



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de la Calidad del Servicio en los Comedores Populares del Distrito  
de Chimbote, 2022.**

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

**AUTOR(A):**

Bobadilla Cornelio, Aidee (orcid.org: 0000-0003-1095-322X)

**ASESOR:**

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas (orcid.org: 0000-0002-9794-0423)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERU

2022

## **Dedicatoria**

A mi amada y honorable familia por su apoyo incondicional.

A mi familia espiritual por brindarme las palabras de aliento conforme a los principios de Papito Dios.

A mi familia Vallejana por animarme en los momentos más difíciles.

## **Agradecimiento**

Hago llegar mi agradecimiento primeramente a Papito Dios, por haberme permitido continuar aprendiendo y ser cada día mejor, mejor, mejor.

Además a todo el equipo de profesionales de la Universidad César Vallejo (Rectorado, Personal Docente, Administrativo, Equipo Técnico), el cual me permitió estudiar Posgrado.

Agradezco al Dr. Jorge Adrián Salas Ruiz, Dr. Jair Ramírez, Así como también a mis ángeles que Papito Dios puso en mi camino, Dra. Rosita María Salas Sánchez, Dr. Luis Alberto Sosa Aparicio, Dr. Nicolás Álvarez Carrillo, lo cual me brindaron sus orientaciones para poder culminar el desarrollo de la tesis.

Finalmente a la Fiscalizadora del Comité de Gestión y Beneficiarios de los Comedores Populares del Distrito de Chimbote, lo cual me regalaron su tiempo valioso para aplicar los instrumentos de evaluación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo de estudio.....	12
3.2. Definición de las variables.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnica e Instrumento.....	13
3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Procedimientos.....	15
3.8. Aspectos Éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	34

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla N. 4.1. Frecuencia y Porcentaje del nivel con respecto a la variable Gestión de la Calidad.	16
Tabla N. 4.2.1. Frecuencia y Porcentaje del nivel con respecto a la dimensión de gestión de Infraestructura.	17
Tabla N. 4.2.2. Frecuencia y Porcentaje del nivel con respecto de gestión de Abastecimiento de Alimento.	18
Tabla N.4.2.3. Frecuencia y Porcentaje del nivel de gestión de los Beneficiarios.	19
Tabla N. 4.2.4. Frecuencia y Porcentaje del nivel de gestión de las Áreas de un Comedor.	20
Tabla N. 4.2.5. Resultados de opinión de Expertos.	45
Tabla N. 4.2.6. Resumen de procesamiento de casos.	48
Tabla N. 4.2.7. Estadística de la fiabilidad de la Variable.	48

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 4.1. Niveles de la Gestión de la calidad.	16
Figura N. 4.2.1. Niveles de la dimensión gestión de la infraestructura.	17
Figura N. 4.2.2. Niveles de la dimensión gestión de Abastecimiento de Alimento.	18
Figura N. 4.2.3. Niveles de la dimensión gestión de Beneficiarios.	19
Figura N. 4.2.4. Niveles de la dimensión gestión de Áreas de un Comedor.	20

## RESUMEN

La presente investigación tiene finalidad indagar sobre la Gestión de la calidad del servicio de los Comedores Populares, con el propósito de averiguar si la mayoría de estos comedores cuentan con infraestructura propia, además si reciben en el tiempo oportuno los alimentos como el arroz, frijol, aceite y conservas de pescado, asimismo informarse sobre el reclutamiento de beneficiarios en estado de vulnerabilidad.

El tipo de investigación aplicada es descriptivo simple, el diseño de investigación es cuantitativa, utilizando la técnica de Escala de Likert, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios que consistieron en preguntas cerradas con palabras simples, los números de ítems fueron 40; siendo validados por dos especialistas de grado doctor en gestión pública, y la confiabilidad se determinó por la prueba Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0,687$ ) el cual significa que es muy confiable.

Obteniéndose las siguientes conclusiones: un significativo 100% de los usuarios lo califica de regular a la gestión de los Comedores Populares del distrito de Chimbote, un 0% lo califica de bueno el nivel de gestión; y, tan solo el 0% de los usuarios lo califica de malo, además con respecto a la infraestructura, de los beneficiarios encuestados la mayoría no tiene local propio para que realicen la preparación de los alimentos, tienen que estar pagando por derecho de alquiler, lo cual tampoco les ayuda el gobierno competente, asimismo la falta de sensibilización por parte de los funcionarios del gobierno local que no realizan la entrega oportuna de los alimentos a los beneficiarios de este Programa, lo cual genera hambre para dichas familias vulnerables.

**Palabras Claves:** Gestión de la calidad, Infraestructura, Abastecimiento de Alimento, Beneficiarios, Áreas de un Comedor.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the Management of the quality of the service of the Popular Kitchens, with the purpose of finding out if the majority of these kitchens have their own infrastructure, in addition to whether they receive food such as rice, beans, oil and canned fish, as well as information on the recruitment of beneficiaries in a state of vulnerability.

The type of applied research is simple descriptive, the research design is quantitative, using the Liker Scale technique, the instruments used were questionnaires that consisted of closed questions with simple words, the number of items was 40; being validated by two specialists with a doctorate in public management; According to the SPSS statistical package, Cronbach's Alpha was 0.687%, which means that it is very reliable.

The following conclusions were reached: the surveyed sample shows that a significant 100% of users rate the management of the Popular Kitchens of the Chimbote district as regular, 0% rate the management level as good; and, only 0% of the users rate it as bad, in addition to the infrastructure, most of the beneficiaries surveyed do not have their own premises to prepare the food, they have to be paying for the rental right which the competent government does not help them either, as well as the lack of awareness on the part of local government officials who do not make the timely delivery of food to the beneficiaries of this Program, which generates hunger for said vulnerable families.

**Keywords:** Quality management, Infrastructure, Food Supply, Beneficiaries, Canteen areas.



## I. INTRODUCCIÓN

De la problemática de los comedores populares que atravesara a fines de la década de los setenta, las mujeres Líderes se organizaron para poder sobresalir de forma económica, además para que puedan alimentar a sus menores hijos, por lo cual formaron los Comedores Populares, los Comités de Vaso de Leche y Clubes de Madres.

El mundo enfrenta un peligro en cuanto a la agroalimentación, tanto como los países subdesarrollados, como para aquellos que están en vía de desarrollo, los países subdesarrollados son los más afectados por lo cual con el pasar del tiempo.

Al respecto Santa Cruz et al (2021), afirma que el mundo enfrenta un riesgo agroalimentario tanto para países desarrollados como para aquellos que están esforzándose para su desarrollo, siendo estos últimos los más afectados, por ser los más débiles en comparación con los países de poder, en toda esta época, los países desarrollados han alcanzado un grado de superación en cuanto a la comercialización, así como también al sector agroalimentario. También Sordini (2019), contempla que en diez países de América Latina incluido el Perú existen programas alimentarios y que además se han encontrado casos de problemas de desnutrición, anemia, y obesidad ya que la repartición de alimentos en su mayoría es harina. Además, Calderón, (2018), certifica que Paraguay es un país que toma como modelo la etapa de adquisiciones, el blog de la División de Gestión Fiscal del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), anunció que existe un sistema público para facilitar a los usuarios que puedan informarse sobre lo que necesitan comprar para poder abastecerse. De lo descrito podemos afirmar que mundialmente el mundo está enfrentando una gran crisis económica y alimentaria, en especial los países subdesarrollados, en diversos países se han encontrado casos de desnutrición, anemia y obesidad ya que en los programas de alimentación proporcionan en su gran mayoría harinas. Asimismo, si necesitan efectuar algunas compras existe un sistema público para que puedan informarse y realizar las compras.

A nivel mundial se vive un peligro con relación a la alimentación, debido a la falta de empleo, siendo los más afectados los países subdesarrollados. Uno de los problemas que nos aqueja es la falta de empleo. Estos países, como los de en vías de desarrollo vienen trabajando hasta la actualidad con la comercialización, así como también han hecho posible de incluir al sector agrario; además es importante la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en los comedores populares.

Hoy en día, nuestro país goza de distintos programas sociales, como son los Comedores Populares, Pensión 65, Techo propio, Programa Juntos, Vaso de Leche, Cunamas. Quispe (2017, p.64), en Lima, establece que el principal problema radica en la filtración, ya que se debe mejorar el reclutamiento de beneficiarios a través de una buena investigación y así poder llegar a servir a los que menos tienen, ya que para ellos ha sido creado este programa; el monitoreo debe mejorarse cada cierto tiempo, para con la finalidad de perfeccionar las condiciones económicas de cada familia. Además, Montserrat (2020), establece que la desigualdad, la pobreza, la exclusión, todavía por el momento no se ha podido reducir, esto comúnmente sucede en los países de América Latina, siendo complicado lograr metas. Asimismo, Salas et al (2017), nombraron que las políticas públicas están dentro de las necesidades que afrontan los niños, madres gestantes y ancianos, por eso se ha credo la supervisión, fiscalización, ya que con estos lineamientos ayudan a proteger los derechos de los que menos tienen.

En el Perú existe un gran error en cuanto al reclutamiento de las familias vulnerables, el cual éste programa no llega a los más necesitados; es triste que hasta la actualidad no se haya podido reducir en gran manera la pobreza y extrema pobreza que existe en nuestro querido Perú, por ello debemos estar vigilantes para que se respeten los derechos de aquellas familias que menos tienen.

