colaboradores sino

también en los participantes beneficiarios ya que es necesario el análisis de ambas percepciones

Baquero et al (2018) en su artículo cuyo objetivo fue el determinar y evaluar la calidad de los servicios de manera interna en una institución pública, para tal efecto los autores utilizaron el método inductivo deductivo para determinar el nivel de influencia que existe entre la calidad del servicio interno brindado y la satisfacción obtenida en los clientes, los autores utilizaron diferentes instrumentos de análisis como es entrevista directa, trabajo en grupo, lluvia de ideas y otros métodos que les permitieron a través de un análisis determinar la influencia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, concluyendo que ambas variables se relacionan directamente.

Esta investigación nos permite analizar la variable calidad de servicio pues es imperante conocer la satisfacción del usuario para determinar el nivel de calidad de servicio brindado.

Ramírez et al (2020) en su investigación cuyo objetivo es explicar que la productividad de un colaborador no está definida de acuerdo al tiempo que este pasa en su centro de labores sino también a las condiciones y motivación que recibe, el tipo de investigación es descriptivo y correlacional, pues durante un periodo de tiempo de 6 meses se realizó un análisis del compartimento de los trabajadores de instituciones públicas y privadas, obteniendo como resultado que existen diversos factores que se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores dentro de ello es la motivación que reciben a través de incentivos, concluyendo que los trabajadores son más productivos asignándoles metas sin necesidad de que pasen demasiado tiempo en el centro laboral.

De esta investigación podemos analizar la variable productividad laboral y para ello es importante conocer las condiciones con las que cuenta el colaborador para mejorar su productividad.

Sánchez et al (2021) en su investigación sobre un análisis de la calidad de servicio, cuyo objetivo fue describir las principales incidencias sobre calidad de servicio en el sector público la investigación es de tipo cuantitativa-concluyente descriptiva, busca comparar las diferentes fuentes bibliográficas sobre investigaciones correspondientes a la calidad de servicio a través de la elaboración de un mapa bibliométrico identificando las investigaciones referidas a calidad de servicio en los diferentes países, llegando a la conclusión que la calidad de servicio depende de múltiples factores entre ellos los geográficos y de costumbres.

Con la presente investigación se podrá analizar la variable calidad de servicio de esta manera identificar factores que determinen la calidad de servicio en virtud a la satisfacción del usuario.

Respecto al contexto nacional. Lorenzo (2018). En la tesis que tiene como objetivo determinar cómo se vincula la productividad laboral con respecto a la competencia laboral de los competidores y servidores del sector público MTP se empleó el método descriptivo de nivel correlacional y seccionado de manera transversal. Teniendo como resultado que los servidores tienen una productividad en coherencia con la competencia relacionados de manera alta con resultados de 54.3 así como 58.7% de manera respectiva. Determinándose esta manera que existe relación positiva como también relación alta. Concluyendo de esta manera que la fiabilidad del instrumento es alta y obteniendo un Rho de Spearman con resulta de 827 es decir se relaciona de manera fuerte y positivamente con una significancia de 0.01. cuna relación de carácter proporcional entre ambas variables.

Esta investigación permite analizar también una población parecido respecto al sector en el que se desempeña ya que es el sector público y los resultados tienen coherencia respecto a cómo se aborda considerando un margen legal los aspectos administrativos que se incluyen dentro de la misma característica de disposición organizacional

Lomas (2017). En la investigación cuyo objetivo es desarrollar la determinación que existe en la relación entre las variables de satisfacción laboral, así como la productividad desenvuelta por los trabajadores de la municipalidad en mención. Para los métodos el tipo fue no experimental y el diseño descriptivo de carácter correlacional. logrando concluir que cuando se aplica la estadística descriptiva se logró una evidencia de relación de manera directa de carácter positivo muy alto respecto a las variables analizadas. Considerando satisfacción laboral con su vinculación directa hacia la productividad. Se puede evidenciar una relación R de Pearson. 0.944 de esta manera indicando que si existe influencia en un 94%. Entre otros resultados coherentes con esta relación.

Antecedente mencionado tiene importancia respecto a la investigación que se plantea la presente comparte los instrumentos utilizados para la misma cómo son las encuestas y entrevistas y el tipo de enfoque coherente, de modo que sea comparable con lo planteado en los resultados obtenidos en la investigación propuesta

Ramírez (2020). En su tesis con el objetivo de realizar el análisis que se relaciona la calidad de servicio no obtenido como productividad en la municipalidad en mención. Se pudo evidenciar una metodología descriptiva como también correlacional. Considerando muestra a partir de una población con características compartidas comunes en la que por muestreo no probabilístico se considera el 100% de la muestra. Imágenes recientemente se evidencia que la calidad respecto al servicio brindado por los colaboradores no satisface de manera plena los beneficiarios y de esta manera se comprueba que la productividad también insuficiente. De esta manera se puede apreciar que los hallazgos resultantes se aprecian en la construcción de líneas puede ser investigadas cubriendo muchos vestidos, pero sin embargo manteniendo la disposición de generar mayores aportes científicos.



Esta investigación guarda coherencia en su referencia respecto a lo que se propone para considerada en una propuesta inicial de la que yo planteo como investigador. De modo que se tiene la expectativa de generar un aporte científico para ser considerado en la indagación de nuevas investigaciones y para desarrollar de manera más significativa todo aquello que está relacionado con especialmente la productividad

Febres y Mercado (2020). En su investigación de satisfacción del usuario y la calidad de servicio, cuyo objetivo es medir la calidad del servicio a través de la satisfacción de los usuarios con las atenciones recibidas, los autores usaron el método observacional descriptivo y mediante el uso de un instrumento de recojo de información a pacientes se realizó la medición de la satisfacción del usuario, llegando a la conclusión que la satisfacción de los usuarios está definida siempre con la calidad del servicio recibido son variables directamente relacionadas por ende para satisfacer de manera óptima a los usuarios la atención debe tener buenos estándares de calidad.

Esta investigación guarda relación con la variable calidad del servicio y nos ayuda de manera a entablar definiciones exactas de calidad de servicio.

Sarmiento y Paredes (2019). En su investigación cuyo objetivo está orientado a identificar la satisfacción del usuario con la calidad de servicio recibido en instituciones públicas, el tipo de investigación que usaron para esta investigación es cuantitativo descriptivo-comparativo, se realizó un estudio a servidores públicos con diferentes modalidades de contratación para identificar la satisfacción con el servicio de los usuarios internos asociados a una entidad pública del poder ejecutivo. Llegando a la conclusión que la calidad de servicio que recibe cada usuario interno se ve influenciada por diferentes factores como es la modalidad de contratación del trabajador, el estado de ánimo, los incentivos que este recibe.

Respecto a la definición conceptual de las variables. Se tienen las bases teóricas de la variable. Productividad laboral. Para la cual. Según Suárez,

Rodríguez y Muñoz (2017) Quien define la productividad laboral como una relación que existe entre los resultados obtenidos por los trabajadores de una organización mediante la optimización de los recursos utilizados para alcanzar dichos objetivos.

En este sentido la productividad laboral es un pilar fundamental en el logro de los objetivos trazados por una organización, pues depende de ella si el servicio prestado es de calidad es así que sus dimensiones pueden ser medidas a través de instrumentos de recojo de información a los usuarios de dicho servicio, por ende la optimización de recursos en el desarrollo de funciones de un colaborador juega un papel importante pues hace que el servicio prestado por este sea eficaz y eficiente al mismo tiempo.

