

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA DE
COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA – PCA
DE LOS COMEDORES POPULARES DEL
DISTRITO DE SULLANA, PIURA –
2021**

TESIS

PRESENTADA POR:

LIDIA SANDRA CHÁVEZ GUERRA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE) CON
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

Maestría en Gestión Empresarial

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO
DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA – PCA DE
LOS COMEDORES POPULARES DEL DISTRITO DE
SULLANA, PIURA – 2021.

Tesis sustentada y aprobada el 25 de agosto del 2022; estado el jurado calificador
integrado por:

PRESIDENTE

:


.....
Dr. Washington Zeballos Gámez

SECRETARIO

:


.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

MIEMBRO

:


.....
M.Sc. Christian David Corrales Otazú

ASESOR

:


.....
M.Sc. Christian David Corrales Otazú

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos quienes con esmero, sabiduría y entusiasmo me apoyaron durante toda mi vida y me motivan a ser una mejor persona todos los días. En especial a mi madre quien durante todo este tiempo ha sido mi compañera y amiga, con la cual he podido contar en cada paso de mi vida y por haber depositado toda su confianza en mí. Al amor de mi vida que siempre me apoya e impulsa a seguir superándome y está conmigo en las buenas y en las malas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haber permitido el milagro de la vida y darnos la oportunidad día a día de participar en ella, por estar presente en cada detalle y guiarme en el buen camino.

A mis padres por haberme apoyado en los buenos y malos momentos, por su paciencia, esfuerzo y confianza depositados en mí.

Al Msc. Christian David Corrales Otazú, quien supo guiarme y apoyarme en esta investigación.

A los Docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Jorge Basadre Grohmann, quienes aportaron con sus conocimientos para mi formación profesional.

A todos los profesionales, familiares, compañeros y amigos que de una manera directa o indirecta contribuyeron para la culminación de la presente investigación.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción del problema	2
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación e importancia.....	4
1.4. Alcances y limitaciones.....	5
1.4.1. Limitación teórica.....	5
1.4.2. Limitación de información.....	5
1.4.3. Limitación de presupuesto.....	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos.....	6
1.6. Hipótesis.....	6
1.6.1. Hipótesis general.....	6
1.6.2. Hipótesis específicas.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes del estudio.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8

2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Gestión administrativa	11
2.2.2. Calidad de servicio	14
2.3. Definición de términos	20
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	22
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	22
3.1.2. Tipo de investigación	22
3.1.3. Nivel de investigación	22
3.1.4. Diseño de investigación.....	22
3.2. Población y/o muestra de estudio	22
3.2.1. Población.....	22
3.2.2. Muestra.....	24
3.3. Operacionalización de variables	25
3.3.1. Identificación de las variables.....	25
3.3.2. Caracterización de las variables	25
3.3.3. Operacionalización de las variables	25
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	26
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	27
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	28
4.1. Validación y análisis de fiabilidad.....	28
4.2. Análisis descriptivo	29
4.2.1. Gestión administrativa	29
4.2.2. Calidad de servicio	35
4.3. Análisis inferencial	42
4.3.1. Prueba de normalidad	42

4.3.2. Prueba de hipótesis	43
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS	62
Anexo 01: Matriz de consistencia	62
Anexo 02: Instrumentos de medición.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Comedores populares y sus beneficiarios del distrito de Sullana</i>	23
Tabla 2	<i>Resumen de casos - Variable Gestión administrativa</i>	28
Tabla 3	<i>Alfa de Cronbach - Variable Gestión administrativa</i>	28
Tabla 4	<i>Resumen de casos - Variable Calidad de servicio</i>	29
Tabla 5	<i>Alfa de Cronbach - Variable Calidad de servicio</i>	29
Tabla 6	<i>Nivel de la variable gestión administrativa</i>	29
Tabla 7	<i>Nivel de la dimensión planificación</i>	30
Tabla 8	<i>Nivel de la dimensión organización</i>	32
Tabla 9	<i>Nivel de la dimensión dirección</i>	33
Tabla 10	<i>Nivel de la dimensión control</i>	34
Tabla 11	<i>Nivel de la variable Calidad de servicio</i>	35
Tabla 12	<i>Nivel de la dimensión elementos tangibles</i>	36
Tabla 13	<i>Nivel de la dimensión fiabilidad</i>	37
Tabla 14	<i>Nivel de la dimensión capacidad de respuesta</i>	39
Tabla 15	<i>Nivel de la dimensión seguridad</i>	40
Tabla 16	<i>Nivel de la dimensión empatía</i>	41
Tabla 17	<i>Prueba de normalidad de la variable Gestión administrativa</i>	42
Tabla 18	<i>Prueba de normalidad de la variable Calidad de servicio</i>	42
Tabla 19	<i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 1</i>	43
Tabla 20	<i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 2</i>	45
Tabla 21	<i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 3</i>	47
Tabla 22	<i>Prueba de correlación de la hipótesis específica 4</i>	49
Tabla 23	<i>Prueba de correlación de la hipótesis general</i>	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Modelo Servqual de calidad de servicio</i>	17
Figura 2	<i>Modelo de imagen</i>	18
Figura 3	<i>Modelo de los tres componentes</i>	19
Figura 4	<i>Modelo jerárquico multidimensional</i>	20
Figura 5	<i>Nivel de la variable gestión administrativa</i>	30
Figura 6	<i>Nivel de la dimensión planificación</i>	31
Figura 7	<i>Nivel de la dimensión organización</i>	32
Figura 8	<i>Nivel de la dimensión dirección</i>	33
Figura 9	<i>Nivel de la dimensión control</i>	34
Figura 10	<i>Nivel de la variable calidad de servicio</i>	35
Figura 11	<i>Nivel de la dimensión elementos tangibles</i>	36
Figura 12	<i>Nivel de la dimensión fiabilidad</i>	38
Figura 13	<i>Nivel de la dimensión capacidad de respuesta</i>	39
Figura 14	<i>Nivel de la dimensión seguridad</i>	40
Figura 15	<i>Nivel de la dimensión empatía</i>	41
Figura 16	<i>Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 1</i>	44
Figura 17	<i>Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 2</i>	46
Figura 18	<i>Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 3</i>	48
Figura 19	<i>Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 4</i>	50
Figura 20	<i>Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis general</i>	52

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021. Metodología: Estudio de corte transversal no experimental, haciendo uso del cuestionario como instrumentos de medición para una muestra de 187 madres del PCA. Se hizo uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el estadístico Rho de Spearman para determinar el grado de influencia de la variable independiente sobre la dependiente. Resultados: Existe una influencia significativa alta (Rho = 0,625; $p < 0,05$) de la gestión administrativa en la calidad de servicio, de la misma forma esta última variable es influenciada por las dimensiones planificación (Rho = 0,259; $p < 0,05$), organización (Rho = 0,421; $p < 0,05$), dirección (Rho = 0,457; $p < 0,05$) y control (Rho = 0,665; $p < 0,05$).