Suise (2017), considera que el programa de los comedores populares se debe a la falta de satisfacción por parte de los beneficiarios ya que los alimentos no son proporcionados en el tiempo oportuno. También (Diario El Comercio, 05/07/2020) anunció que nuestra ciudad se encuentra en pandemia COVID 19. Las mujeres Líderes del distrito de Chimbote abrieron 45

comedores populares en las zonas más vulnerables, pues por los motivos de contagios e insuficiente apoyo, la mitad tuvo que cerrar, 50 almuerzos diarios son repartidos.

Defensoría del Pueblo (14/07/2021): manifestó que el gobierno local debe entregar los alimentos en el tiempo indicado, respetándose el cronograma programado. La Defensoría del Pueblo de Chimbote demandó al gobierno local por la falta de continuidad de otorgamiento de los alimentos hacia los comedores populares a fin de proteger los alimentarios de más de 16 000 niñas, niños y adolescentes, así como personas adultas mayores y madres gestantes en situación de pobreza y extrema pobreza.

En el distrito de Chimbote, los beneficiarios se encuentran insatisfechos, porque los alimentos no son entregados en el tiempo oportuno, no se respeta el cronograma programado que se aprueba para el programa de Comedores Populares de Chimbote, siendo un grave problema para los beneficiarios, la Defensoría del Pueblo de Chimbote demandó al gobierno local por la falta de entrega de alimentos en el tiempo oportuno a los Comedores Populares, el hambre no espera y si bien es cierto ha sido creado para ellas y ellos. Algunos Comedores Populares han tenido que cerrar por falta de apoyo y por los Contagios de COVID 19 y SARS COV 2. Diariamente se reparte un promedio de 50 almuerzos.

De la problemática descrita nos planteamos como problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2021?

Esta investigación se justifica por los criterios de manera social porque permitirá mostrar que este apoyo llegue a las familias vulnerables, es decir de bajos recursos económicos, a los que menos tienen y criterio de manera práctica, porque el estado proporciona los alimentos en crudo, luego las beneficiarias se organizan para la preparación de los alimentos y son proporcionados a los beneficiarios del distrito de Chimbote. La investigación presenta justificación metodológica porque será por medio de instrumentos de evaluación los cuales serán construidos a partir de la matriz de operatividad de la variable y que podrán ser argumentados en otros contextos de

investigación, además también serán validados a través de encuestas para evaluar la gestión de la calidad del servicio, señalando como alcanzar los resultados deseados, con la finalidad de buscar una buena gestión de calidad del servicio de los comedores populares y que los alimentos les lleguen oportunamente, además que sirva para futuras investigaciones.

Como objetivo general de nuestra investigación, nos planteamos: Describir el problema de gestión de la calidad del servicio de los comedores populares del Distrito de Chimbote. Y como objetivos específicos:

Describir el nivel de gestión de la infraestructura del servicio de los “comedores populares” en el distrito de Chimbote, 2021.

Describir el nivel de gestión del abastecimiento de alimentos del servicio de los “comedores populares” en el distrito de Chimbote, 2021.

Describir el nivel de gestión de los beneficiarios del servicio de los “comedores populares” en el distrito de Chimbote, 2021.

Describir el nivel de gestión de las áreas de un comedor del servicio de los “comedores populares” en el distrito de Chimbote, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

De los estudios relacionados a nuestra investigación, encontramos:

Soto (2018), en su investigación científica, obtuvo como conclusión de que existe una conexión firme con los clientes permanentes que se les viene brindando la debida calidad del servicio.

Jiménez (2021), concluyó que el principal objetivo es evaluar a través de una base de datos a la familia universitaria, como también es importante aplicar la motivación, así se obtendrá logros esperados.

Murillo et al (2021), hallaron que el objetivo de contar con la acreditación en instituciones de educación superior es de gran fortaleza originando excelentes resultados.

Mendoza (2021), obtuvo que para dar un buen servicio de calidad es importante la empatía entre los profesionales en la salud con los pacientes que esperan ser atendidos de la mejor manera, además en las zonas vulnerables los pacientes necesitan ser atendidos con amor, ya que con este afecto las personas alivian su dolor.

Suárez et al (2022), concluyeron que la auditoría es un proceso de verificación para con la finalidad de informarse y ayudar a la administración para que determine buenos estándares de calidad y se pueda establecer conclusiones y recomendaciones.

González et al (2022), hallaron que es muy importante la capacidad y la práctica un buen liderazgo positivo ya que permite que las competencias y capacidades profesionales lleguen alcanzar óptimas condiciones.

Engine (2021), obtuvo que en la actualidad se busca que la gestión mejore hacia toda la población; además han llegado a la conclusión que se ha perfeccionado la venta de paquetes.

Zúñiga et al (2022), encontraron que se busca edificar a los programas o carreras agrupándoles al Sistema Nacional de Acreditación y evaluación, para con la finalidad de dar fe en el entorno de la educación superior.

Ruiz y Trujillo (2021), hallaron que es de gran importancia buscar cómo mejorar la calidad y además los sistemas de gestión, la evaluación comparativa consiste en evidenciar las buenas prácticas sobre las partes influenciadas.

Romero et al (2021), encontraron que la creación de un sistema de gestión de calidad, es fundamental para la certificación y obtener los mejores efectos para beneficio de los pacientes.

Tuco (2019), obtuvo que la educación en éstos últimos tiempos han sido evaluados para con la finalidad de fortalecer las competencias, capacidades, como también la práctica de un buen liderazgo en bien de la educación.

Zapata et al (2020), encontraron que hay una alianza con los consumidores para con la finalidad de ofrecer los mejores mecanismos y obtener los resultados esperados, brindando el correcto funcionamiento.

Escobar (2020), concluyó que hay dos rutas uno que consiste en tener la calidad de evaluación y acreditación, la otra que consiste en proporcionar calidad a las instituciones educativas a través de proyectos; además es fundamental la buena organización y la participación de todos.

Vargas et al (2020), hallaron que el propósito consiste en examinar la relación pública y privada, decretada entre la Secretaria de Educación Municipal de Manaus y el Instituto Ayrton Senna (IAS), busca potenciar el reconocimiento educativo en todos sus ámbitos, lo cual conllevará a que los aprendizajes sean significativos, utilizando la asimilación, la acomodación para poner en práctica lo aprendido.

Montoya et al (2019), encontraron que con el pasar de los años la educación se ha ido fortaleciendo, es decir, que se han formado agrupaciones con otras entidades de lo cual han generado una red para mantenerse unidos y trabajar en equipo para el bien de los educandos, lo cual ha ayudado a perfeccionar la gestión educativa.

Fontalvo y De La Hoz (2018), descubrieron que la enseñanza en cuanto a la formación universitaria han tomado fuerza, con la finalidad de brindar servicios profesionales para la educación superior utilizando programas para el diseño y poniendo en funcionamiento la norma ISO 9001: 2015.

Soares et al (2017), concluyeron que para poder obtener un alto índice de desempeño es de vital importancia las buenas relaciones empresariales. Suarez (2017), encontró que con su esfuerzo ha podido innovar el Certificado de Aenor Internacional para una Gestión de calidad con Sistema Integrado. Así como también han podido gestionar los demás almacenes, ya que con esta certificación se les abre la puerta para poder brindar un servicio de

calidad UNE en ISO 9001:2015 y la 14001:2015. Además ha podido obtener logros, alcanzado gracias al empeño buscando calidad y mejora continua de certificación en Buenas Prácticas de Distribución (BPD), por un tiempo de 5 años.

Millán et al (2016), concluyeron que recogieron datos de todos los Gerentes y todos los niveles de las grandes, medianas y microempresas de Pakistán, arrojando resultados positivos en los aspectos sociales y económicos.

Shourah (2020), determinó que es necesario la construcción de una buena reputación e implementaciones asertivas de TQM para poder enfrentar la competencia, mejorando el desempeño y aumentar un servicio excelente de calidad.

Bagodi et al (2020), determinaron que los comercios deben tener un alto rendimiento empresarial y además debe investigarse el mundo comercial, para poder obtener éxito.

Amiri et al (2018), descubrieron que las prácticas de TQM agrega de forma positiva el desempeño de la organización, por ello es importante mantener buenas interrelaciones con los consumidores y empresarios, asimismo perfeccionarse en las labores para alcanzar que la empresa perdure en el tiempo.

Rothen y Santana (2018), hallaron que los niveles más bajos de preparación en educación se han encontrado en los lugares más apartados del país; además hay un intervalo con la calidad de la educación ya que enfrenta diferentes retos.

Amaya et al (2022), concluyeron que en estos tiempos de pandemia han reclutado personal profesional competentes con dominio en sistemas para que puedan llegar de forma virtual a cada rincón de los países.

Aranda (2021), determinó que por razones de pandemia COVID 19, es necesario aplicar cambios en el turismo como poner en práctica los protocolos de bioseguridad para evitar todo tipo de contagios.

Fernández et al (2021), concluyeron que los Sistemas de Gestión de la Calidad se ha propuesto mejorar la distribución para una mayor población de los residentes mayores en España, asimismo es de vital importancia la conducción del personal y la buena agrupación.

Tarawnah (2021), encontró que los logros de las organizaciones se debe a la eficacia y eficiencia garantizando una buena gestión de calidad total (TQM), así los clientes no se irán en busca de otras empresas sino que serán fieles, y éstos realizarán un marketing de boca a boca, lo cual generará menos costo a la empresa y más beneficio a los clientes.