Para Ganga y Villací (2018), menciona que existen elementos fundamentales en el manejo de la gestión para desarrollar mayor productividad las cuales son el manejo del talento humano, lo cual permitiría mejorar la productividad en los trabajadores de las organizaciones.

Según Suárez et al (2017) Considera que para todas las organizaciones es de vital importancia medir el grado de productividad laboral, esta medida depende del desempeño alcanzado por los colaboradores usando los recursos otorgados por la organización, pero cabe resaltar que medir el desempeño laboral no siempre es tarea fácil pues al ser actividades de servicios no tienes periodos definidos de desarrollo de la actividad laboral.

Interpretando a Ortiz y Coronel (2019), la máxima productividad laboral se logra mediante la creación de un clima institucional adecuado con elementos satisfactorios para los servidores donde se sientan motivados en el logro de los objetivos trazados por la organización.

Además, la productividad laboral del colaborador depende en gran medida de los recursos otorgados, es por ello que para garantizar un adecuado desempeño de los trabajadores es necesario dotarles de herramientas que los fortalezca para el desarrollo adecuado de sus funciones es por eso que Romas

(2017) menciona que se debe crear oportunidades para que el personal sea capacitado de esta manera se lograra tener personal eficiente favoreciendo así a la productividad y acatamiento de metas, es por ello que es indispensable dimensionar la Satisfacción laboral y Productividad mediante un estudio de tipo Correlacional, porque entre ambas variables existe una estrecha relación que determinara factores que afectan la productividad laboral.

Bases teóricas de la variable dependiente: Calidad de servicio. En relación a la calidad de servicio existen muchos conceptos y estudios realizados al respecto pues es un objetivo que todas las organizaciones poseen en común, en ese sentir es necesario conocer que es la calidad de servicio y que es lo que esto implica, pues bien de acuerdo al análisis y múltiples bibliografías revisadas es posible concluir respecto a la calidad de servicio es la satisfacción que refleja el usuario referido al trabajo brindado, es decir la calidad de servicio se mide en el grado de satisfacción del cliente o usuario del servicio prestado.

Según Arellano Díaz (2017). La calidad de servicio es una ventaja competitiva que tiene la organización referida a las demás es la que la hace diferente y mejor en relación a las demás organizaciones con servicios similares es por esta razón que es muy importante tener la calidad de servicio como ventaja competitiva. Según Vera y Trujillo (2017) respecto a cómo es moderado el servicio respecto a la calidad, donde el instrumento mayormente utilizado es dispuesto como SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985; 1988).

Según Pedraja, González, Riveros y Santibáñez (2019), menciona a pesar que a lo largo de los años la calidad de servicio ha sido ampliamente estudiada por diferentes autores, hasta la fecha no existe consenso referido a como debe ser medida dado a que su comportamiento no depende factores estáticos sino de factores que varían de acuerdo al usuario del servicio.

Mejías, Godoy y Piña (2018) menciona que la calidad de servicio es una herramienta que utilizan las empresas u y demás organización en aras de medir

la satisfacción del consumidor final o usuario, el modelo SERVQUAL es el instrumento mayormente difundido en la medición de la calidad de servicio, con esta metodología es posible dimensionar la calidad de servicio de diversos ejes de las organizaciones y diferentes tipos de servicio, pues para su determinación se hace un análisis exhaustivo de factores que intervienen en los servicios brindados.

Respecto a la definición operacional de sus variables. Variable independiente: productividad laboral. Se realizará un análisis descriptivo de los antecedentes reportados de desempeño y productividad del monitor de gestión local situada en la base de datos del PNAEQW, de estos registros se extraerán datos estadísticos de efectividad laboral, logros alcanzados y control de calidad, asimismo se aplicará una ficha de observación dirigida al jefe evaluando el nivel de productividad de los trabajadores. Variable dependiente: calidad de servicio. se aplicará una encuesta a los beneficiarios del programa de alimentación escolar (estudiantes, padres de familia y directores) mediante la utilización de un instrumento de recojo de información tipo encuesta las mismas que serán tratadas estadísticamente de acuerdo a valores de satisfacción según el tipo de encuesta proporcionada por SERVQUAL (Mejías, 2005)

Respecto a las dimensiones. Dimensión de variable independiente: Productividad Laboral. Se pudo realizar el estudio de la productividad laboral mediante diferentes sectores de la empresa en los que en la actualidad se puede evidenciar que la competitividad en sus diversos niveles se ha vuelto más exigente respecto a otras épocas anteriores, en este sentido que las competencias lo que se obtenga como resultado del desempeño de las personas se toman en cuenta como foco estratégico de manera que se pueda vincular con el cumplimiento de lo que se ha definido como meta organizacional. Se vuelve más relevante cuando el proceso en los que existió la intervención del equipo de trabajo, a tenido participación política como por ejemplo un proceso de mantenimiento. Proceso en el que se requiere bastante participación humana porque se identifican diferentes rasgos en los que se comparan El

antes y el después de una situación a la que se quiere llegar a una condición óptima. De qué manera se representa cómo se administra el desempeño dentro del funcionamiento de un sistema. Arboleda, (2014)

Se relaciona la productividad de carácter laboral juntamente con la producción lo que corresponda a la mano de obra que se haya ocupado y cómo está refleja cuándo es utilizada dentro de sistematizado proceso de producción. Además de ello es permitido analizar cada variable en la que se desarrolla el trabajo de modo que se puede evaluar El desenvolvimiento ocupacional en proyección de futuros requerimientos de personal trabajo y se puede evaluar Los costos como tenemos beneficios laborales. Se puede realizar comparaciones entre los diversos participantes de la productividad. Monzón, (2009) efectividad laboral, logros alcanzados y control de calidad.



Figura 1

### *Productividad Laboral*

Relación entre la producción y la mano de obra ocupada. Arboleda (2014).

Dimensión de la variable dependiente: Calidad de Servicio. Gronroos (1984). Se puede indicar por medio de esta definición qué es referida en la calidad prospecto satisfacción sobrepasar las expectativas de los beneficiarios de manera coherente, incongruencia de modo que exista estándar indicador referencial para generar opiniones respecto a un estándar.

Se define la calidad por medio del doctor Ishikawa. Químico en el año 1988. Interpretación más vinculada con la calidad, pero ampliamente se interpreta en el significado de la calidad de la información y la calidad del trabajo como también la calidad de los procesos y cómo se desempeña la calidad de dirección como un conjunto en la calidad empresarial. Es por ello que también debemos tomar en cuenta el concepto de la RAE (2019) cómo es la acción de generar el servicio en la que se organiza personal y recursos todos alineados con el interés de satisfacer la necesidad de los clientes sean personas naturales o de carácter institucional. Así también para Kotler (2012) es definido como el acto en el que un participante ofrece un servicio a otro y esencialmente de carácter intangible sin incluir propiedades sobre algún objeto cuya producción puede estar vinculado cómo también puede crecer de vinculación a un producto físico. Satisfacción de los beneficiarios, Satisfacción con la absolución de consultas y control de calidad.