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, programa de complementación alimentaria, comedores populares.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of administrative management on the quality of service of the food supplementation program - PCA of the popular kitchens of the district of Sullana, Piura - 2021. Methodology: non-experimental cross-sectional study, using the questionnaire as measurement instruments for a sample of 187 PCA mothers. The Kolmogorov-Smirnov normality test and Spearman's Rho statistic were used to determine the degree of influence of the independent variable over the dependent one. Results: there is a high significant influence ($Rho = 0.625$; $p < 0.05$) of the administrative management in the quality of service, in the same way this last variable is influenced by the planning dimensions ($Rho = 0.259$; $p < 0, 05$), organization ($Rho = 0.421$, $p < 0.05$), direction ($Rho = 0.457$, $p < 0.05$), and control ($Rho = 0.665$, $p < 0.05$).

Keywords: Administrative management, service quality, food supplementation program, soup kitchens.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el distrito de Sullana, con motivo de realizar la investigación “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio del Programa de Complementación Alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021”. En la actualidad, la gestión administrativa es un aspecto clave en toda organización y sirve como base para la ejecución y potencialización de las tareas para cumplir con los objetivos institucionales, contribuyendo al crecimiento de la misma; por esta razón es necesario el análisis de la calidad de los procesos de gestión y la evaluación de la medida en la cual influye en la calidad de servicio.

El Programa de Complementación Alimentaria – PCA, es un programa del Estado para brindar apoyo alimentario a sus usuarios mediante Centros de Atención, administrados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), quien establece los lineamientos de gestión y medidas necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la PCA. Una de estas modalidades del Programa de Complementación Alimentaria son los comedores populares, comedores clubes de madres, comedores parroquiales, entre otros.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, son de especial importancia para la gestión administrativa de los comedores populares del distrito de Sullana, puesto que servirá de apoyo para la formulación de planes de acción, planes de mejora y/o como partes de proyectos para optimizar el servicio que brindan a la comunidad, reflejado en la mejora de la percepción sobre la calidad del servicio de los comedores populares por parte de la población.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según Tirado (2014), la globalización ha provocado inevitables y notorios cambios en las organizaciones, generando impacto de forma particular en las estructuras políticas y administrativas de las entidades e instituciones públicas y privadas, las cuales exigen progresivamente mayores índices de modernización y significativos progresos en lo referente a los nuevos estilos de gestión administrativa para responder a las demandas de la sociedad.

En el sector público existe una clara necesidad urgente de mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios, toda vez, que se debe salvar las reticencias de la actual gestión administrativa. Se debe contar con líderes en gestión, debiéndose mejorar la eficiencia y organización productiva, que tiene que incidir en diferentes aspectos de la organización.

La pobreza y la pobreza extrema se manifiestan de diferentes formas, una de ellas es el hambre, paliar el hambre es esencial para la sobrevivencia y para la vida digna de las personas de toda sociedad (Maguiña, 2017). Las políticas sociales abarcan diferentes programas de alimentación, que se basan en diversas estrategias que intervienen diferentes grupos objetivos. Durante los últimos años se observaron proyectos con especial énfasis en programas de asistencia alimenticia y nutricional, cerca del 55 % del gasto en programas sociales tiene relación con este tipo de programas.

Los comedores populares fomentan la participación activa de la población en el mejoramiento de la alimentación nutricional de familias de bajos recursos, siendo en total 13 644 comedores del ámbito del Programa de Complementación Alimentaria (PCA), los que han reiniciado sus actividades durante este año, luego de una larga inactividad disposiciones del gobierno de turno, este nuevo reinicio trajo consigo la aplicación de lineamientos de seguridad sanitaria emitidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) para evitar la propagación del

coronavirus entre los socios y comensales (Oficina General de Comunicación Estratégica, 2020).

Las nuevas disposiciones establecidas por las entidades gubernamentales y fiscalizadoras, representadas a través de las municipalidades, requieren que las socias de los comedores populares posean conocimientos sobre gestión administrativa, puesto que son los municipios quienes les proporcionan recursos, así como asistencia técnica y seguimiento por parte del MIDIS, dichos recursos son tomados del erario, por tanto deben ser gestionados adecuadamente, así como brindar servicios que logren satisfacer las expectativas de los comensales y beneficiarios.

Las recientes evaluaciones de los programas alimentarios, a pesar de ser pocas, identificaron diversos aspectos a mejorar, siendo el principal de ellos la falta de cumplimiento de los objetivos trazados, dado que los recursos limitados que son destinados por el Estado no son gestionados adecuada y oportunamente, reflejado en los altos niveles de pobreza y desnutrición en el territorio nacional (Alcázar, 2017). Por ello, es crucial determinar los aspectos de la gestión administrativa de los programas alimentarios que requieren atención y como estos pueden ayudar a brindar un mejor servicio en beneficio de la población que acude a estas organizaciones en busca de apoyo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia de la planeación en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021?

- ¿Cuál es la influencia de la organización en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021?
- ¿Cuál es la influencia de la dirección en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021?
- ¿Cuál es la influencia del control en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021?

1.3. Justificación e importancia

Los comedores populares son organizaciones sociales que se dedican a la preparación de alimentos para personas y familias vulnerables que presentan alto riesgo nutricional, principalmente para niños, madres y adultos mayores, aún más durante estos últimos meses del estado de emergencia, en el cual se pudo observar que los comedores populares se incrementaron sustancialmente en respuesta a la falta de alimento para cientos de familias.

Por ello, una adecuada gestión de los recursos por parte de las madres responsables, es de vital importancia para lograr apoyar a la sociedad de la forma adecuada durante la complicada situación que se vive en la actualidad, adicionalmente a ello, de acuerdo al MIDIS, el 73 % de todos los comedores populares del ámbito del Programa de Complementación Alimentaria fueron reactivados en todo el país, organismos que deben de cumplir con la expectativas del servicio deseado por los usuarios de dichos programas, puesto que proporcionan servicios de alimentación a las poblaciones vulnerables a bajo costo.

Los resultados obtenidos en la presente investigación aportarán conocimientos actualizados y detallados sobre la situación actual de la gestión administrativa y calidad de los servicios de organismos gestionados por ciudadanos con el apoyo de las entidades municipales, puesto que el estudio

será aplicado directamente a los comedores populares de la provincia de Sullana.