Correa (2021), determinó que en estas últimas épocas la certificación de los sistemas de gestión de calidad se ha incrementado, los resultados establecen que los hoteles conservan su permiso, pero que no están detrás de una recertificación para seguir otorgando los diferentes servicios a la comunidad.

Carvalho (2021), halló que es de gran importancia el desarrollar hábitos de trabajo en equipo para superar cualquier dificultad que se presente, así se proporcionará un buen funcionamiento.

Vargas et al (2019), averiguaron que la labor que desarrollan las Docentes de nivel inicial es de alta calidad del servicio que brindan a la Instituciones Educativas; así como también las directoras a través de sus capacitaciones sirve de soporte para la mejora de la calidad del servicio.

Núñez y Ruiz (2019), encontraron que la calidad del servicio para los pacientes de hemodiálisis se encuentra en pleno proceso de mejoras, ya que con mucha delicadeza se tiene que tratar a dichos pacientes, ser muy delicados al colocar el catéter para que se les haga más fácil ser atendidos para los diferentes exámenes que lo requieran.

Cañaveral et al (2021), concluyeron que es magnífico que los clientes estén satisfechos por la excelente atención, por lo cual deben de poner en práctica las normas establecidas de la manera más fácil adaptando la ISO 13485:2016.

Anu et al (2019), descubrieron que se debe practicar el orden, ya que es una herramienta de disciplina constante para las diferentes organizaciones que busca obtener que los usuarios estén satisfechos, logrando una excelente calidad de gestión.

Wallo et al (2021), encontraron que está centrado la gestión de la calidad y tiene como propósito trabajarlo creando un marco de competencias de ese modo las organizaciones sociales de base presentarán las dimensiones de



competencia humana para aplicar los procesos de manera conceptual y contextual. Es de suma importancia trabajar con negocios más integradores y orientados a la excelencia de gestión de la calidad, además se debe aplicar el rol de responsabilidades, rol centralizadas y estratégicas.

Menezes & Escrig (2019), concluyeron que se debe indagar los efectos del elemento de control en la gestión de la calidad, lo cual primero, se examinan las teorías conductuales para tener conocimiento de cómo los elementos de la gestión del desempeño pueden afectar el desempeño organizacional. En segundo lugar, tomar en cuenta que, de un inadecuado clima laboral, pueden afectar el bienestar y el desempeño de la gestión, además es necesario monitorear el desempeño de los empleados mediante evaluaciones.

Anil & Satish (2019), determinaron que es necesario el buen desempeño d la organización en todo el mundo, muy poco se sabe de las organizaciones de la India. Por ello es se ha encontrado que hay buen nivel de satisfacción del cliente, por ende, es la magia para que toda organización perdure en el tiempo.

Gutierrez et al (2018), concluyeron que se desea escudriñar las relaciones entre las prácticas de gestión de la calidad (QM) enlazadas con los Recursos Humanos (HR) comprobándose que el éxito se encuentra en el conocimiento, la flexibilidad para el desarrollo de nuevos productos.

Machuca et al (2021), encontraron que la gestión de la calidad conforma recursos para un buen mérito competitivo de la organización. Además, existe variedad de caminos para poder llegar a cumplir objetivos que colabore a la efectividad organizacional, generando que cada Gerente pueda aplicar en las diferentes organizaciones.

Song et al (2017), descubrieron que mediante una indagación de ventas de procesamiento de alimentos, se demuestra que la gestión de calidad dentro de la cadena de suministro (SCQM), utiliza la buena estrategia de ventas en el mercado ya sea interno con el papel mediador de la reputación corporativa. Asimismo, el desempeño en los países extranjeros depende del SCQM intra como inter-SCQM con el papel mediador de la certificación de alimentos.

Ikram et al (2021), hallaron que la gestión de sistemas de la calidad es una herramienta muy valiosa al igual que la ISO 9001, ya que ésta certifica. Los objetivos es analizar y pronosticar todo lo relacionado con la ISO 9001. Resumimos datos de certificación ISO 9001 en todo el país durante nueve años, del 2018 a 2026. Además, investigamos que Japón y el Reino Unido precisaron más tiempo para duplicar la certificación ISO 9001 que otros países. El pronóstico de la adopción de la norma ISO 9001 es importante para que los demás organismos de certificación entiendan la difusión y las tendencias del mercado.

Haigney (2022), determinó que se tome en serio la calidad y que no sólo es necesario el recibir el pago y listo, por lo cual es importante la actitud del personal basados completamente en valores morales para brindar un servicio de calidad in situ. Además, se indagará el manejo de las quejas y que estrategias tomarían para arreglárselas caso de un retiro del mercado".

Sinawi & Anil (2022), descubrieron que es recomendable que las empresas constructoras asignen personas con alta experiencia en la implementación y beneficio de la misma TQM; además recomienda que se les otorgue poderes para la implementación entro de la organización. Asimismo, los resultados de esta investigación pueden utilizarse para que sirva de ayuda en la planificación y gestión para mejora de la acreditación TQM.

Wang & Meckl (2022), concluyeron que se han realizado comparaciones entre Alemania y China, ya que han alcanzado un marketing estratégico y que además son considerados los países más importantes del mundo en cuanto a la gestión de la calidad total (TQM).

Lee & Lee (2022), averiguaron que los efectos basadas en el marco de gestión de calidad total (TQM), es importante la motivación de los trabajadores para que realicen una participación activa, asimismo brinden una educación de calidad con capacitaciones sobre la sostenibilidad ambiental; además es necesario la planificación e implementación de actividades de atención para el bien común.

Baran & Tulay (2022), determinaron que se debe cumplir con todos los procesos de una empresa para poder satisfacer las necesidades del cliente de manera que se desarrolle con la mayor rapidez posible; la mano de obra

representa la calidad total de la empresa, las tecnologías de la Industria 4.0 y la calidad que pertenecen a este estudio.

Bidhandi (2022), halló que existe desafíos con la cadena de suministros por el campo competitivo del mercado ya que se encuentra en constante movimiento por la colaboración de los socios y proveedores, además indica que el cliente y proveedor es clave en la aplicación de prácticas de la gestión de la calidad.

Coelho et al (2022), concluyeron que la relación entre la cultura organizacional y la implementación de la gestión de la calidad total en Australia identifica la determinación de una exitosa investigación, por lo que se utilizó el instrumento validado de evaluación de cultura organizacional (OCAI) para enmarcar las prácticas de OC y TQM identificadas a partir de la revisión de la literatura, se recomienda que para tener un entorno favorable TQM es necesario obtener una mezcla de culturas.

Jusoh et al (2022), hallaron que se busca investigar las prácticas de gestión de la calidad total (TQM) y el desempeño sostenible. Se recopilaron datos de hoteles de 4 y 5 estrellas en Malasia con una muestra de 121 respuestas válidas, los resultados empíricos indican que estas ideas proporcionan importantes objetivos para lograr la sostenibilidad y así poder lograr la obtención de una total gestión de la calidad.

Temiz et al (2021), descubrieron que se debe indagar la relación de género entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, utilizando como mediador a la gestión de la calidad total, lo cual utilizaron a 515 empleados en Turquía, estableció que respecto a la variable género, la calidad total de gestión decrece, además la satisfacción laboral es un poco más fuerte en los hombres. Sin embargo, si la satisfacción laboral aumenta, tanto en hombres como en mujeres es igual.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de Estudio.

La metodología, son diversos procedimientos que vamos a utilizar para poder lograr el objetivo, nos facilita los métodos para viajar al mundo de la investigación científica (Tamayo, 2007). A través de la investigación científica realizando el debido proceso, nos proporciona diversas respuestas. Se caracteriza por ser enfoque cuantitativo, ya que al medirse las dimensiones de la variable, tendremos resultados confiables y nos conllevará actuar diversas conclusiones.

El diseño de investigación corresponde al diseño descriptivo simple, porque no existe manipulación activa de alguna variable, ya que se busca establecer las medidas en una muestra, en un único momento del tiempo; es decir, se observa la variable tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlas y relacionarlas. Este diseño tiene como esquema lo siguiente:

**m    O**

Donde:

**O:** Medición de la gestión de la calidad del servicio

**m:** Beneficiarios de los comedores populares de Chimbote.

#### 3.2. Definición de las variables

**Variable:** Gestión de la calidad del servicio.

**Definición conceptual.** – Es el fortalecimiento de acción de los organismos públicos para mejorar la atención de las necesidades, ofreciéndoles un servicio accesible, flexible, oportuno, confiable en beneficio de los ciudadanos y de la sociedad. (Pizarro et al, 2013).

**Definición operacional.** - Procedimiento de evaluación que comprende de infraestructura, equipamiento, abastecimiento de alimentos, Beneficiarios y Áreas de un Comedor, para con la finalidad de brindar una buena gestión de calidad del servicio, aspectos que serán medidos a través de un cuestionario con preguntas cerradas.

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

En el presente estudio, la población estuvo constituida por los 35 representantes de los Comedores Populares del distrito de Chimbote, de los cuales el Subconjunto de la población es 30, quienes fueron elegidos al azar para dar respuesta al cuestionario. (Ávila Baray, 2006; Arias-Gómez et al, 2016).

OFICIO	NRO
Comedores	35
Beneficiarios	35
Total	35

Fuente: CAP de los comedores populares de Chimbote.

Sólo así el análisis de la muestra permitirá obtener resultados confiables o muy confiables, realizar conclusiones a la población de estudio (Hernández et al, 2016).

La elección de los integrantes de la muestra se realizó de manera aleatoria (sorteo), es decir, al azar. Los que conforman la muestra son los beneficiarios de los comedores populares que realizan trabajo de campo.