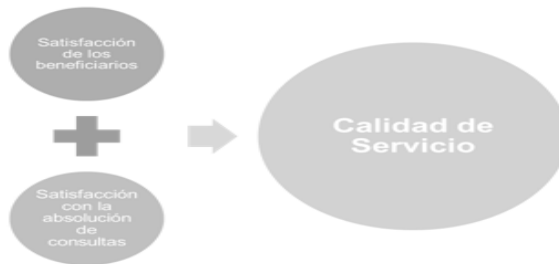


Figura 2

*Calidad de servicio*

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, pues los resultados obtenidos y los conocimientos generados serán aplicados en la mejora de la gestión (Nolasco 2016), fundamentada en la utilidad que aportara los resultados obtenidos en la mejora de la calidad de servicio del programa Qali Warma, la presente investigación es de diseño no experimental puesto que no se manipularan variables (Hernández-Sampieri, Torres (2018)).

### 3.1.2 Diseño de investigación

sino más bien se analizará la correlación que existe entre las variables productividad laboral y calidad de servicio, La investigación fue de enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2018) tiene como implicancia el valor numérico para establecer la relación, transversal, cuanto los estudios se realizan en un solo momento con respecto al nivel fue descriptivo y correlacional, donde se establece las consideraciones observadas en base al problema en estudio.

A continuación, se muestra el diagrama del tipo de estudio utilizado:

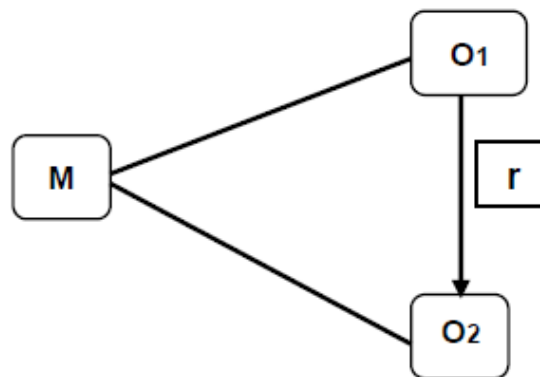


Figura 3

*Diseño Correlacional*

Donde:

M = Muestra

O1 = Variable independiente: Productividad Laboral

O2 = Variable dependiente: Calidad de Servicio

r = influencia de las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Definición conceptual de Variable 1:** productividad laboral que es Según Suárez et al. (2017) definen la productividad laboral como una relación que existe entre los resultados obtenidos por los trabajadores de una organización mediante la optimización de los recursos utilizados para alcanzar dichos objetivos.

**definición operacional de la variable 1:** En la tabla 01 de anexos se detalla la operacionalización de la variable independiente, esta variable será evaluada en función al comportamiento de sus dimensiones las cuales son efectividad laboral, logros alcanzados y control de calidad, estas tres dimensiones nos ayudaran a medir el comportamiento de la variable productividad laboral, mediante el uso de un instrumento de recojo de información aplicada a miembros del CAE de las instituciones educativas seleccionadas.

**Definición conceptual de Variable 2:** calidad de servicio el mismo que según Arellano Díaz. (2017). La calidad de servicio es una ventaja competitiva que tiene la organización referida a las demás es la que la hace diferente y mejor en relación a las demás organizaciones con servicios similares es por esta razón que es muy importante tener la calidad de servicio como ventaja competitiva.

**definición operacional de la variable 2:** En la tabla 01 de anexos se detalla la operacionalización de esta variable la misma será evaluada en función al comportamiento de sus dimensiones las cuales son satisfacción de los beneficiarios, satisfacción del usuario con la absolución de consultas y satisfacción con el desempeño del monitor,



estas tres dimensiones nos ayudarán a medir el comportamiento de la variable calidad de servicio, mediante el uso de un instrumento de recojo de información aplicada a miembros del CAE de las instituciones educativas seleccionadas.

En los anexos, se muestra la operacionalización de la variable dependiente basada en los objetivos del programa los mismos que se convierten en dimensiones para la presente investigación.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

Según López (2004), la población está definida por el total de personas u objetos con características similares de las que se desea identificar, descubrir o conocer algo, para la presente investigación se tiene como población a los miembros del Comité de Alimentación Escolar (CAE) de 58 instituciones educativas ubicadas en La ciudad de Abancay, las mismas que son supervisadas un grupo de monitores de gestión local.

La muestra según López (2004), es una parte de la población en estudio, esta porción de población tomada para realizar el estudio debe ser representativa, de manera que se pueda inferir realizando proyecciones los resultados de las variables de investigación.

Según Dennis (1989). El método más recomendado para determinar la muestra en investigaciones cualitativas es el probabilístico, para la presente investigación utilizaremos el método probabilístico simple puesto que todos los actores que conforman la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, para ello ya identificada la población mediante el uso del método probabilístico y la aplicación de formula se determino que la muestra representativa para la presente investigación es de 51 CAES de Instituciones Educativas, las mismas que serán seleccionadas al azar.

Se aplicó un cuestionario por cada variable a los miembros del CAE, de las instituciones educativas seleccionadas, en total se realizará el estudio en 51 Instituciones educativas beneficiarias del PNAEQW, ubicadas en la ciudad de Abancay, las encuestas serán aplicadas a los 5 miembros activos de cada CAE (1 director, 1 docente y 3 padres de familia)

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

Según Mendoza y Avila (2020). Son procedimientos que permite que la persona que investiga obtenga información primaria que le permita dar respuestas confiables a las interrogantes planteadas como problemas de su investigación.

Dada la naturaleza cuantitativa de la investigación se utilizó la técnica de recolección de datos aplicando un instrumento de recojo de información basado en un cuestionario (Yuni y Urbano 2014), pues toda la información recogida será contratada con los modelos teóricos establecidos por el PNAEQW

Para la aplicación del instrumento de recojo de información se realizó con el apoyo de 3 expertos los cuales revisaron la aplicabilidad del cuestionario y la fluidez y consistencia de las preguntas, en base a una prueba con el 10% del total (muestra) mediante entrevista directa, los datos recogidos fueron analizados en el software Spss, obteniendo los siguientes datos de confiabilidad.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.726	27

### 3.5. Procedimientos

El presente trabajo de investigación se realizó de manera ordenada, primeramente, se realizó la revisión de fuentes primarias y secundarias

que permita identificar y sustentar el problema central y los problemas específicos, posteriormente se realizó la revisión bibliográfica que dé sustento a la investigación basada en los antecedentes, luego de definida de manera adecuada y clara ambas variables.

Para el recojo de información primaria que permita brindar solución a los problemas planteados se elaboró un cuestionario basado en 27 preguntas en total, de las cuales 15 de ellas pertenecen a la variable independiente y 12 a la variable dependiente.

El cuestionario en primera instancia será aplicado a miembros del CAE de 6 instituciones educativas ubicadas en la ciudad de Abancay.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó en base a la aplicación de un instrumento de recojo de información tipo encuesta las mismas que fueron validadas por 3 expertos para su aplicación, obtenida la información de los 255 cuestionarios aplicados se realizó el vaciado de información en un cuadro Excel diseñado para tal fin, este datos ordenados fueron procesados mediante el sistema SPSS 24 para su análisis estadístico, obteniendo así valores de Rho Sperrman, pues los datos tratados correspondes a valores ordinales asignados a cada alternativa de respuesta, de esta manera se interpretaron los resultados obtenidos analizando la correlación existente entre las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Salazar et al (2018), menciona que la ética es una conclusión de actuar en base a valores morales, la ética define en muchas ocasiones el comportamiento de las personas. Para considerar que un a investigación científica está siendo ética, se debe garantizar que las hipótesis sean posibles de probar y tenga sentido razonable.