Los datos e información generadas del proceso de investigación, servirán a los profesionales y administradores públicos a tomar decisiones que beneficien a la población, a través de proyectos e intervenciones para mejorar los servicios proporcionados por los comedores populares de la región, en beneficio directo de la población.

El presente estudio aportará conocimientos que servirá como soporte y fuentes de información para la realización de subsecuentes investigaciones, debido a que procederá con la recopilación, ampliación y estudio de diversos conceptos y definiciones basados en planteamientos teóricos de autores de renombre y trayectoria.

1.4. Alcances y limitaciones

1.4.1. Limitación teórica

Son diversos los libros e investigaciones publicadas a nivel internacional, entre ellos se observan los planteamientos teóricos y modelos propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry, Cronin y Taylor, Gronroos, Rust y Oliver, entre otros estudiosos que analizaron la calidad de servicio, así como Chiavenato, Koontz, Robbins y Judge, entre otros estudios de la gestión administrativa en instituciones públicas y privadas de diferentes sectores económicos, en cambio son pocas las que se aplican a la gestión pública y/o a la gestión de los recursos de carácter público.

1.4.2. Limitación de información

Dada la actual situación del estado de emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, la información será recopilada a través de la aplicación de las tecnologías de la información, es decir mediante formularios web, correos electrónicos o llamadas telefónicas, esto genera que la probabilidad de que un elemento de la muestra complete el instrumento de medición es reducida.

1.4.3. Limitación de presupuesto

El presupuesto necesario para la ejecución del proyecto será financiado en su totalidad por la tesista; desarrollado y ejecutado a medio tiempo debido a las responsabilidades laborales del investigador.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la planeación en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.
- Determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.
- Determinar la influencia de la dirección en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.
- Determinar la influencia del control en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe influencia significativa de la planeación en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.
- Existe influencia significativa de la organización en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.
- Existe influencia significativa de la dirección en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.
- Existe influencia significativa del control en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Salazar et al. (2018), “Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de la Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito”, Quito 2018. **OBJETIVO:** Recabar información importante sobre la gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Descriptiva exploratoria, estudio multivariado. **RESULTADOS:** El número de establecimientos que trabajan con una planificación anual es alto con un 83,7 %, dirección con 85,7 %, un 71 % de empresas toman en consideración una estructura organizacional y un 91,8 % manejan procesos de control. El 87,5 % de establecimientos manejan recetas estándar, el 85,7 % identifica la importancia del costo de venta, el 73,5 % manejan inventarios de materia prima al final de cada mes, el 83,7 % tiene conocimiento sobre las operaciones de compra de la empresa. **CONCLUSIÓN:** La planificación estratégica marca la ruta a seguir para el cumplimiento de objetivos, el cual debe ser apoyado en el resto de funciones administrativas de manera coordinada.

Estupiñan (2018), “La gestión administrativa en los restaurantes de la ciudad de Tulcán y la satisfacción en los clientes en el año 2017-2018”, Tulcán 2018. **OBJETIVO:** Identificar la gestión a nivel administrativo de restaurantes en la ciudad de Tulcán y la satisfacción de sus clientes. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Enfoque mixto, investigación de campo, documental y explicativo. **RESULTADOS:** La mayor parte de las empresas no disponen de indicadores para la medición de la planificación y control, por tanto existen inadecuados niveles de gestión administrativa. Así también se determinó que los clientes están en su mayoría insatisfechos, representado por percepciones negativas e insatisfacción con el servicio, empero son únicamente 6 establecimientos quienes cuentan con niveles de satisfacción aceptables. **CONCLUSIÓN:** Existe

relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, debido a que son únicamente los 6 establecimientos con clientes satisfechos los que presentan adecuada gestión.

Cadena et al. (2016), “Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México”, Carabobo 2016. **OBJETIVO:** Definir el nivel de satisfacción en la calidad del servicio en Restaurantes del Estado de Sonora. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Descriptiva exploratoria. **RESULTADOS:** El 35,9 % de los encuestados manifiestan haber recibido un muy buen servicio, 46,03 % indicaron un servicio de buen nivel, 16,5 % señalaron un servicio de calidad regular y el 1,6 % recibieron un servicio de mala calidad. De la totalidad de encuestados, son los clientes de sexo masculino los que indicaron en mayor número de veces sentirse satisfecho con la calidad de los servicios. **CONCLUSIÓN:** En general los restaurantes de Sonora obtuvieron un valor promedio de 3,94 correspondiente al rango de 3,40 a 4,19 considerado como buen servicio.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gómez y Pintado (2021), “Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad provincial de San Ignacio 2019”, Pimentel 2021. **OBJETIVO:** Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los comedores populares de San Ignacio 2019. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Descriptiva, cuantitativo, no experimental. **RESULTADOS:** La gestión administrativa en términos generales se encuentra en buenas condiciones respecto a las dimensiones planificación, organización y control, en cambio la dimensión ejecución se encuentra en nivel regular. La calidad de servicio cuenta con una valoración correspondiente entre bien y regular, en cuanto a sus dimensiones fiabilidad, empatía y seguridad son valorados como buenos y elementos tangibles junto con capacidad de respuesta como regular. **CONCLUSIÓN:** Existe una relación significativa directamente proporcional entre

la gestión administrativa y la calidad de servicio en comedores populares de la provincia de San Ignacio.

Zuñiga (2019), “Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Majes – Provincia de Caylloma”, Arequipa 2019. **OBJETIVO:** Establecer la relación entre los programas de vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio cuantitativo, correlacional. **RESULTADOS:** El programa vaso de leche posee nivel regular (40,3 %) y deficiente (22,2 %), respecto a la satisfacción es regular (45,1 %) y 21,5 % insatisfechos. **CONCLUSIÓN:** Existe relación entre las variables gestión del programa vaso de leche y la satisfacción de los usuarios, manifiestan una relación fuerte por el valor $r=0,799$ y significancia $p=0,003$.

Mellano et al (2019), “Análisis de la gestión administrativa del Programa de Complementación Alimentaria – PCA, modalidad Comedores”, Lima 2019. **OBJETIVO:** Estudiar la gestión administrativa del PCA en comedores para su incorporación a los nuevos lineamientos de la gestión pública. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio de caso, descriptivo y explicativo. **RESULTADOS:** A nivel nacional se persiguen los principios correspondientes a la Gestión por Resultados, empleándose las reglas de presupuestos por resultados. Los programas sociales alimentarios se enmarcan dentro del Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social, tratado bajo la denominación de intervenciones públicas. El PCA posee una estructura de carácter burocrático de mera asignación de presupuesto para gastos no sujetos a controles, está fuera de una medición de sus resultados. **CONCLUSIÓN:** Se cuenta con sistemas nacionales que se basan en principios y normativas para la generación de valor público, como parte de la modernización del Estado, basados en la gestión por resultados.