### 3.4. Técnica e instrumentos.

En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta por ser más versátil para su aplicación en el recojo de la información.

Se utilizará como instrumento de evaluación el cuestionario de preguntas cerradas con respuestas del tipo Escala de Likert, de las

respuestas obtenidas, la vaciaremos al programa de Excel, luego realizaremos la sumatoria obteniendo resultados en honor a la verdad (gráficos de barras y resultados), como también utilizaremos el Programa SPSS versión 26. (Hernández et al, 2016).

Es importante tener en cuenta que las alternativas que utilizan escala Likert cuyas medidas son las siguientes: (Siempre 3; A veces 2; y, nunca 1). Para el cuestionario de la variable Gestión de la calidad, se han elaborado 40 ítems en total.

### **3.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

Valor del instrumento que sirve para recoger información de la variable. Mide la variable, implica la elaboración de los ítems de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables. Se aplicará la revisión de Juicio de Expertos de especialistas que consistirá en 02 expertos: 1 docente metodólogo, revisa la estructura del ítem y 1 especialista, revisa el contenido). Ellos verificarán los ítems y su correspondencia con las dimensiones. (Hernández et al, 2015).

La confiabilidad se determinó a través de la prueba Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado  $\alpha = 0,687$ , lo que indica que el instrumento es bueno y es confiable para su aplicación

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

El análisis de datos se realizó por medio de la estadística descriptiva aplicado a las respuestas de los 30 encuestados, asimismo serán incorporados en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016; por ello obtendremos los gráficos de barras, las cantidades en porcentaje; asimismo se trabajará con el programa de IBM SPSS versión 26 para obtener el resultado si es confiable, muy confiable o no (Hernández, 2010).

### **3.7. Procedimientos.**

Los procedimientos seguidos, comprendió identificar el problema de investigación, describir la problemática y elaborar los objetivos. Se definió la variable y sus dimensiones a partir del cual se elaboró la matriz de operativización de la variable para luego construir el instrumento para el recojo de los datos de la investigación. Luego se validó y determinó la confiabilidad de los instrumentos, los cuales fueron administrados a los Beneficiarios de los Comedores, del cual se recogió la información tratada estadísticamente y presentada en el capítulo de los resultados, luego se realizó la discusión del cual se obtuvo las conclusiones para posteriormente elaborar las recomendaciones.

### **3.8. Aspectos éticos.**

Se contó con la autorización de los Beneficiarios de los Comedores Populares del Distrito de Chimbote, con ellos, se realizará la investigación. Es importante que los datos de cada encuestado no debemos informar, sino que debemos protegerlos para que en otra oportunidad puedan servirnos y confíen en nosotros los investigadores; así con la ayuda de ellos y ellas podremos forjar una mejor investigación científica, para mejor desarrollo. Así lograremos que nuestro estudio sea muy confiable. El informe de esta investigación, fue sometido al uso del tórnitin, acatando las teorías y definiciones conceptuales de los autores sobre las variables mencionadas. Los resultados se recopilarán y su análisis se mantendrá inalterables respetando la objetividad de la investigación.

## IV. RESULTADOS

Luego de procesar estadísticamente la información recogida de las variables en estudio, presentamos los resultados de acuerdo a nuestros objetivos de investigación.

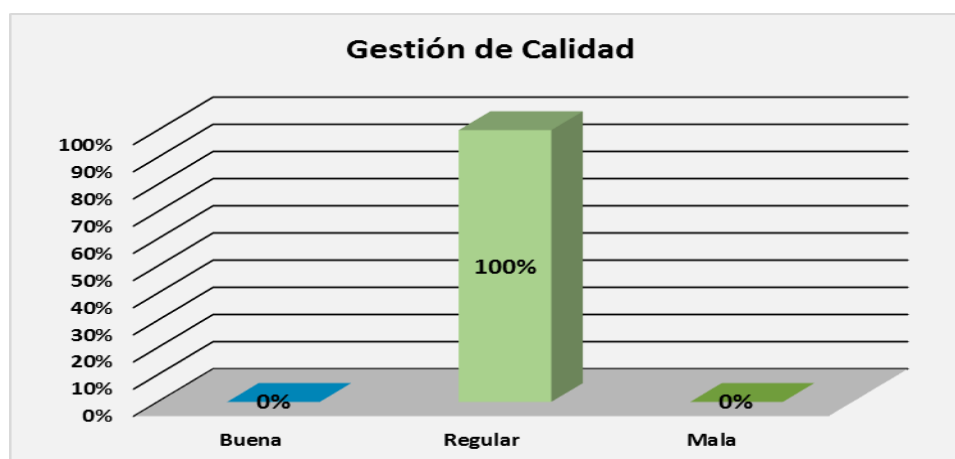
### 4.1. Del objetivo general:

**Tabla 4.1.** Gestión de la calidad de los servicios de los comedores populares del distrito de Chimbote, 2022.

Gestión de Calidad			
Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	90-120	0	0%
Regular	56-89	30	100%
Mala	1-55	0	0%
<b>TOTAL</b>		30	100%

Fuente: Base de datos

**Figura 4.1.** Gestión de la calidad de los servicios de los comedores populares del distrito de Chimbote, 2022.



Fuente: Base de datos Anexo N...

**Descripción estadística.** – De la tabla y figura 4.1. de la muestra encuestada, se aprecia que un significativo 100% de los usuarios lo califica de regular a la gestión de los Comedores Populares del distrito de Chimbote, un 0% lo califica de bueno el nivel de gestión; y, tan solo el 0% de los usuarios lo califica de malo.



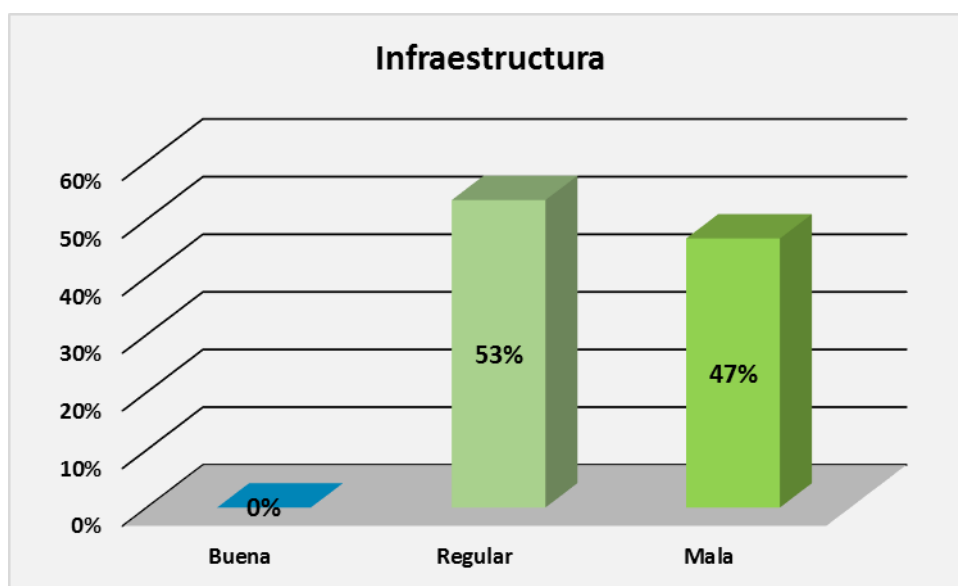
#### 4.2. De los objetivos específicos:

**Tabla 4.2.1.** Nivel de gestión de Infraestructura del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.

Infraestructura			
Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	36-48	0	0%
Regular	22-35	16	53%
Mala	1-21	14	47%
<b>TOTAL</b>		30	100%

Fuente: Base de datos Anexo N...

**Figura 4.2.1.** Nivel de gestión de la infraestructura del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.



Fuente: Base de datos Anexo N...

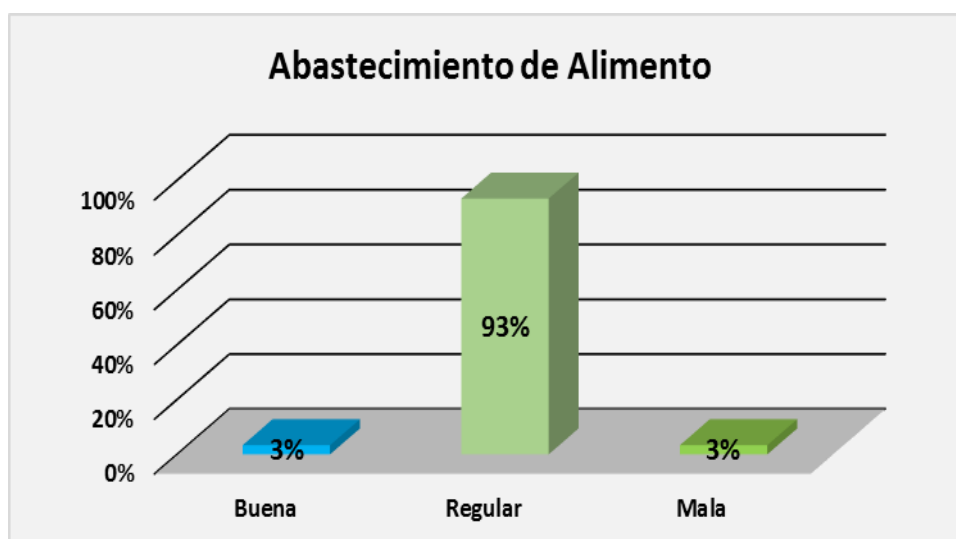
**Descripción estadística.** – De la tabla y figura 4.2.1 de la muestra en análisis, nos evidencia que un significativo 53% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Infraestructura es regular, mientras que un 0 % de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 47% considera que el nivel es malo.