“La conducta ética es importante para fomentar la colaboración, cooperación y confianza entre científicos para avanzar en los objetivos

de investigación, cumplir con la responsabilidad social y evitar o minimizar escándalos de daño como resultado de comportamiento anti ético o ilegal” (Shamoo y Resnik, 2009).

Para la presente investigación se considero la confidencialidad como uno de los aspectos éticos debido a que los datos recopilados durante las encuestas realizadas fueron anónimas y reservadas, asimismo la validación de los instrumentos de recojo de información fueron realizados de manera transparente, otro aspecto ético a considerar para la presente investigación es la veracidad afirmando así que los datos recopilados mediante la aplicación de la encuesta son reales y confiables, asimismo cabe mencionar que para la ejecución de los cuestionarios se explicó a detalle los objetivos de la investigación para así evitar sesgo en la inferencia de los resultados.

#### IV. RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a las 51 Comités de Alimentación Escolar (CAE) de la ciudad de Abancay, los cuales estaban integrados por cinco personas por cada entidad (1 director, 1 docente y 3 padres de familia) se obtuvo los siguientes resultados por cada variable.

##### Resultados descriptivos

Tabla 1

***Distribución de frecuencias de la variable productividad laboral y sus dimensiones***

	Productividad Laboral		D1		D2		D3	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	39	15.3	42	16.5	49	19.2	35	13.7
Medio	120	47.1	125	49.0	94	36.9	118	46.3
Alto	96	37.6	88	34.5	112	43.9	102	40.00
Total	255	100	255	100	255	100	255	100

Fuente: SPSS 26 Elaboración propia D1: Efectividad laboral, D2: Logros alcanzados, D3; control de calidad

En la tabla 1 se observa que del total de encuestados 39 (15.3%) tienen un nivel bajo, 120 (47.1%) tiene nivel medio y 96 (37.6%) tiene nivel alto, por lo tanto, concluimos que la mayor proporción se encuentra en el nivel medio con respecto a la producción laboral.

**Tabla 2**

***Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones***

	Productividad Laboral		D1		D2		D3	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	50	19.6	51	20	48	18.82	51	20
Medio	104	48.8	109	42.7	102	40	101	39.61
Alto	101	39.6	90	35.29	100	39.22	98	38.43
Total	255	100	255	100	255	100	255	98.04

Fuente: SPSS 26 Elaboración propia D1: satisfacción del beneficiario, D2: satisfacción con la absolución de consultas, D3; satisfacción con el desempeño del monitor local

En la tabla 2, se observa que del total de encuestados 50 (19.6%) tienen un nivel bajo, 104 (40.8%) tiene nivel medio y 101 (39.6%) tiene nivel alto, por lo tanto, concluimos que la mayor proporción se encuentra en el nivel medio con respecto a la calidad de servicio.

### **Análisis inferencial**

#### **Contrastación de hipótesis**

Con la finalidad de establecer el nivel de relación entre las variables, se aplicó la estadística inferencial.

#### **Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: La productividad laboral del monitor de gestión local se relaciona en la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021

H<sub>0</sub>: La productividad laboral del monitor de gestión local no se relaciona con la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021

**Tabla 3**

*Correlación entre la productividad laboral y la calidad de servicio*

			Productividad Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,743**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	255	255
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,743**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	255	255

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

En la tabla 6 se observa en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,743, con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99% por ende se acepta H<sub>1</sub>, y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) pues las variables tienen relación entre sí.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>1</sub>: La efectividad laboral del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac - 2021

H<sub>0</sub>: La efectividad laboral del monitor de gestión local no se relaciona significativamente en la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac – 2021

**Tabla 4**

*Correlación entre la efectividad laboral y la calidad de servicio*

		Efectividad Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Efectividad Laboral	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,741**
		N	,000
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	255
		Sig. (bilateral)	,741**
		N	,000
		255	255

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

En la tabla 7 se observa en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,741 con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99% por ende se acepta H<sub>1</sub>, y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) pues las variables tienen relación entre sí.

### Hipótesis específica 2



- H<sub>1</sub>: Los logros alcanzados del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac - 2021
- H<sub>0</sub>: Los logros alcanzados del monitor de gestión local no se relaciona significativamente en la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac – 2021

**Tabla 5**

*Correlación entre los logros alcanzados y la calidad de servicio*

		Logros Alcanzados	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Logros Alcanzados	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,745**
		N	255
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,745**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	255

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

En la tabla 8 se observa en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,745, con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99% por ende se acepta H<sub>1</sub>, y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) pues las variables tienen relación entre sí.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: El control de calidad del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac - 2021

H<sub>0</sub>: El control de calidad del monitor de gestión local no se relaciona significativamente en la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac – 2022

**Tabla 6**

*Correlación entre el control de calidad y la calidad de servicio*

		Control de Calidad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control de Calidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,744**
		N	,000
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	255
		Sig. (bilateral)	,744**
		N	1.000
			,000
			255
			255

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

En la tabla 9 se observa en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,744 con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99% por ende se acepta H<sub>1</sub>, y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) pues las variables tienen relación entre sí.

## V. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos luego de realizar la aplicación de la estadística inferencial con el objetivo de determinar en primera instancia el nivel de correlación entre la productividad laboral y la calidad de servicio; y en segundo lugar las dimensiones de la productividad laboral en base a la influencia en la calidad de servicio.

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman ,743, con una significancia inferior a 0.05, lo cual nos indica una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto, se concluye que existe una correlación entre la productividad laboral y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, lo cual tienen relación con el estudio realizado por Ramírez et al (2020) quien indica que existen diversos factores que se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores, entre los cuales se puede mencionar a la motivación en base a incentivos, por parte Sánchez et al (2021) indica que la calidad de servicio depende a múltiples factores como los geográficos y de costumbres, para Lorenzo (2018) obtuvo un Rho de spearman 0.827 para las variables y Lomas (2017) precisa que los trabajadores tienen que ser siempre motivados para mejorar la calidad de servicio.

Con respecto a la hipótesis específica uno, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman ,741, con una significancia inferior a 0.05, lo cual nos indica una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto, se concluye que existe una correlación entre la efectividad laboral y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, lo cual tienen relación con el estudio realizado por Ramírez (2020) la efectividad laboral en base al servicio brindado por los colaboradores incrementa la productividad por lo cual se debe establecer acciones y procesos de mejora y por su parte Febres y Mercado (2020) indican que la satisfacción de los usuarios

está definida siempre con la calidad del servicio recibido son variables directamente relacionadas por ende para satisfacer de manera óptima a los usuarios la atención debe tener buenos estándares de calidad.

Con respecto a la hipótesis específica dos, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman ,745, con una significancia inferior a 0.05, lo cual nos indica una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto, se concluye que existe una correlación entre los logros alcanzados y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, lo cual tienen relación con el estudio realizado por Sarmiento y Paredes (2019) la calidad de servicio que recibe cada usuario interno se ve influenciada por diferentes factores como es la modalidad de contratación del trabajador y Murillo (2015) el desarrollo de los trabajadores se encuentra en relación con las condiciones que se les brinda para alcanzar sus logros personales y Navarro (2012) la satisfacción de los colaboradores tiene influencia en la productividad por ello es preciso generar los incentivos para su desarrollo en beneficio de todos los interesados de la organización.