Albarracín (2018), “Factores que influyen en la problemática de gestión del programa del vaso de leche en el distrito de Puno 2015”, Puno 2018. **OBJETIVO:** Establecer los factores que inciden en los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la gestión del PVL en Puno durante el 2015. **MATERIAL Y**

MÉTODOS: Método inductivo, causa - efecto. **RESULTADOS:** La supervisión y monitoreo del PVL inciden en 38,72 % y 41,54 % en la mejora de la gestión del PVL en 40,58 %. Los mecanismos de focalización y cobertura influyen en la gestión con 45,29 % y 39,83 %. La satisfacción de los beneficiarios y los tiempos de demora en la respuesta inciden en 40,61 % y 26,07 %. **CONCLUSIÓN:** Los factores de eficiencia, eficacia y calidad influyen en la satisfacción de los beneficiarios del PVL del distrito de Puno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. Definición de gestión administrativa

De acuerdo a Huertas et al. (2020), la gestión administrativa está asociada a todas las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que permiten agilizar los flujos de información para la posterior toma de decisiones, el control, la evolución y la dirección estratégica de las organizaciones.

Es una actividad en la cual están involucrados diferentes individuos con conocimientos especializados, que pretenden mejorar los indicadores de productividad y competitividad de un determinado proyecto, haciéndose cargo de los procesos de planificación, organización, dirección y control de los recursos vinculados a la organización, procurando obtener el mayor beneficio posible, sea este de carácter económico o social, resultados que dependen directamente de los objetivos de la organización.

Rumin (2019), señala que es un proceso mediante el cual el personal directivo y/o equipo directivo desarrolla la planificación de las acciones a seguir en concordancia con los objetivos institucionales, necesidades, cambios deseados, nuevas actividades solicitadas, cambios de mando y el control de la ejecución de dichas acciones, así como los resultados que se esperan obtener.

Por tanto, las organizaciones tienen que ser dirigidas hacia un correcto sistema de procedimientos y contar con las mejores prácticas administrativas, las cuales se deberán de aplicar tomando en cuenta la capacidad de recursos

de la organización, para que sean usados de forma eficiente, en busca de la mejora continua que proporcione a la organización la capacidad de evolucionar de forma constante y favorable, para superarse mediante el cumplimiento de los objetivos.

Según Chiavenato (2019), la gestión administrativa comprende elementos como la planificación, organización, integración, dirección y control de los diferentes recursos que dispone una organización, con la finalidad de lograr conseguir los máximos beneficios y alcanzar los objetivos de la institución. Definición aceptada y a la vez compartida por Rodriguez et al. (2020), el cual señala que el proceso administrativo es una herramienta de vital importancia para la administración de cualquier tipo de organismo, puesto que permite a los directivos aplicar los procesos de planeación, organización, dirección y control.

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa

2.2.1.2.1. Planeación

Según Luna (2019), la planeación es el proceso por el cual se determina si se debe intentar una tarea, se calcula la manera más eficaz de alcanzar los objetivos deseados y se hacen los preparativos para vencer las dificultades inesperadas con los recursos adecuados. La planeación permite a una empresa reunir los recursos necesarios y llevar a cabo las tareas de la manera más eficiente posible, permite a la organización conservar sus propios recursos, evitar los desperdicios, obtener resultados justos y ser vista como un organismo útil y eficaz.

Arguello et al. (2020), sostiene que al planear un entorno para que los individuos colaboren en grupo y tengan un buen desempeño, la tarea esencial de un administrador es vigilar que todos entiendan la misión y los objetivos del grupo, así como los métodos para alcanzarlos. La planificación implica la selección de la misión y objetivos, además de establecer las acciones que se requerirán ejecutar para cumplir con dichas metas; se necesita tomar decisiones, eligiendo las líneas de acción entre diferentes opciones.

2.2.1.2.2. Organización

Según Chiavenato (2019), las organizaciones son unidades sociales construidas intencionalmente y reconstruidas para alcanzar objetivos específicos. Las instituciones son construidas en base a una adecuada planeación y son formados para la consecución de determinados objetivos. Son reestructurados y replanteados de acuerdo a los objetivos que se desean alcanzar o cuando se identifiquen mejores alternativas para lograrlos a menores costos y esfuerzos.

Para Thompson (2018), afirma que el diseño de la estructura organizacional de la empresa es un aspecto crítico del proceso de ejecución de la estrategia. El organigrama representa de manera formal e informal la responsabilidad, acciones, autoridades y formas de comunicación a través de los cuales se gestiona la organización.

2.2.1.2.3. Dirección

Chiavenato (2019), menciona que la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores con los subordinados. Para que los componentes de planeamiento y organización sean eficaces, necesitan ser complementados con una adecuada orientación, proporcionada por personas gracias a su comunicación y habilidades de motivación y liderazgo.

La dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas, pues incluye orientación, asistencia a la ejecución, comunicación y liderazgo, en fin, todos los procesos que utilizan los administradores para influir en los subordinados, de modo que se comporten de acuerdo con las expectativas de la empresa (Arguello et al., 2020).

2.2.1.2.4. Control

Permite la verificación de la ejecución, si estos están acordes a lo que fue planteado inicialmente; cuando los planes sean más completos, definidos y coordinados, así como un periodo de ejecución mayor, el proceso de control será

de mayor complejidad. La finalidad del control es asegurar que los resultados de las estrategias, políticas y directrices, de los planes tácticos y de los planes operacionales se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. (Chiavenato, 2019)

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de calidad de servicio

De acuerdo a Gil (2020), es el resultado que se obtiene a partir de procesos de evaluación en los cuales los consumidores comparan sus expectativas con la percepción del servicio que recibieron, por lo cual se interpreta que es una definición entorno al cliente y por lo tanto tiene que ser tratada con énfasis en los mismos.

Riccio et al. (2019), indica que la calidad de servicio es la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de dicho servicio.

Igualmente, Via Puente (2019), establece que puede ser definido como la diferencia existente entre la valoración del servicio previsto y el recibido, reflejando los problemas dentro de la atención, por lo cual su percepción es la que más se ajusta al análisis. Las percepciones son el punto de vista que los consumidores poseen respecto a algún servicio recibido.

López, (2020), plantea que la calidad de servicio se define como la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, se podría decir que la calidad está descrita como una forma de actitud, vinculada pero no igual a la satisfacción, esta resulta de la comparación de las expectativas con el desempeño.

Zamarreño (2020), señala que la calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para que estos se distinguan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el

productor-vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este”.