**Tabla 4.2.2.** Del nivel de gestión de abastecimiento de alimento del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.

<b>Abastecimiento de Alimento</b>			
<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Buena</b>	18-24	1	3%
<b>Regular</b>	11-17	28	93%
<b>Mala</b>	1-10	1	3%
<b>TOTAL</b>		30	100%

Fuente: Base de datos Anexo N

**Figura 4.2.2.** Del nivel de gestión del abastecimiento de alimento del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.



Fuente: Base de datos Anexo N...

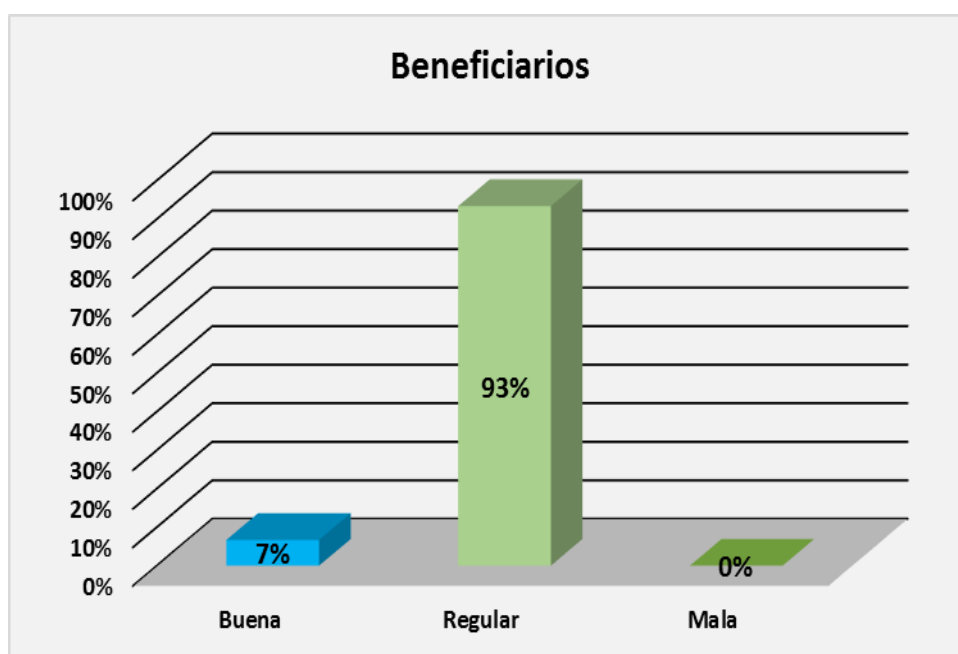
**Descripción estadística.** – De la tabla y figura 4.2.2 de la muestra encuestada se observa que un significativo 93% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Abastecimiento de Alimento es regular, mientras que un 3% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 3% considera que el nivel es malo.

**Tabla 4.2.3.** El nivel de gestión de los beneficiarios del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.

<b>Beneficiarios</b>			
<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Buena</b>	9-12	2	7%
<b>Regular</b>	5-8	28	93%
<b>Mala</b>	1-4	0	0%
<b>TOTAL</b>		30	100%

Fuente: Base de datos Anexo N...

**Figura 4.2.3.** El nivel de gestión de los Beneficiarios del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.



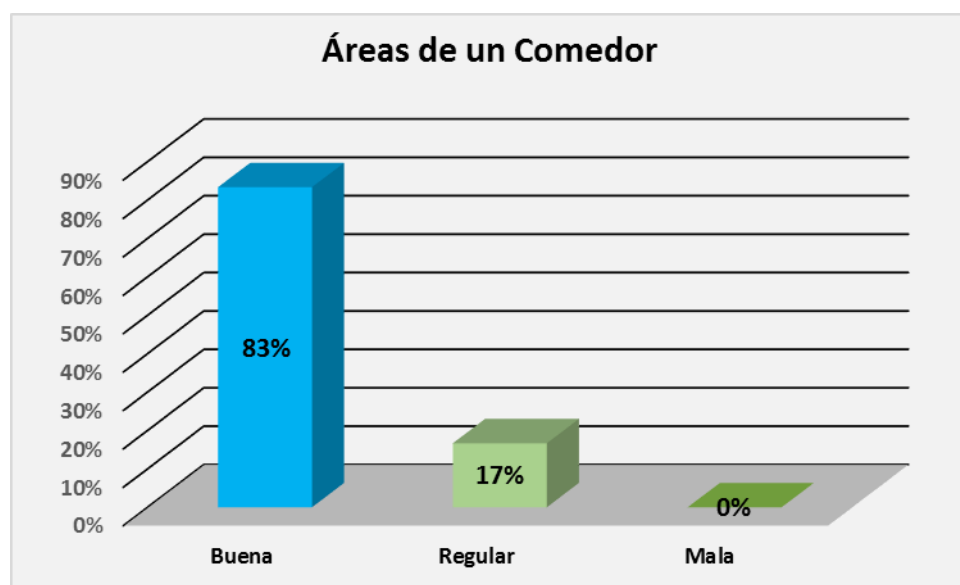
Fuente: Base de datos Anexo N...

**Descripción estadística.** – De la tabla y figura 4.2.3 de la muestra encuestada se evidencia que un significativo 93% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Beneficiarios es regular, mientras que un 7% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 0% considera que el nivel es malo.

**Tabla 4.2.4.** El nivel de gestión de las Áreas de un Comedor del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.

Áreas de un Comedor			
Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Buena	27-36	25	83%
Regular	16-26	5	17%
Mala	1-15	0	0%
<b>TOTAL</b>		30	100%

**Figura 4.2.4.** El nivel de gestión de las Áreas de un Comedor del servicio de los comedores populares en el distrito de Chimbote, 2022.



Fuente: Base de datos Anexo N...

**Descripción estadística.** – De la tabla y figura 4.2.4 de la muestra encuestada se aprecia que un significativo 17% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote, considera que el nivel de Áreas de un comedor es regular, mientras que un 83% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 0% considera que el nivel es malo.

## V. DISCUSIÓN

1.- De la tabla y figura 4.1. de la muestra encuestada, se aprecia que el 100% de los Beneficiarios lo califica de regular a la gestión de los Comedores Populares del distrito de Chimbote, mientras que un 0% lo califica de bueno el nivel de gestión; y, tan solo el 0% de los usuarios lo califica de malo. Estos resultados se relacionan con lo obtenido de Escobar (2020), quién afirma que existen 02 rutas para poder alcanzar la Gestión de la calidad, uno es a través de evaluación y la otra consiste en proporcionar la calidad a través de proyectos, se relacionan con lo obtenido por Zapata et al (2020) ya que, existe elementos facilitadores como la buena atención al cliente, además la gestión por procesos, asimismo el soporte que ofrecen los procesos de gestión del talento. Puedo concluir que la gestión de la calidad del gobierno local es regular, por cuanto no respetan el cronograma de entrega de alimentos, haciéndoles llegar fuera del tiempo originando que les proporcionen faltando su mes.

2.- De la tabla y figura 4.2.1 de la muestra en análisis, nos evidencia que un significativo 53% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Infraestructura es regular, mientras que un 0 % de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 47% considera que el nivel es malo. Estos resultados no coinciden con lo conseguido de Sinawi & Anil (2022) sostiene que las Empresas Constructoras en Omán están hasta la actualidad en pañales, recomendando que, deben contratar profesionales con alta experiencia. Además, se relaciona con el estudio de Coelho et al (2022), identifica que, para tener una exitosa investigación, es necesario utilizar el instrumento validado de evaluación, se recomienda que para tener un entorno favorable TQM es necesario realizar trabajo colegiado con las demás organizaciones. Puedo concluir que el gobierno central debe poner énfasis en las obtenciones de terrenos para habilitarles construyendo locales propios para cada Comedor Popular, con ambientes favorable para los Beneficiarios.

3.- De la tabla y figura 4.2.2 de la muestra encuestada se observa que un significativo 93% de los usuarios de los Comedores Populares del

distrito de Chimbote considera que el nivel de Abastecimiento de Alimento es regular, mientras que un 3% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 3% considera que el nivel es malo. Éstos resultados coinciden con lo obtenido de Song et al (2017), manifiesta que al oeste de la China utilizan buena estrategia para el procesamiento de alimentos, como también en las ventas. Asimismo se relaciona con el estudio de Baran & Tulay (2022), afirma que se debe cumplir con todos los procesos de una empresa para poder satisfacer las necesidades del cliente de manera que se desarrolle con la mayor rapidez posible. Puedo concluir que el gobierno local abastece a destiempo los alimentos, no respetando el Cronograma establecido, lo cual conlleva a los Beneficiarios a sufrir, ya que el hambre no se puede hacer esperar.

4.- De la tabla y figura 4.2.3 de la muestra encuestada se evidencia que un significativo 93% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Beneficiarios es regular, mientras que un 7% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 0% considera que el nivel es malo. Los resultados no coinciden con Gutiérrez et al (2018), declara que se desea escudriñar las relaciones entre las prácticas de gestión de la calidad, enlazadas con los Recursos Humanos, comprobándose que el éxito se encuentra en el conocimiento, la flexibilidad para el desarrollo. Además se relaciona con el estudio de Temiz et al (2021), afirman que se deben indagar la relación de género entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, utilizando como mediador a la gestión de la calidad total. Puedo concluir que la gestión del gobierno local, no cuenta con especialistas para realizar con éxito el reclutamiento de personas vulnerables y puedan alcanzar a ser Beneficiarios de los Comedores Populares.