Con respecto a la hipótesis específica tres, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman ,744, con una significancia inferior a 0.05, lo cual nos indica una correlación positiva alta entre las variables, por lo tanto, se concluye que existe una correlación entre el control de calidad y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, lo cual tienen relación con el estudio realizado por Baquero et al (2018) indica que la satisfacción del cliente se fundamenta en los controles de los procesos de servicios de atención y Cruz (2016) los procesos que gobiernan la gestión y la dirección para controlar la calidad que permiten soportar en el área de mantenimiento como también de recursos humanos y a nivel comercial.

En el presente estudio se evidenció que la correlación que existe entre las variables de productividad laboral y calidad de servicio es positiva alta por ende guardan estrecha relación entre ellas Cruz (2016). En la tesis sistema de

gestión de calidad para la optimización de la productividad en la empresa "RALOMTEX". Cuyo Objetivo General fue desarrollar el estudio del sistema gestionado para la calidad con la normativa de las 5 s. Con su respectiva incidencia sobre la productividad de la empresa RAMLOTEX. Se realizó el análisis respecto a la variable de estudio correspondiente a la productividad, esta investigación tuvo como resultado que la productividad laboral no se encuentra relacionada con la calidad de servicio.

En la presente investigación se obtuvo como resultado que del total de encuestas realizadas a los miembros del CAE 39 (15.3%) tienen un nivel bajo, 120 (47.1%) tiene nivel medio y 96 (37.6%) tiene nivel alto, por lo tanto, concluimos que la mayor proporción se encuentra en el nivel medio con respecto a la producción laboral y esto se basa a la percepción que tiene los usuarios referido al servicio recibido por el Monitor de gestión local, Navarro (2012). En su tesis: Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Teniendo como objetivo el desarrollar el establecimiento de cómo se relaciona la productividad respecto a la satisfacción de los colaboradores a partir de los datos resultantes se pudo evidenciar que la influencia respecto a la satisfacción de los colaboradores no se relaciona con los niveles de productividad y esto es reflejado a partir de las encuestas y entrevistas generadas en la investigación de modo que se pudo llegar a concluir que no generar influencia entre más variables para poder recomendar qué información debe ser actualizada y proponer mayores estudios de profundidad.

Según la presente investigación la calidad de servicio tiene correlación con la satisfacción del usuario, pues de acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de correlación positiva alta lo cual indica la relación directa que existen entre estas dos variables sin embargo Baquero et al (2018) en su artículo científico procedimiento para la evaluación de la calidad de servicio cuyo objetivo fue el determinar y evaluar la calidad de los servicios de manera interna

en una institución pública, para tal efecto los autores utilizaron el método inductivo deductivo para determinar el nivel de influencia que existe entre la calidad del servicio interno brindado y la satisfacción obtenida en los clientes, los autores utilizaron diferentes instrumentos de análisis como es entrevista directa, trabajo en grupo, lluvia de ideas y otros métodos que les permitieron a través de un análisis determinar la influencia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente llegando a la conclusión que la satisfacción del cliente no esta relacionada con la calidad de servicio recibido.

en la presente investigación se comprueba que La efectividad laboral del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio esta afirmación basada en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,743, con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99% Sánchez et al (2021) en su investigación sobre un análisis de la calidad de servicio, cuyo objetivo fue describir las principales incidencias sobre calidad de servicio en el sector publico la investigación es de tipo cuantitativa-concluyente descriptiva, busca comparar las diferentes fuentes bibliográficas sobre investigaciones correspondientes a la calidad de servicio a través de la elaboración de un mapa bibliométrico identificando las investigaciones referidas a calidad de servicio en los diferente países, llegando a la conclusión que la calidad de servicio depende a múltiples factores entre ellos los geográficos y de costumbres. No teniendo relación con la productividad laboral o desempeño del colaborador.

en la presente investigación se comprueba que La efectividad laboral del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio esta afirmación basada en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,743, con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99% Lorenzo (2018). En su tesis: La Productividad Laboral y Competencia de los trabajadores de la DGFPCL del MTPE–Lima, 2017. Se tiene como objetivo el

desarrollar la determinación y cómo se vincula la productividad laboral con respecto a la competencia que genera laboralmente los competidores y servidores del sector público MTPE. Empleando el método descriptivo de nivel correlacional y seccionado de manera transversal con una población estudiada en su conformación de 65 individuos y para ellos se les seleccionaron 46 integrantes para ser observados. A partir del estudio se puede evidenciar de manera resultante los servidores tienen una productividad en coherencia con la competencia relacionados de manera alta con resultados de 54.3 así como 58.7% de manera respectiva. Determinándose esta manera que existe relación positiva como también relación alta. Concluyendo de bandera en qué la fiabilidad del instrumento es alta y obteniendo un Rho de spearman con resultado de 827 es decir se relaciona de manera fuerte y positivamente con una significancia de 0.01. con una relación de carácter proporcional entre ambas variables.

La efectividad laboral del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio brindado en la prueba del coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación es ,743, con una correlación positiva alta en cuanto a la significancia es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto, el nivel de significancia es del 99%, Lomas (2017). En la investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores del Municipio de Buenos Aires, en el año 2017. Teniendo de manera objetiva el desarrollar la determinación que existe en la relación entre las variables de satisfacción laboral, así como la productividad desenvuelta por los trabajadores de la municipalidad en mención. Para los métodos el tipo fue no experimental y el diseño descriptivo de carácter correlacional. A la población y muestra se considera a 70 trabajadores de la municipalidad los mismos que participaron en la evaluación mediante cuestionarios en los que se pudo llegar a concluir qué cuando se aplica la estadística descriptiva se logró una evidencia de relación de manera directa de carácter positivo muy alto respecto a las variables analizadas. Considerando satisfacción laboral con su vinculación directa hacia

la productividad. Se puede evidenciar una relación R de Pearson. 0.944 de esta manera indicando que si existe influencia en un 94%. Entre otros resultados coherentes con esta relación. Así también se puede evidenciar que el sueldo no es un indicador ajustable a las responsabilidades como también las funciones que el trabajo y también se puede evidenciar que los colaboradores tienen disposición como el trabajo y también les resulte significativo el nivel de remuneración.



## VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció la correlación entre la productividad laboral y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, con un nivel de significancia inferior a 0.05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman ,743 correlación positiva alta, con lo que se concluye que existe relación entre las variables mencionadas.
2. Se estableció la correlación entre la efectividad laboral y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, con un nivel de significancia bilateral inferior a 0.05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman ,741 correlación positiva alta, con lo que se concluye que existe relación entre las variables mencionadas.
3. Se estableció la correlación entre los logros alcanzados y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, con un nivel de significancia bilateral inferior a 0.05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman ,745 correlación positiva alta, con lo que se concluye que existe relación entre las variables mencionadas.
4. Se estableció la correlación entre el control de calidad y la calidad de servicio brindado en el del P.N.A.E. - Qali Warma en la región de Apurímac -2021, con un nivel de significancia bilateral inferior a 0.05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman ,744 correlación positiva alta, con lo que se concluye que existe relación entre las variables mencionada

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Con la finalidad de incrementar la productividad laboral, dentro de las instituciones se tiene que realizar el proceso de transformación digital, mediante la cual se genere el desarrollo e innovación de la página web, los canales digitales y las redes sociales, para el beneficio de todos los interesados y la calidad del servicio sea óptima.
- 2.** Con respeto a la efectividad laboral, en las instituciones se tiene que realizar incentivos de productividad, desarrollo e innovación, implementar talleres de capacitación mediante las cuales puedan desarrollar sus habilidades de liderazgo, el desarrollo de trabajo en equipo para incrementar la calidad del servicio a los usuarios.
- 3.** En las instituciones se debe implementar el programa de bono de productividad en base a los logros alcanzados, con la finalidad que todos se encuentren motivados para el desarrollo de sus actividades diarias, además de brindarle las condiciones necesarias para incrementar su productividad como materiales, equipos, ambientes iluminados, ordenados y brindar seguridad en sus puestos de trabajo.
- 4.** Se debe efectuar de manera periódica los controles de la calidad, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios, cada una de las etapas que integran el proceso productivo tienen que trabajar de manera secuencial, minimizando los plazos de espera, implementar acciones de control en los puntos críticos.

## REFERENCIAS

- Arboleda, S. (2014). Análisis de rendimientos y productividad, consumo de mano de obra en procesos de construcción en la fase de planeamiento. UNC.
- Baquero-Guilarte, Reynier, & Góngora-Díaz, Ángel, & Pavón-Sicilia, Yanet (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Ciencias Holguín*, 24 (4),79-90.[fecha de Consulta 28 de Mayo de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181557161007>
- Cruz, B. (2016). Sistema de gestión de calidad para optimizar de la productividad en la empresa "Ralomtex (Bachelor's thesis,
- Dennis, R. (1989). Cómo estimar el tamaño de la muestra en investigaciones con humanos. *Acta Med Colomb*, 14(2), 92-9.
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ganga, F y Villacís, H. (2018). Factores particulares y colectivos que influyen sobre la productividad de los colaboradores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil.
- Gilmore, C. y Novaes, H. (1996). Manual gerencial de la calidad. Serie HSP-UNI PALTEX.
- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: Los momentos verídicos y la capacidad en los valores.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P., y Keller, K. L. (2012). Summary for Policymakers. En Intergovernmental Panel on Climate Change.
- Lomas, R. (2017). En su tesis: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores del municipio de Buenos Aires, 2017.
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. *Punto cero*, 9(08), 69-74.

- Lorenzo, P. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los funcionarios públicos de la Dirección general de formación profesional y capacitación Laboral del MTPE–Lima, 2017.
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios en la satisfacción de clientes dentro de una empresa de mantenimiento.
- Mendoza, S. H., y Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Monroy, A, y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México.
- Monzón, R. (2009). Estimación de pérdidas productivas laborales para compensar costos de un proyecto constructivo de la provincia de Llanquihue. UACH.
- Murillo, E. (2015). satisfacción de los clientes de CAPRECOM frente a la calidad de la atención brindada en los servicios de odontología en la ESE Hospital Ismael Roldan Valencia De Quibdó.
- Navarro, S. (2012). Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad. Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Organización de las Naciones Unidas. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Objetivos de Desarrollo Sostenible; 2015
- Pedraja-Reja, L; Valdés-González, G; Riveros-Crawford., Ignacio; S, (2019) Percepción de la calidad de servicio de salud Arica – Chile
- Ramírez Hernández, Orlando, Patiño Ortiz, Julián, Patiño Ortiz, Miguel, & Cuéllar Orozco, Maricela. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. Computación y Sistemas, 24(3), 1305-1312. Epub 09 de junio de 2021. <https://doi.org/10.13053/cys-24-3-3489>
- Ramírez, F. (2020). En su tesis: Gestión de la calidad de servicio y la productividad en el municipio de la provincia de San Martín, Tarapoto, 2020.
- Salazar Raymond, María Belén, Icaza Guevara, María de Fátima, & Alejo Machado, Oscar José. (2018). La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 09 de mayo de 2022, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es).

Sánchez Morales, Francisco, & Rivera-Arroyo, Jennifer Karen, & Ganga-Contreras, Francisco, & Torres, Juan Pablo, & Araya-Castillo, Luis (2021). *ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO DE LA INVESTIGACIÓN EN CALIDAD DE SERVICIO*. *Interciencia*, 46 (11),404-415.[fecha de Consulta 28 de Mayo de 2022]. ISSN: 0378-1844. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33969826002>

Sarmiento Prieto, Suseyla Roxana, & Paredes Tarazona, Mildred Teresa (2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. *Datos Industriales*, 22 (1),95-103.[fecha de Consulta 28 de Mayo de 2022]. ISSN: 1560-9146. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81661270006>

Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2009). *Responsible conduct of research*. Oxford: Oxford University Press.

Soares, P., y Davó-Blanes, M. C. (2019). Comedores escolares en España: una oportunidad para fomentar sistemas alimentarios más sostenibles y saludables. *Gaceta Sanitaria*, 33, 213-215.

SUÁREZ Y. RODRÍGUEZ R. (2017) Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral

Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*, vol 2. Editorial brujas. Recuperado y consultado el 25 de abril de 2020 de:

<http://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicaspara-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Richardson, T., Ngoc Anh, N., Tam Trang, N., & Huong Thao, D. (2021). *Assessment to learning: A possible addition to formative assessment*. Obtenido de [http://vjes.edu.vn/sites/default/files/khgd\\_so\\_3\\_t7.2021\\_tiang\\_anh-33-44.pdf](http://vjes.edu.vn/sites/default/files/khgd_so_3_t7.2021_tiang_anh-33-44.pdf)

- Rombout, F., Shuitema, J., & Volman, M. (2021). Teaching strategies for value loaded critical thinking in philosophy classroom dialogues. *Thinking Skills and Creativity*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1871187121002066>
- Romero, I., Gómez, P., & Pinzón, A. (2018). Compartir metas de aprendizaje como estrategia de evaluación formativa. *Perfiles Educativos*, XL(162), 117-137. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v40n162/0185-2698-peredu-40-162-117.pdf>
- Rosales Asmat, M. (2017). *El nivel de conocimiento sobre evaluación formativa en la práctica de la labor docente de una Institución Educativa Secundaria de Trujillo*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11767/rosales\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11767/rosales_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosales, C. (2016). *Criterios para una evaluación formativa*. Madrid: Narces, S. A. 69
- Santillán-Aguirre, J., Jaramillo-Moyano, E., & Santos-Poveda, R. (2021). E aprendizaje cooperativo como nueva metodología en el aula. *Polo del conocimiento*. doi:10.23857/pc.v6i1.2207
- Sucari, W., & Quispe Quea, J. (2019). Trabajo docente en equipo y su relación con los compromisos de gestión escolar en educación secundaria. *Revista Innova Educación*, 1(2), 156-171. Obtenido de <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/24/43>
- Tejido Pérez, M. M. (2021). *La inteligencia emocional*. Obtenido de <https://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Tejido%20%20%20inteligencia%20emocional.pdf>