De igual manera Schnarch (2020), manifiesta que es una evaluación que permite reflejar la percepción que los clientes poseen respecto a determinadas dimensiones que miden la calidad de un servicio, tales como la confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, responsabilidad y empatía; refiere que brindar servicios de calidad ya no es una opción, debido a que la competencia se ha incrementado sustancialmente, así como el desarrollo de la tecnología ha puesto en evidencias que las estrategias aplicadas por las empresas no deben estar basados únicamente en brindar productos físicos, sino en los aspectos no tangibles que la acompañan, y les permiten ser distinguidas del resto de competidores.

2.2.2.2. Modelos de evaluación de la calidad de servicio

2.2.2.2.1. Modelo SERVQUAL

El Servqual es una técnica que permite analizar los niveles de calidad percibidos por los clientes de cualesquiera sea el tipo de empresa de servicios. Además, permiten a los tomadores de decisiones tener conocimiento sobre las expectativas de los clientes y como estos valoran los servicios que se brindan. También posibilita segmentar el mercado, saber cuán preparados se está para satisfacer un segmento determinado y así buscar el posicionamiento de la entidad en su orientación hacia el mercado. (Echenique, 2019)

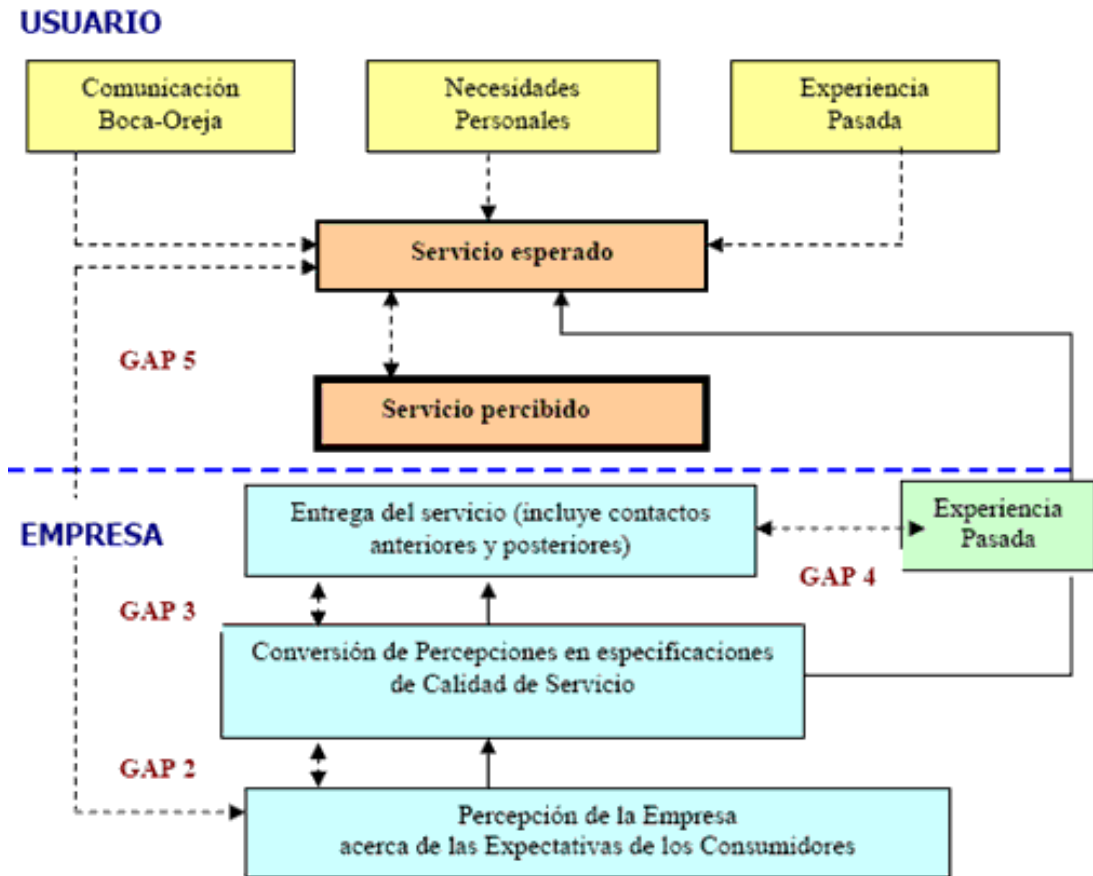
El Modelo Servqual contempla 5 dimensiones que son medibles a través de 22 interrogantes. Estos ítems permiten tener conocimiento sobre las deficiencias en el servicio, estos son los que se mencionan a continuación:

- Tangible: Es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio.
- Fiabilidad: Capacidad de la empresa de brindar servicios comprometidos de manera segura, confiable y cuidadosa.

- Capacidad de respuesta: Hace referencia a la disponibilidad de la organización para proporcionar respuestas rápidas y oportunas a los clientes, superando sus expectativas.
- Seguridad: Niveles de conocimiento de los servicios proporcionados, grado de cortesía de los trabajadores e inexistencia de potenciales peligros o riesgos.
- Empatía: Atención individual a los clientes, a través de una conexión sólida entre las personas, elemental para la comprensión de los mensajes.

La principal ventaja que proporciona dicho modelo es el pleno conocimiento de las percepciones y las expectativas de los clientes, en el caso de las percepciones, permitirán superar las expectativas, implicando la elevación de la calidad percibida de los servicios, además de una alta satisfacción.