5.- De la tabla y figura 4.2.4 de la muestra encuestada se aprecia que un significativo 17% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote, considera que el nivel de Áreas de un comedor es regular, mientras que un 83% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 0% considera que el nivel es malo. Estos resultados coinciden con Suárez et al (2022), afirma que la auditoría es un proceso de verificación para con la

finalidad de informarse y ayudar a la administración para que determine buenos estándares de calidad y se pueda establecer conclusiones y recomendaciones. Finalmente se relaciona con Soto (2018), establece que ha llegado a la conclusión de que existe una conexión firme con los clientes permanentes que se les viene brindando la debida calidad del servicio. Puedo concluir que el servicio que brindan las Beneficiarias en áreas de un Comedor es muy bueno, ya que el equipo se esfuerza para cumplir con los protocolos de bioseguridad frente a la Cuarta ola de pandemia (COVID 19, SARS COV2, la viruela del mono, etc.). Además ponen de su parte con respeto a la higiene para la preparación de alimentos, las cobranzas respectivas lo hace la Tesorera del Comedor.

Ley N° 30790, Ley que promueve a los comedores populares como unidades de emprendimiento para la producción, siendo aprobados por los Gobiernos Locales en el Marco de la Gestión del Programa de Complementación Alimentaria.

Norma para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectivos Resolución Suprema N° 0019-81-SA/DVM, asegura la higiene en la preparación de los alimentos que otorgan.

Orientaciones para el funcionamiento seguro de comedores populares y prevenir la propagación de la COVID – 19, publicada 26/02/2021. Prácticas de prevención frente al COVID 19, medidas de higiene para la preparación de los alimentos, el cuidado del personal y el control de plagas que debe tener en cuenta los Comedores Populares

## **VI. CONCLUSIONES**

Luego de realizar el proceso de discusión del presente trabajo de investigación “Gestión de la calidad el servicio en los Comedores Populares del distrito de Chimbote, 2022”, concluimos que:

### **Conclusión 1:**

El 100% de los Beneficiarios de los Comedores Populares del Distrito de Chimbote, lo califica a la gestión de regular, mientras que el 0% lo califica de bueno el nivel de gestión; asimismo el 0% de los usuarios lo califica de malo.

### **Conclusión 2:**

El 53% de los Beneficiarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Infraestructura es regular, por cuanto la mayoría de los Comedores no cuenta con Locales propios, sino que están en condición de alquiler, mientras que un 0 % de los usuarios lo califica de nivel bueno; los beneficiarios manifiestan que con una sola cocina de tres hornillas que se les facilitó hace muchos años no reciben mantenimiento por parte de las autoridades locales, así como también cuando preparan las menestras tienen que hacer uso de otra cocina para que preparen la ensalada rusa y freír el pollo o pescado. Asimismo, solo un 47% considera que el nivel es malo por cuanto los vales para el canje de gas que proporciona el gobierno local no se abastecen para durante el mes.

### **Conclusión 3:**

EL 93% de los Beneficiarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Abastecimiento de Alimento es regular, por cuanto los alimentos no llegan en momento oportuno y en esa demora les dan faltando las raciones de un mes, un 3% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 3% considera que el nivel es malo.



#### Conclusión 4:

EL 93% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote considera que el nivel de Beneficiarios es regular, mientras que un 7% de los usuarios lo califica de nivel bueno; y, solo un 0% considera que el nivel es malo.

#### Conclusión 5:

El 17% de los usuarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote, considera que el nivel de Áreas de un comedor es regular, mientras que un 83% de los usuarios lo califica de nivel bueno, por cuanto se ha establecido un acuerdo aprobado por la mayoría de los Beneficiarios, donde estipula si no cumplen con una buena higiene para la preparación de alimentos, así como también no respetarían con el debido cumplimiento de los protocolos de bioseguridad serán multados, es por eso que los beneficiarios se esfuerzan y ponen su mejor empeño para evitar contagios de COVID 19. Un 0% de Beneficiarios lo considera que el nivel es malo, ya que por muchos años los Beneficiarios siguen en pie de lucha para que estos Comedores reciban mejor calidad de alimentos.

## VII. RECOMENDACIONES

- El Gobierno central con el gobierno local deben trabajar en equipo para gestionar que cada comedor tenga su propio local, para evitarles a los beneficiarios estén pagando alquiler; además proporcionarles utensilios de cocina que con el pasar de tantos años, éstos ya se encuentran muy deteriorados por el uso constante., asimismo el gas, combustible que utilizan para cocinar los alimentos diariamente no les alcanza; además no se abastecen con las raciones otorgadas cada 02 meses, no deben perderse los alimentos de los beneficiarios. Los locales que alquilan no cuentan con techo de material noble, buena ventilación e iluminación.
- Se recomienda al gobierno local cumplir con la entrega de los alimentos en el tiempo oportuno, y la forma adecuada respetando el cronograma programado con la participación especializada del Comité de Gestión y Comité de los Comedores Populares.
- Es necesario el buen reclutamiento de personas vulnerables para que sean beneficiarios de este programa de los Comedores Populares.
- El gobierno local debe solicitar a los profesionales en la salud para que a través de Capacitación logren sensibilizar a los beneficiarios que se protejan contra EL COVID 19, ya que nos encontramos en la Cuarta ola de pandemia, evitando el ingreso a los comedores, sino que recojan los alimentos, sólo en la puerta y que además cumplan con los protocolos de bioseguridad.
- Capacitación a las Beneficiarias para la preparación y consumo de alimentación balanceada. (Consumo de verduras, frutas y agua diariamente de 2 a 3 litros). El anhelo de las Beneficiarias es recibir capacitaciones gratuitas de manualidades, talleres de Cosmetología, Modistería, Preparación de tortas, tejidos, bordados, etc. Que una vez aprendido puedan emprender ellas mismas, laborando y generando economía para sustentar a sus familias.

## REFERENCIAS

- Amaya, RA, Lisandro, AP, Aurea, RS , Rosa, GL. (2022). Revista de Ciencias Sociales. 28 (1), págs. 386-407.
- Amiri, M. Androwis, N., Sweis, RJ, Tarhini, A., Moarefi, A. (2018). *Evaluación comparativa* , 25 (8), págs. 3180-3205.
- Citado 21 veces. [http://www.emeraldinsight.com/info/journals/bij/bij.jspdoi:10.1108/BIJ-05-20-Prácticas de gestión de la calidad total y desempeño organizacional en las empresas de productos químicos para la construcción en Jordania17-0094](http://www.emeraldinsight.com/info/journals/bij/bij.jspdoi:10.1108/BIJ-05-20-Prácticas%20de%20gesti3n%20de%20la%20calidad%20total%20y%20desempe1o%20organizacional%20en%20las%20empresas%20de%20productos%20qu1micos%20para%20la%20construcci3n%20en%20Jordania17-0094).
- Androwis, N., Sweis, RJ, Tarhini, A., Moarefi, A., Hosseini Amiri, M. (2018). *Evaluación comparativa* , 25 (8), págs. 3180-3205.  
<http://www.emeraldinsight.com/info/journals/bij/bij.jsp>
- Anil, & Satish, K. P. (2019). Enhancing customer satisfaction through total quality management practices - an empirical examination. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13-14), 1528–1548.
- Anu P., Anil, and K. P. Satish. (2019) “Enhancing Customer Satisfaction through Total Quality Management Practices - an Empirical Examination.” *Total quality management & business excellence* 30.13-14: 1528–1548. Web.
- Aranda, MF Bey, JMP (2021). *Retrospectiva de la gestión turística para el cambio de calidad en la provincia Manabí*, Ecuador, págs. 50-74
- Bagodi, V., Thimmappa Venkatesh, S., Sinha, D. (2020). *Evaluación comparativa*, 28 (4), págs. 1356-1389.  
<http://www.emeraldinsight.com/info/journals/bij/bij.jsp>  
doi: 10.1108/BIJ-08-2020-0444

- Baran Erhan, & Tulay Korkusuz Polat. (2022). Classification of Industry 4.0 for Total Quality Management: A Review. *Sustainability* (Basel, Switzerland), 14(6), 3329.
- Bidhandi Golrizga, H. M., Safari, M., & Hodaei, H. (2022). A causal structure between total quality management, organisational culture, knowledge management, supplier integration and supply chain performance - an FMCG case study. *International Journal of Integrated Supply Management*, 15(2), 206–231.
- Cañaveral, F Rodríguez, Javier Ramos Ramos & Hernando Camacho Camacho. (2021). Gestión de la calidad de los dispositivos médicos. Guía de implementación ISO 13485. *SIGNOS*, 13(2).
- Carvalho, MF , Andrade, CS (2021) El programa nacional brasileño para mejorar el acceso y la calidad de la atención primaria: un aparato disciplinario en la gestión Interfaz: Comunicación, Salud, Educación 25 ,e200825.
- Coaquira, T. (2019). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 57–76. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.163>
- Coelho Carla, Mohammad Mojtahedi, Kamyar Kabirifar, & Maziar Yazdani. (2022). Influence of Organisational Culture on Total Quality Management Implementation in the Australian Construction Industry. *Buildings* (Basel), 12(4), 496.
- Correa, F. ,Rabadán-Martín, I. , Aguado, Padilla-Garrido, N. 2021 *Investigaciones Turísticas* (22) , págs. 277-303.