Tigse Parreño, C. (2019). El constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Revista Andina de Educación*. doi:<https://doi.org/10.32719/26312816.2019.2.1.4>

## ANEXOS

TABLA 1

### Dimensiones de la variable productividad laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>variable independiente</b> : <b>Productividad Laboral</b>	la productividad laboral como una relación que existe entre los resultados obtenidos por los trabajadores de una	Para medir la influencia de la productividad laboral se tomará en cuenta el comportamiento de la efectividad laboral, logros alcanzados y control de calidad mediante la	Efectividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia del monitor.</li> <li>• Eficacia del monitor.</li> <li>• Nivel de productividad laboral</li> </ul>	cuestionario	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
			Logros alcanzados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos logrados</li> <li>• Conocimiento de funciones.</li> <li>• Cumplimiento pleno de funciones.</li> </ul>		Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo



	organización mediante la optimización de los recursos utilizados para alcanzar dichos objetivos.	aplicación de un instrumento de recojo de información tipo encuesta a los miembros del CAE, de las Instituciones Educativas Seleccionadas.	Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mejoramiento de procesos</li> <li>● Planificación de actividades.</li> </ul>		Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
--	--	--	--------------------	---	--	---

Fuente: Elaboración propia

TABLA 2

**: Dimensiones de la variable Calidad de Servicio**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
<p><b>Dimensión de la variable dependiente: Calidad de Servicio</b></p>	<p>La calidad de servicio es una ventaja competitiva que tiene la organización referida a las demás es la que la hace diferente y mejor en relación a las demás organizaciones con servicios similares es</p>	<p>Para medir la influencia de la productividad laboral se tomará en cuenta el comportamiento de la efectividad laboral, logros alcanzados y control de calidad mediante la aplicación de un instrumento de recojo de</p>	<p>satisfacción de los beneficiarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción con el servicio alimentario</li> <li>● Satisfacción con la higiene y desinfección durante el servicio alimentario</li> <li>● Satisfacción con el grado nutricional del servicio alimentario</li> </ul>	<p>Cuestionario</p>	<p>Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho</p>

	por esta razón que es muy importante tener la calidad de servicio como ventaja competitiva.	información tipo encuesta a los miembros del CAE, de las Instituciones Educativas Seleccionadas	Satisfacción con la absolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación en la misma Institución educativa</li> <li>• Quejas y reclamos</li> </ul>		Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
			Satisfacción con el desempeño del monitor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad de monitor.</li> <li>• Respuesta oportuna.</li> </ul>		Muy satisfecho Satisfecho

						Ni satisfec ho ni insatisfe cho Insatisf echo Muy insatisfe cho
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL.

ESTIMADO PARTICIPANTE; Este cuestionario es totalmente anónimo, sus respuestas nos ayudarán a obtener información que nos permitirá identificar su opinión respecto a la productividad laboral, se le solicita responder las preguntas con total sinceridad.

Para responder el presente cuestionario utilizará la siguiente escala:

Escala Numérica	Nivel o Categoría
1	totalmente de desacuerdo
2	desacuerdo
3	ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	de acuerdo
5	totalmente de acuerdo

### Cuestionario: variable productividad laboral

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: EFECTIVIDAD LABORAL</b>					
el nivel de productividad del monitor es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad					
El monitor Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización					
El monitor Cumple con eficiencia su trabajo dentro de la organización					

El nivel de capacitación de los trabajadores Qali Warma es acorde a las necesidades del servicio					
La habilidad comunicativa de los trabajadores de Q.W. es buena y contribuyen al logro de los objetivos					
<b>DIMENSION: LOGROS ALCANZADOS</b>					
El monitor cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos					
El monitor cumple con las tareas asignadas					
El monitor logra desarrollar su trabajo con calidad					
El monitor cumple con visitar las I.E. de manera inopinada					
El monitor conoce plenamente las funciones que debe desempeñar en cada supervisión					
<b>DIMENSION: control de calidad</b>					
El grado de responsabilidad del monitor está acorde a su capacidad profesional					
El nivel de conocimiento técnico que posee el monitor le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo					
El tiempo de realización de las actividades que utiliza el monitor es lo óptimo					
El monitor planifica las actividades que debe cumplir en cada visita a las IE					
Existen mejoras en el servicio después de cada visita del monitor					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

ESTIMADO PARTICIPANTE; Este cuestionario es totalmente anónimo, sus respuestas nos ayudarán a obtener información que nos permitirá identificar su opinión respecto a la productividad laboral, se le solicita responder las preguntas con total sinceridad.

Para responder el presente cuestionario utilizará la siguiente escala:

Escala Numérica	Nivel o Categoría
1	totalmente en desacuerdo
2	desacuerdo
3	ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	de acuerdo
5	totalmente de acuerdo

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: satisfacción de los beneficiarios</b>					
INDICADOR: Satisfacción con el servicio alimentario, Satisfacción con la higiene y desinfección durante el servicio alimentario, Satisfacción con el grado nutricional del servicio alimentario					
¿En qué nivel califica la entrega de los alimentos a los estudiantes del colegio?					
¿En qué nivel califica el estado de los alimentos que reciben los estudiantes?					
¿en qué nivel califica la higiene y desinfección en las entregas de alimentos a los estudiantes?					
¿En qué nivel califica el grado nutricional de los alimentos entregados a los estudiantes?					

¿En qué nivel califica la entrega oportuna de la dotación de los alimentos a la Institución Educativa?					
<b>DIMENSION: SATISFACCION DEL USUARIO CON LA ABSOLUCION DE CONSULTAS</b>					
INDICADOR: RETROALIMENTACION					
¿Cómo califica el grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido?					
¿Cómo califica la retroalimentación proporcionada por el monitor en las reuniones de monitoreo?					
¿Cómo califica las asistencias técnicas dirigidas a los miembros de CAE brindadas por el monitor?					
¿Cómo califica la motivación brindada por el monitor?					
<b>DIMENSION: SATISFACCION CON EL DESEMPEÑO DEL MONITOR</b>					
INDICADOR: RESPONSABILIDAD DE MONITOR, RESPUESTA OPORTUNA					
¿En qué nivel califica la eficiencia de los trabajadores de Qali Warma?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con las respuestas del monitor ante una duda, queja o reclamo?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la responsabilidad demostrada por el monitor?					