Figura 1
Modelo Servqual de calidad de servicio



Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry

2.2.2.2.2. Modelo SERVPERF

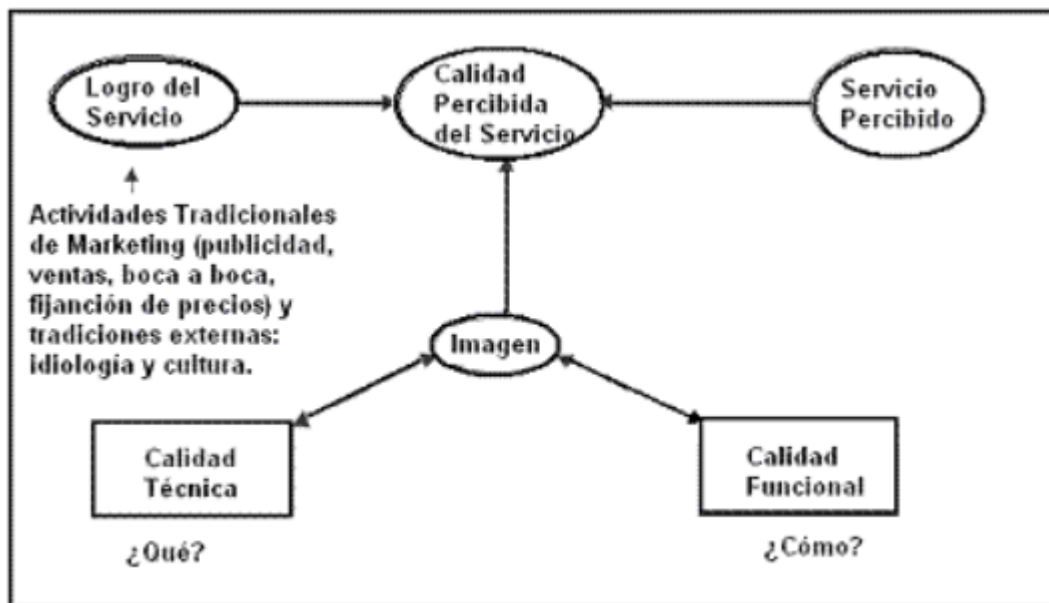
Cronin y Taylor, para el desarrollo de sus cuestionarios se basaron en los ítems formulados en el modelo SERVQUAL, por lo tanto, sugieren la aplicación del modelo, pero reduciendo el número de mediciones a únicamente la percepción. La escala de medición desarrollada es más eficiente en comparación con la escala SERVQUAL, porque reduce hasta en un 50 % el número de aspectos que deben ser medidos. (Pacompiá, 2021)

Este emplea una escala similar a la SERVQUAL, por lo que se hace uso de los 22 ítems para la evaluación de las percepciones, reduciendo considerablemente el proceso. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación.

2.2.2.2.3. Modelo de imagen

Grönroos (1994), define que la calidad de servicio surge a partir de la integración de la calidad técnica, funcional e imagen corporativa; quedando incluidos los atributos que pueden incidir o inclusive condicionar las percepciones que los sujetos tienen respecto a un objeto, sin distinción de que este sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida.

Figura 2
Modelo de imagen



Fuente: Grönroos (1994)

Este modelo relaciona los valores de calidad con los de la imagen corporativa, por ello la imagen es un elemento fundamental para la medición de la percepción de la calidad. Define y explica la calidad de los servicios al mismo tiempo que los asocia con las actividades propias del marketing y las relaciones con los consumidores.

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es la percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio. (Grönroos, 1994)

2.2.2.2.4. Modelo de los tres componentes

El modelo se compone de tres elementos, el servicio y sus características, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio; su planteamiento inicial fue para productos físicos, al aplicarlo al servicio, cambia el centro de atención (Rust & Oliver, 1994).

Figura 3

Modelo de los tres componentes



Fuente: Rust y Oliver (1994)

El servicio y sus características se refieren al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente. El ambiente del servicio está subdividido en dos perspectivas, la interna (del proveedor del servicio) y la externa. El ambiente interno se enfoca en la cultura organizacional y en la filosofía de la eliminación, mientras el externo se orienta principalmente al ambiente físico de la prestación del servicio (Rust & Oliver, 1994).

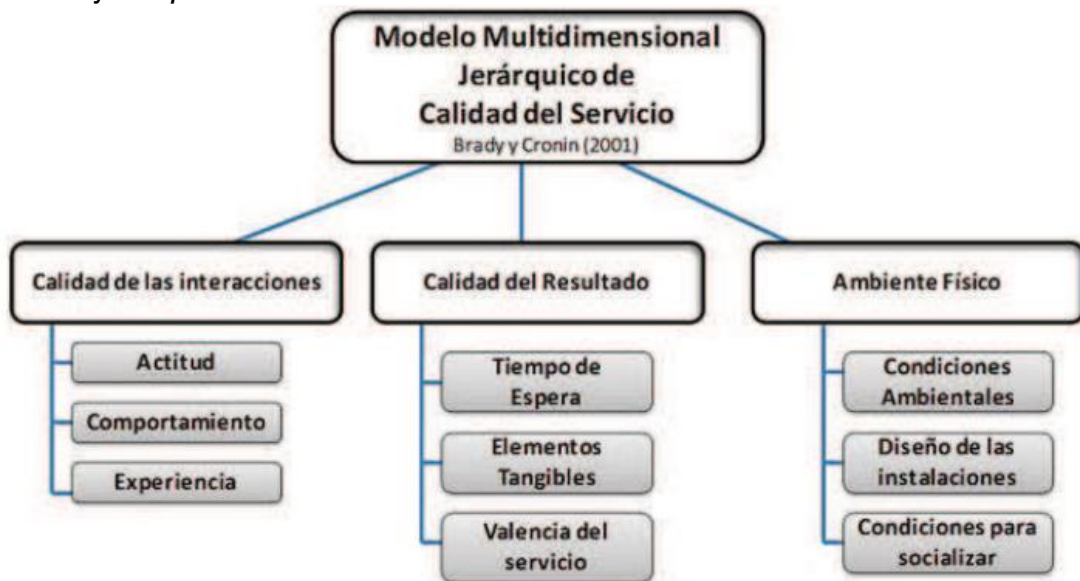
2.2.2.2.5. Modelo Jerárquico Multidimensional

El planteamiento realizado por Brady y Cronin (2001), están basados en las percepciones que los individuos poseen sobre la calidad del servicio,

evaluando su desempeño en diferentes niveles, combinándolos al final para alcanzar una valoración global.

El modelo de Brady y Cronin (2001), propone tres (3) dimensiones principales: Calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados.

Figura 4
Modelo jerárquico multidimensional



Fuente: Brady y Cronin (2001)

2.3. Definición de términos

- A. Gestión: Procesos desarrollados por los gestores para el cumplimiento de los objetivos de las empresas.
- B. Proceso: Fases que deben ser realizados de manera secuencial para brindar servicios o productos haciendo uso de insumos o recursos.
- C. Meta: Objetivo hacia el cual se dirigen las acciones de una organización.
- D. Objetivo: Resultados que las empresas desean obtener en un periodo de tiempo determinado, mediante el uso adecuado de sus recursos.
- E. Estrategias: Acciones que las empresas plantean o los medios que permiten alcanzar los objetivos organizacionales.

- F. Administración: Es una ciencia conformada por principios, técnicas y prácticas, en las cuales su aplicación permite alcanzar propósitos organizacionales.
- G. Calidad: Capacidad de los productos o servicios de satisfacer las necesidades de los clientes.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, caracterizada porque tiene como principal objetivo la ampliación y profundización de los conocimientos entorno a una problemática. (Hernández, 2014)

3.1.3. Nivel de investigación

Nivel descriptivo, relacional y explicativo. Se busca describir los fenómenos en un determinado espacio temporal y geográfico a través de frecuencias y gráficos estadísticos, además determinar asociaciones y/o medidas de asociación probabilística entre las variables, y mediante el nivel explicativo se determinará las razones por las cuales se suscita un fenómeno y en qué condiciones se desarrolla (Bernal, 2010).