Engine, M. (2021). Gestión del tráfico de red. ManageEngine. <https://www.manageengine.com/latam/netflow/herramienta-gestion-de-trafico-de-red.html>

Escobar, AIJ, Azcuy, FJR , Inca, EEO , Breña, RMG(2020). Desafíos en la gestión de la calidad en la educación superior del Ecuador | [Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador]Revista Cubana de Educación Médica Superior 34 (2), e2268.

Fernández, RM , Algarín, EB 2021 Fortalezas y debilidades de los sistemas de gestión de la calidad implantados en las residencias de mayores en España. Cultura de los Cuidados 61, págs. 268-286.

Fontalvo, & De La Hoz, EJ (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. Formación Universitaria, 11 (1), 35–44. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100005>

González Nahuelquin C, Olivari Wauters M, Pardo Villa J, Saavedra Figueroa A, Vera Quiroz V. Gestión del cuidado y calidad de la atención. Metas Enferm feb 2022; 25(1):00.

Gutierrez-Gutierrez, Barrales-Molina, V., & Kaynak, H. (2018). The role of human resource-related quality management practices in new product development: A dynamic capability perspective. International Journal of Operations & Production Management, 38(1), 43–66.

Haigney. (2022). A Robust Quality Culture Benefits All: Establishing a quality culture from the top of an organization down to each and every employee ensures a safe and effective product, and saves costs. Pharmaceutical Technology (2003), 46(5), 44.

Ikram, Zhang, Q., & Sroufe, R. (2021). Future of quality management system (ISO 9001) certification: novel grey forecasting approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(15-16), 1666–1693.

Jiménez Mendoza, Peralta Ascue, M. , Merma Aroni, JL , Soto Carrión, C. , W.2021 CICIC 2022 - Decima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica en el contexto de la 13th International Multi-Conference on Complexity, Informatica, and Cybernetics, IMCIC 2022 – Memorias págs. 68-73

Jusoh, M. S., & Sim, C. L. (2022). The effects of total quality management practices on sustainable performance: perspective from Malaysia. *International Journal of Services and Operations Management*, 42(1), 1–31.

Lee, Jim McKay y J. Michael McKay. (2018). Supplier Quality Management: Investment, Inspection, and Incentives. *Production and operations management*. 2018, vol. 27, no 2, p. 304-322 - ISO 690.

Lee, & Lee, D. (2022). Developing Green Healthcare Activities in the Total Quality Management Framework. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(11), 6504.

Machuca, Akhmedova, A., & Marimon, F. (2021). Quality management: a compulsory requirement to achieve effectiveness. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1-2), 220–239.

Mendoza, JRR , Crispín, FVS 2021 Calidad del Sistema de Gestión de Servicios de Salud en la red asistencial amazónica de Tarapoto. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental* 61 (4) , págs. 761-768.

Menezes, & Escrig, A. B. (2019). Managing performance in quality management: A two-level study of employee perceptions and

workplace performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 39(11), 1226–1259.

Millán, G G. Albort-Morant , A. *Autobús. Res.* (2016), Impacto de las prácticas de gestión del conocimiento en la innovación verde y el desarrollo sostenible empresarial: un análisis estructural, págs. 69-4912 – 4917.

Montoya, JWP , Gómez, MC 2019 *Revista Colombiana de Educación* 1 (77) , págs. 1-22 Calidad de la educación en gestión comunitaria en nueve establecimientos educativos de Medellín.

Murillo-Vargas, G., González-Campo, CH, García-Solarte, M. (2021). *Formación Universitaria* 14 (2), págs. 155-164.

Núñez, & Ruiz de Adana, R. (2019). Incorporar la satisfacción del paciente de hemodiálisis a la gestión de la calidad. *Journal of healthcare quality research*, 34(5), 266–271. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.05.010>

Romero Pareja, R. , Olalla Martín, MV , González Revaldería, J. Thuissard Vasallo, IJ , Andreu Vazquez, C. (2021). *Revista de investigación de calidad de atención médica* 36 (3), págs. 176-177.

Rothen JC, Santana ACM. (2018). *Org. Una pequeña historia de la evaluación de la educación a partir de los casos brasileño y francés. Evaluación de la educación: referencias para una primera conversación.* San Carlos: UFSCar.

Ruiz, JL , Trujillo, NM .(2021). Gestión de procesos y benchmarking para la mejora de la calidad asistencial *Revista Cubana de Enfermería* 37 (3), e4392.

Sinawi Al, & Anil, V. (2022). Total quality management in Oman. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 982(1), 012036

- Soares, Soltani, E. y Liao, Y.-Y. (2017). La influencia de las prácticas de gestión de la calidad de la cadena de suministro en el desempeño de la calidad: una investigación empírica. *Gestión de la cadena de suministro*, 22 (2), 122–144.
- Song, Turson, R., Ganguly, A., & Yu, K. (2017). Evaluating the effects of supply chain quality management on food firms' performance: The mediating role of food certification and reputation. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(10), 1541–1562.
- Soto Tafur. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima -2018.*
- Suárez (2017). Sep 25. Novaltia renueva la certificación Aenor de su sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente. *Correo Farmacéutico*. <https://www.proquest.com/newspapers/novaltia-renueva-la-certificación-aenor-de-su/docview/1942132214/se-2>
- Shourah, S. (2020). Un examen entre la gestión de la calidad total y el desempeño financiero del hotel: evidencia de los hoteles internacionales de Jordania, 23, pp. 418-431.
- Suárez, D. P., Álvarez, N. D. S., & Espín, G. R. N. (2022). La auditoría y su incidencia en la gestión de la calidad en los procesos de elaboración de confites y snacks. *Universidad y Sociedad*, 14(S2), 237-243. Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)
- Tarawnah, L. (2021). El efecto de TQM en el desempeño del Banco de Vivienda para el Comercio y las Finanzas. *Estudios de Economía Aplicada* 39 (10).
- Temiz, Kara (Sivuk), D., & Potas, N. (2021). Moderating Effects of Gender Relationship Between Quality of Work Life and Job Satisfaction: Total



Quality Management Perceptions as a Mediating Factor. *Journal of Health Management*, 23(4), 696–714.

Vargas, Amaya Pingo, PM , Félix Poicon, ECL , Díaz Tito, LP. (2020).  
Gestión de la calidad: un estudio desde sus inicios | [Gestión de la  
calidad: Un estudio desde sus principios *Revista Venezolana de  
Gerencia* 25 (90), págs. 632-647.

Vargas, I., Lira, Silva, M., Hernandez, Y., & Fuentes, L. (2019).  
“Competencias administrativas en la calidad del servicio”.

Wallo, A. & Elg, M., Gremyr, I., (2021). Towards a quality management  
competence framework: exploring needed competencies in quality  
management. *Total Quality Management & Business Excellence*,  
32(3-4), 359–378.

Wang, & Meckl, R. (2022). Prioritising critical success factors of total quality  
management in autonomous driving business models: A comparison  
between Germany and China. *Cogent Business & Management*, 9(1).

Zapata Pedroza, Ahuja Sánchez, L., & Yépez Ríos, N. B. (2020). La relación  
entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D  
(GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría,  
administración*, 65(1).

Zúñiga-Arrieta, S., Camacho-Calvo, S. (2022). *Revista Electrónica  
Educare*.

## ANEXOS

### ANEXO N.1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión de la calidad del servicio</b>	<p>Definición conceptual. – Fortalecimiento de la acción de los organismos públicos para mejorar las necesidades, ofreciéndoles un servicio accesible, flexible, oportuno, confiable en beneficio de los ciudadanos y de la sociedad. (Pizarro et al, 2013).</p> <p><b>Definición operacional.</b> - Procedimiento de evaluación que comprende de infraestructura, equipamiento,</p>	<p><b>Infraestructura:</b> Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado. (Sinawi &amp; Anil, 2022).</p>	Local	01-02	<p><b>Escala de medición:</b>  Ordinal</p>
			Cocina	03-04	
			Utensilios de cocina	05-06	
			combustible	07-08	
			Ubicación	09-10	
			Materiales de construcción	11-12	
			Iluminación y ventilación	13-14 15-16	

	Abastecimiento de alimentos, Beneficiarios y Áreas de un Comedor, para con la finalidad de brindar una buena gestión de calidad del servicio, aspectos que serán medidos a través de un cuestionario con preguntas cerradas. Sampieri (2016).	<p><b>Abastecimiento de alimentos:</b> Proveer a la ciudadanía en el tiempo apropiado y de la forma adecuada Es la obligación más importante en un gobierno, por lo tanto, sin alimentos no hay vida posible. (Song et al, 2017)</p> <p><b>Beneficiarios:</b> Participan en el proyecto, como también se benefician de su implementación. (Gutiérrez et al, 2018).</p>	Cereales	17-18	<p><b>Tipo de respuestas:</b></p> <p>Escala de Likert</p> <p>Siempre (3): A veces (2); Nunca (1)</p>
			Menestras	19-20	
			Conservas	21-22	
			Género	25-26	<p><b>Nivel de Medición:</b></p> <p>Bueno: [96; 123]</p>
Sectores vulnerables	27-28				
		<p><b>Áreas de un comedor:-</b> Espacio destinado por un contorno al que se le denomina perímetro. (Soto, 2018).</p>	Ingreso	29-30	
		Vestuario	31-32		
		Almacén	33-34		
		preparación de alimentos	35-36		
		recepción y	37-38		
		distribución de recipientes.	39-40		