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: Productividad laboral del monitor de gestión local en la calidad de servicio en un programa de alimentación escolar Qali Warma, Apurímac - 2021

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA
<b>Problema general:</b> ¿De qué manera la productividad laboral del monitor de gestión se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021? <b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera la productividad laboral del monitor de gestión local se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región	<b>Hipótesis general</b> La productividad laboral del monitor de gestión local se relaciona significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021	<b>variable independiente:</b> <b>Productividad Laboral</b>	Efectividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento del procedimiento.</li> <li>Cumplimiento exacto de los procedimientos</li> </ul> Aporte constructivo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		<b>Hipótesis específicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La efectividad laboral se</li> </ul>		Logros alcanzados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los procedimientos en las instituciones educativas.</li> </ul>	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en desacuerdo ni de acuerdo De acuerdo

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la Efectividad laboral del monitor de gestión local se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región de Apurímac - 2021?</li> <li>• ¿De qué manera los logros alcanzados por el monitor de gestión</li> </ul>	<p>Apurímac, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera la efectividad laboral se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021</li> <li>• Determinar de qué</li> </ul>	<p>relaciona significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los logros alcanzados se relacionan significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021</li> <li>• El control de calidad se relaciona</li> </ul>	<p></p> <p><b>Dimensión de la variable dependiente:</b></p> <p><b>Calidad de Servicio</b></p>	<p></p> <p>Control de calidad</p> <p>satisfacción de los beneficiarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de procesos</li> <li>• Planificación de actividades.</li> </ul> <p>✓ Satisfacción con el servicio alimentario</p> <p>✓ Satisfacción con la higiene y desinfección durante el servicio alimentario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el grado nutricional del servicio alimentario</li> </ul>	<p>Totalmente de acuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>
--	---	--	---	--	--	--

<p>local se relacionan con la calidad de servicio del PNAEQW en la región de Apurímac - 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera el control de calidad implementado por el monitor de gestión local se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región de</li> </ul>	<p>manera los logros alcanzados se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera el control de calidad se relaciona con la calidad de servicio del PNAEQW en la región</li> </ul>	<p>significativamente en la calidad de servicio del PNAEQW en la región Apurímac, 2021.</p>		<p>Satisfacción con la absolución de consultas</p>	<p>✓ Retroalimentación en la misma Institución educativa</p>	<p>Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en desacuerdo ni de acuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo</p>
				<p>Satisfacción con el desempeño del monitor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad de monitor.</li> <li>• Respuesta oportuna.</li> </ul>	<p>Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en desacuerdo ni de acuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo</p>

Apurímac - 2021?	Apurímac, 2021.					
---------------------	--------------------	--	--	--	--	--

**Juicio de expertos:**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Efectividad laboral</b>							
1	El nivel de productividad del monitor es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad	x		x		x		
2	El monitor Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización	x		x		x		
3	El monitor Cumple con eficiencia su trabajo dentro de la organización	x		x		x		
4	El nivel de capacitación de los trabajadores Qali Warma es acorde a las necesidades del servicio	x		x		x		
5	La habilidad comunicativa de los trabajadores de Q.W. es buena y contribuyen al logro de los objetivos	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Logros alcanzados</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El monitor cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos	x		x		x		
7	El monitor cumple con las tareas asignadas	x		x		x		
8	El monitor logra desarrollar su trabajo con calidad	x		x		x		
9	El monitor cumple con visitar las I.E. de manera inopinada	x		x		x		
10	El monitor conoce plenamente las funciones que debe desempeñar en cada supervisión	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Control de calidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El grado de responsabilidad del monitor está acorde a su capacidad profesional	x		x		x		
12	El nivel de conocimiento técnico que posee el monitor le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo	x		x		x		
13	El tiempo de realización de las actividades que utiliza el monitor es lo óptimo	x		x		x		
14	El monitor planifica las actividades que debe cumplir en cada visita a las IE	x		x		x		
15	Existen mejoras en el servicio después de cada visita del monitor	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ],   Aplicable después de corregir [   ]   No aplicable [   ]

Abancay, 30 de mayo de 2022

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Anderson Nuñez Fernandez   DNI: 43478034

Especialidad del validador: Maestro en Minería y medio ambiente, Dr. En Gestión pública y gobernabilidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
DE AREQUIPA  
Dr. Anderson Nuñez Fernández  
DOCENTE

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: satisfacción de los beneficiarios</b>							
1	¿En qué nivel califica la entrega de los alimentos a los estudiantes del colegio?							
2	¿En qué nivel califica el estado de los alimentos que reciben los estudiantes?							
3	¿En qué nivel califica la higiene y desinfección en las entregas de alimentos a los estudiantes?							
4	¿En qué nivel califica el grado nutricional de los alimentos entregados a los estudiantes?							
5	¿En qué nivel califica la entrega oportuna de la dotación de los alimentos a la Institución Educativa?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción con la absolución de consultas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cómo califica el grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido?							
7	¿Cómo califica la retroalimentación proporcionada por el monitor en las reuniones de monitoreo?							
8	¿Cómo califica las asistencias técnicas dirigidas a los miembros de CAE brindadas por el monitor?							
9	¿Cómo califica la motivación brindada por el monitor?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción con el desempeño del monitor</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En qué nivel califica la eficiencia de los trabajadores de Qali Warma?							
11	¿Qué tan satisfecho se encuentra con las respuestas del monitor ante una duda, queja o reclamo?							
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la responsabilidad demostrada por el monitor?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Abancay, 30 de mayo de 2022

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Anderson Nuñez Fernandez   DNI: 43478034

Esozialidad del validador: Maestro en Minería v medio ambiente. Dr. En Gestión pública v gobernabilidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO DE APURÍMAC  
Dr. Anderson Nuñez Fernández  
DOCENTE

**Firma del Experto Informante.**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MOREANO CARRASCO, SAUL DNI 46358121	<b>INGENIERO AGROINDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 20/07/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <b>PERU</b>
MOREANO CARRASCO, SAUL DNI 46358121	<b>BACHILLER EN INGENIERIA AGROINDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 04/11/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <b>PERU</b>
MOREANO CARRASCO, SAUL DNI 46358121	<b>TÍTULO DE MAGÍSTER EN INGENIERÍA AMBIENTAL Y DESARROLLO SUSTENTABLE</b> Fecha de Diploma: 03/06/2019 <i>TIPO:</i>  • <b>RECONOCIMIENTO</b>  Fecha de Resolución de Reconocimiento: 07/01/2020  Modalidad de estudios: Duración de estudios:	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA SANTA MARÍA DE LOS BUENOS AIRES <b>ARGENTINA</b>




**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALCARRAZ QUISPE, EDGAR WILBER DNI 45877591	<b>BACHILLER EN INGENIERIA AGROINDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 04/11/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
ALCARRAZ QUISPE, EDGAR WILBER DNI 45877591	<b>INGENIERO AGROINDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 31/05/16 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA <i>PERU</i>
ALCARRAZ QUISPE, EDGAR WILBER DNI 45877591	<b>GRADO DE MAGÍSTER EN NUTRICIÓN Y ALIMENTOS CON MENCIÓN EN ALIMENTOS SALUDABLES</b> Fecha de Diploma: 19/04/2016 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 28/06/2018  <b>Modalidad de estudios:</b> <b>Duración de estudios:</b>	UNIVERSIDAD DE CHILE <i>CHILE</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
NUÑEZ FERNANDEZ, ANDERSON DNI 43478034	<b>BACHILLER EN INGENIERIA AGROINDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 02/07/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
NUÑEZ FERNANDEZ, ANDERSON DNI 43478034	<b>INGENIERO AGROINDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 01/04/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
NUÑEZ FERNANDEZ, ANDERSON DNI 43478034	<b>MAESTRO EN MINERIA Y MEDIO AMBIENTE</b> Fecha de diploma: 29/08/17 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 03/03/2014 Fecha egreso: 03/12/2015	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
NUÑEZ FERNANDEZ, ANDERSON DNI 43478034	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b> Fecha de diploma: 14/02/20 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 25/11/2016 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
NUÑEZ FERNANDEZ, ANDERSON DNI 43478034	<b>BACHILLER EN INGENIERÍA AMBIENTAL</b> Fecha de diploma: 22/10/21 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 08/05/2015 Fecha egreso: 14/07/2021	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>