3.1.4. Diseño de investigación

No experimenta – transeccional. No se manipulan de forma deliberada las variables y son únicamente observadas en su entorno natural en un determinado periodo de tiempo.

3.2. Población y/o muestra de estudio

3.2.1. Población

De acuerdo al planteamiento de la investigación, la población está determinada por los administradores y/o representantes de los comedores populares del distrito de Sullana en Piura durante el año 2021, el cual según la Sub Gerencia de Programas Alimentarios se estima en 45 comedores populares, los cuales se mencionan a continuación.

Tabla 1*Comedores populares y sus beneficiarios del distrito de Sullana*

LOCALIDAD	COMEDOR POPULAR
C.P. Somate Alto	BENDICION DE DIOS
Cieneguillo Central Lateral 2990	CRISTO ES AMOR
C.P. Somate Alto	CRISTO ES EL CAMINO
C.P. El Cucho	DIOS ES AMOR
C.P. Somate Bajo	DIOS ES AMOR
C.P. Villa Huangala	DIVINO CAUTIVO
Urb. pop. La Perla del Chira	DIVINO NIÑO JESUS DE CIENEGUILLO CENTRO
C.P. Chalacala Baja	DIVINO REDENTOR
Barrio Buenos Aires	EL CHURRITO
Nueve de Octubre	FE EN DIOS
C.P. Quebrada la Abuela	JESUS ES MI PASTOR
C.P. Cieneguillo Centro	LA BENDICION DE DIOS
C.P. Cieneguillo Sur Alto	LAS MERCEDITAS
Urb. pop. Villa la Paz	LAURA BOZO
C.P. Villa Maria	MARIA AUXILIADORA
C.P. Villa Huangala	MARIA AUXILIADORA
Caserio Chalacala Baja	MARIA AUXILIADORA
C.P. San Vicente de Piedra Rodada	MARIA AUXILIADORA
C.P. Chalacala Alta	MICAELA BASTIDAS
C.P. Nuestra Señora de Lourdes	NUESTRA SEÑORA DE LOURDES
C.P. Somate Alto	NUEVO AMANECER
Cieneguillo Centro	POR LOS NIÑOS DEVOTOS
C.P. Somate Alto	SAGRADO CORAZON DE JESUS
Jose Santiago Zapata Silva	SAGRADO CORAZON DE MARIA

C.P. San Vicente de Piedra Rodada	SANTA MARIA DE SAN JORGE
Jesus Maria	SANTA ROSA
Cieneguillo Sur	SANTA ROSA
Piedra Rodada	SANTA ROSA DE LIMA
C.P. Villa Huangala	SANTA ROSA DE LIMA
C.P. Somate Alto	SANTA ROSA DE LIMA
Cercado de Sullana	SANTISIMA TRINIDAD MATRIZ
C.P. Villa Huangala	VIRGEN DE GUADALUPE
C.P. San Vicente de Piedra Rodada	VIRGEN DE LAS MERCEDES
Urb. Pop. Nuevo Sullana	VIRGEN DE LAS MERCEDES
Cieneguillo Centro	VIRGEN DEL CHAPI
Villa Huangala	SANTA MONICA
Sullana	VIRGEN DE GUADALUPE
Sullana	DULCE CORAZON DE MARIA
Sullana	MADRES EMPRENDEDORAS
Cieneguillo Sur	SARITA COLONIA
Sullana	25 DE OCTUBRE
Sullana	SAGRADO CORAZON DE JESUS
C.P. Villa Huangala	VIRGEN DE LAS MERCEDES
Sullana	VIRGEN DE LAS MERCEDES
Sullana	SEÑOR CAUTIVO

Fuente: Sub Gerencia de Programas Alimentarios (2021)

3.2.2. Muestra

La muestra es un pequeño grupo de la población, una porción representativa de la misma, a partir del cual se obtienen datos para la investigación. Teniendo en consideración la presencia de 45 comedores populares, por tanto, en la presente investigación se optará por un muestreo no probabilístico de tipo censal, determinando a la muestra como la totalidad de comedores populares.

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Identificación de las variables

A. Variable 1

X: Gestión administrativa

B. Variable 2

Y: Calidad de servicio

3.3.2. Caracterización de las variables

A. Variable independiente: Gestión administrativa

Para determinar cualitativamente los procesos de gestión administrativa realizadas por los Comedores Populares del Distrito de Sullana, se hará uso de tablas de frecuencias y representaciones gráficas.

B. Variable dependiente: Calidad de servicio

Para determinar cualitativamente los niveles de calidad de servicio proporcionados por los Comedores Populares del Distrito de Sullana, se hará uso de tablas de frecuencias y representaciones gráficas.

3.3.3. Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables de investigación

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica o instrumento	Escala
Gestión administrativa	Planeación	– Recursos	Cuestionario estructurado	Likert
	Organización	– Proceso		
	Dirección	– Plan		
	Control	– Resultados		
Calidad de servicio	Confiabilidad	– Cumplimiento de promesas.	Cuestionario estructurado	Likert

-
- Concluir en el plazo establecido.
 - Realizar el servicio en primera.
 - Sensibilidad – Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente
 - Seguridad – Pericia, cortesía, credibilidad y seguridad
 - Horario flexible
 - Empatía – Preocupación por los intereses de los usuarios
 - Instalaciones atractivas y limpias
 - Elementos tangibles – Equipos y tecnología modernos
-

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Un instrumento de recolección de datos es la síntesis de indicadores ya definidos en conjunto con la técnica de recolección de datos (Sabino, 1992). Hernández (2014), manifiesta que existen dos tipos de instrumentos, uno ya estructurado y listo para ser ejecutado y uno nuevo que deberá de pasar por un proceso de validez y fiabilidad antes de su aplicación.

En la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual será medido a través de la escala de Likert.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los resultados se recurrirá al uso de la estadística descriptiva e inferencial, a través del análisis descriptivo se analizarán y representarán los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen, además mediante la estadística inferencial se determinará la distribución normal de los datos, y los coeficientes de correlación y/o asociación entre las variables analizadas, a través del software estadístico SPSS V25.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Validación y análisis de fiabilidad

De acuerdo a Hernandez (2014), la confiabilidad mide el grado en el cual un instrumento de medición logra obtener resultados consistentes y coherentes, además se especifica que el procedimiento más empleado es el Alfa de Cronbach, indicador que oscila entre 0 y 1, en el cual el valor de cero indica la nula confiabilidad y el uno indica una confiabilidad máxima.