## ANEXO N.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<p><b>Infraestructura</b></p> <p>Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado. (Sinawi &amp; Anil, 2022).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Local</li> <li>• Cocina</li> <li>• Utensilios de cocina.</li> <li>• Combustible</li> <li>• Ubicación</li> <li>• Materiales de construcción.</li> <li>• Iluminación y</li> <li>• ventilación</li> </ul>	<p>01-02</p> <p>03-04</p> <p>05-06</p> <p>07-08</p> <p>09-10</p> <p>11-12</p> <p>13-14</p> <p>15-16</p>
<p><b>Abastecimiento de alimentos</b></p> <p>Es proveer a la ciudadanía en el tiempo apropiado y de la forma adecuada Es la obligación más importante en un gobierno, por lo tanto, sin alimentos no hay vida posible. (Song et al, 2017).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cereales</li> <li>• Menestras</li> <li>• Conservas</li> <li>• Aceite</li> </ul>	<p>17-18</p> <p>19-20</p> <p>21-22</p> <p>23-24</p>
<p><b>Beneficiarios</b></p> <p>Participan directamente en el Proyecto, como también se benefician de su implementación (Gutiérrez et al, 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Género</li> <li>• Sectores vulnerables</li> </ul>	<p>25-26</p> <p>27-28</p>
<p><b>Áreas de un comedor</b></p> <p>Es la medida de un espacio destinado por un contorno al que se le denomina perímetro. (Soto, 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso</li> <li>• Vestuario</li> <li>• Almacén</li> <li>• Preparación de alimentos.</li> <li>• Recepción y</li> <li>• Distribución de recipientes</li> </ul>	<p>29-30</p> <p>31-32</p> <p>33-34</p> <p>35-36</p> <p>37-38</p> <p>39-40</p>

N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
	<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
01	Los Comedores Populares cuentan con local propio.			
02	Los Comedores son fumigados por el gobierno local.			
03	Se abastecen con una sola cocina.			
04	Reciben apoyo del gobierno para la reparación de las cocinas			
05	Los utensilios de cocina están en buenas condiciones.			
06	Cuentan con suficiente cantidad de utensilios de cocina.			
07	Reciben apoyo del gobierno para la compra de gas.			
08	Los vale fise les cubre para todo el mes (gas).			
09	Los Comedores Populares se ubican en zonas accesibles.			
10	Los Comedores Populares se ubican cerca a comercios de gasolina, gas.			
11	Las paredes son de material noble.			
12	Los techos son de material noble.			
13	Lo locales cuenta con buena iluminación.			
14	Cuenta con tragaluz en la parte del techo.			
15	Los locales cuentan con ventanas grandes.			
16	Éstas ventanas en su mayoría de veces están abiertas.			
N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
	<b>ABASTECIMIENTO DE ALIMENTOS</b>			
17	El arroz les llega en el tiempo oportuno.			
18	El arroz que consumen a diario es graneado.			
19	Las menestras les llegan en el tiempo oportuno.			
20	Las menestras llegan en buen estado.			

21	Las conservas llegan a tiempo al Comedor.			
22	Tienen congelador para mantener las conservas.			
23	El aceite les llega en el momento oportuno.			
24	El aceite que les entregan es de buena calidad.			
<b>N.</b>	<b>ÍTEMS O REACTIVO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>		
	<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>Siempre (3)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
25	Todas las personas empadronadas reciben los alimentos.			
26	Los discapacitados no pagan por sus alimentos.			
27	Los que cuentan con pensión 65 no pagan sus alimentos.			
28	Éste programa llega a todas la personas vulnerables.			
<b>N.</b>	<b>ÍTEMS O REACTIVO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>		
	<b>ÁREAS DE UN COMEDOR</b>	<b>Siempre (3)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
29	Seguimos en pandemia, los beneficiarios ingresan al comedor.			
30	Los alimentos cocinados los reparten a través de las rejas de la puerta			
31	Los encargados de la preparación de los alimentos visten mandil y gorro.			
32	Es suficiente la cantidad de mandiles y gorros que les proporcionan.			
33	Los alimentos en crudo están protegidos de la intemperie.			
34	Los alimentos en crudos son movidos constantemente para protegerlos.			
35	Para la preparación de los alimentos cumplen con los protocolos de bioseguridad.			

36	Existe higiene (lavado de alimentos, uñas cortas) para la reparación de alimentos.			
37	En la entrega de las raciones cumplen con el distanciamiento social obligatorio.			
38	En la entrega hay otro personal encargado de cobrar.			
39	En la distribución de los alimentos las manos están desinfectadas.			
40	Quienes reciben alimentos preparados tienen las manos desinfectadas.			

### ANEXO N.3. MATRIZ DE VALIDACIÓN 1.

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:** Gestión de la calidad del servicio de los comedores populares del distrito de Chimbote, 2022

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de preguntas cerradas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta			Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones	
							Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V: Gestión de la calidad	Infraestructura	Local	1. Los Comedores Populares cuentan con local propio. 2. Los Comedores son fumigados por el gobierno local.							X		X		X		
		Cocina	3. Se abastecen con una sola cocina. 4. Reciben apoyo del gobierno para la reparación de las cocinas.				X			X		X		X		
		Utensilios de cocina	5. Los utensilios de cocina están en buenas condiciones. 6. Cuentan con suficiente cantidad de utensilios de cocina.							X		X		X		





		<b>Ventilación</b>	15. Los locales cuentan con ventanas grandes. 16. Éstas ventanas en su mayoría de veces están abiertas															
<b>Abastecimiento de alimentos</b>		<b>Cereales</b>	17. El arroz les llega en el tiempo oportuno. 18. El arroz que consumen a diario es graneado.							x								
		<b>Menestras</b>	19. Las menestras les llegan en el tiempo oportuno. 20. Las menestras llegan en buen estado.							x								
		<b>Conservas</b>	21. Las conservas llegan a tiempo al Comedor. 22. Tienen congelador para mantener las conservas,							x								
		<b>Aceite</b>	23. El aceite les llega en el momento oportuno. 24. El aceite que les entregan es de buena calidad.							x								
<b>Beneficiarios</b>		<b>Género</b>	25. Todas las personas empadronadas reciben los alimentos. 26. Los discapacitados no pagan por sus alimentos.							x								
		<b>Sectores vulnerables</b>	27. Los que cuentan con pensión 65 no pagan sus alimentos. 28. Éste programa llega a todas las personas vulnerables.							x								





**DR. NICOLAS ALVAREZ CARRILLO**  
DNI: 32736800



---

**Dr. CPC. Sandra Rutz Correa**  
N° de Matricula 190510  
DNI 01121307

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas

OBJETIVO : Recoger información de la variable Gestión de la calidad

DIRIGIDO A : Beneficiarios de los Comedores Populares del distrito de Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Álvarez Carrillo Nicolás

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



DR. NICOLAS ALVAREZ CARRILLO  
DNI: 32736800

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Sandra Ruiz Correa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora



Dr. CPCC. Sandra Ruiz Correa  
N° de Matricula 190510  
DNI 01121307

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda.

### ANEXO N.4. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ENCUESTADOS	INFRAESTRUCTURA																ABASTECIMIENTO DE ALIMENTO								BENEFICIARIOS				ÁREAS DE UN COMEDOR										SUMA						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		39	40				
E1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
E2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	74		
E3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	68				
E4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	73		
E5	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	74			
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	57			
E7	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	74				
E8	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72			
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	78			
E10	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	74			
E11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	65				
E12	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	77			
E13	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	3	2	2	57				
E14	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	67			
E15	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	76				
E16	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68			
E17	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	73			
E18	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	70				
E19	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	70			
E20	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68			
E21	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69			
E22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	59				
E23	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76			



0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

**Resumen de procesamiento de casos.**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,687	40

El Alfa de Cronbach es de 0,687 quiere decir que nuestro instrumento es muy confiable



### ANEXO N.5. FICHA TÉCNICA 1.

<b>Título de la investigación</b>	<b>Autor</b>
Gestión de la Calidad del servicio en los comedores populares del Distrito de Chimbote, 2022	Br. Aidee Bobadilla Cornelio.
<b>Variables de Investigación</b>	<b>V:</b> Gestión de la calidad
<b>Dimensiones</b>	Infraestructura Abastecimiento de alimentos Beneficiarios Áreas de un comedor
<b>Instrumento:</b>	Cuestionario de preguntas cerradas
<b>Nro. de ítems:</b>	40
<b>Nro. De ítems por dimensión</b>	Infraestructura: 16 Abastecimiento de alimentos:8 Beneficiarios:4 Áreas de un comedor:12 :
<b>Tipo de respuesta</b>	De la Escala Likert Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
<b>Niveles de medición</b>	Bueno: [90 - 120]

	<p>Regular: [56 - 89]</p> <p>Malo: [1 – 55]</p>
<p><b>Validación:</b></p>	<p><b>Docente metodólogo:</b> Dr. Nicolás Álvarez Carrillo</p> <p><b>Especialista del área:</b> Dra. Sandra Ruiz Correa Gestión pública</p>
<p><b>Confiabilidad de los instrumentos</b></p>	<p><b>Prueba estadística:</b> Alfa de Cronbach (<math>\alpha</math>)</p> <p><math>\alpha = 0,687 \dots</math> : Muy confiable</p>