Tabla 2
Resumen de casos - Variable Gestión administrativa

		N	%
Casos	Válido	187	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	187	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3
Alfa de Cronbach - Variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,797	23

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 2 y Tabla N° 3 se observan los resultados del procesamiento de datos a través del software estadístico SPSS V25 para la variable Gestión administrativa, el cual de acuerdo a un $\alpha=0,797$ denota una confiabilidad moderada.

Tabla 4*Resumen de casos - Variable Calidad de servicio*

		N	%
Casos	Válido	187	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	187	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5*Alfa de Cronbach - Variable Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,847	18

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 4 y Tabla N° 5 se observan los resultados del procesamiento de datos a través del software estadístico SPSS V25 para la variable Calidad de servicio, el cual de acuerdo a un $\alpha=0,847$ denota una confiabilidad muy alta.

4.2. Análisis descriptivo

4.2.1. Gestión administrativa

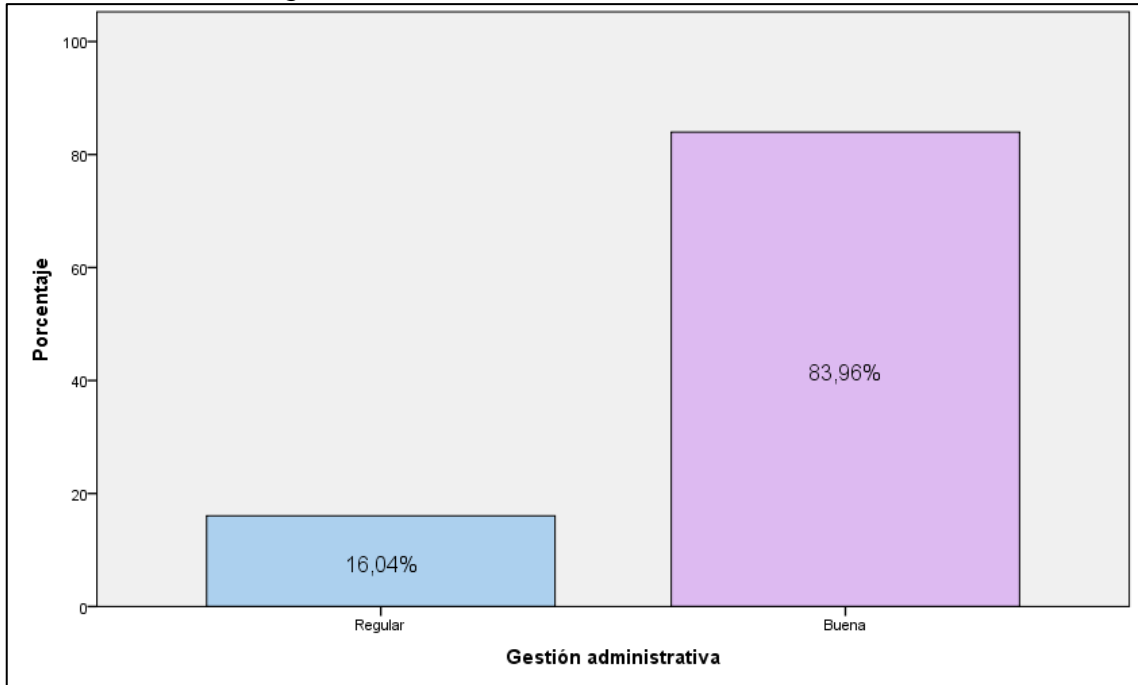
Tabla 6*Nivel de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	30	16,0	16,0	16,0
	Buena	157	84,0	84,0	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Nivel de la variable gestión administrativa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 6 y Figura N° 5 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 83,96 % califica la gestión administrativa como buena y el restante 16,04 % lo percibe como regular, denotando que existen elementos de la gestión administrativa que requieren atención para lograr que sean eficientes.

Tabla 7

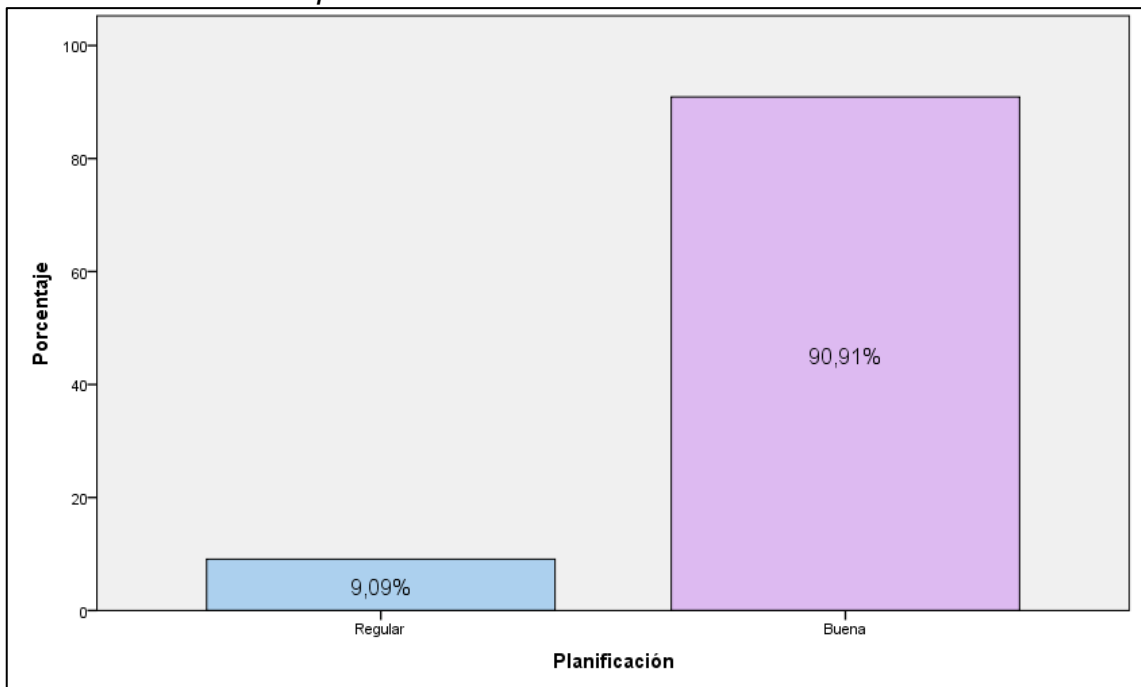
Nivel de la dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	17	9,1	9,1	9,1
	Buena	170	90,9	90,9	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Nivel de la dimensión planificación



Fuente: Elaboración propia

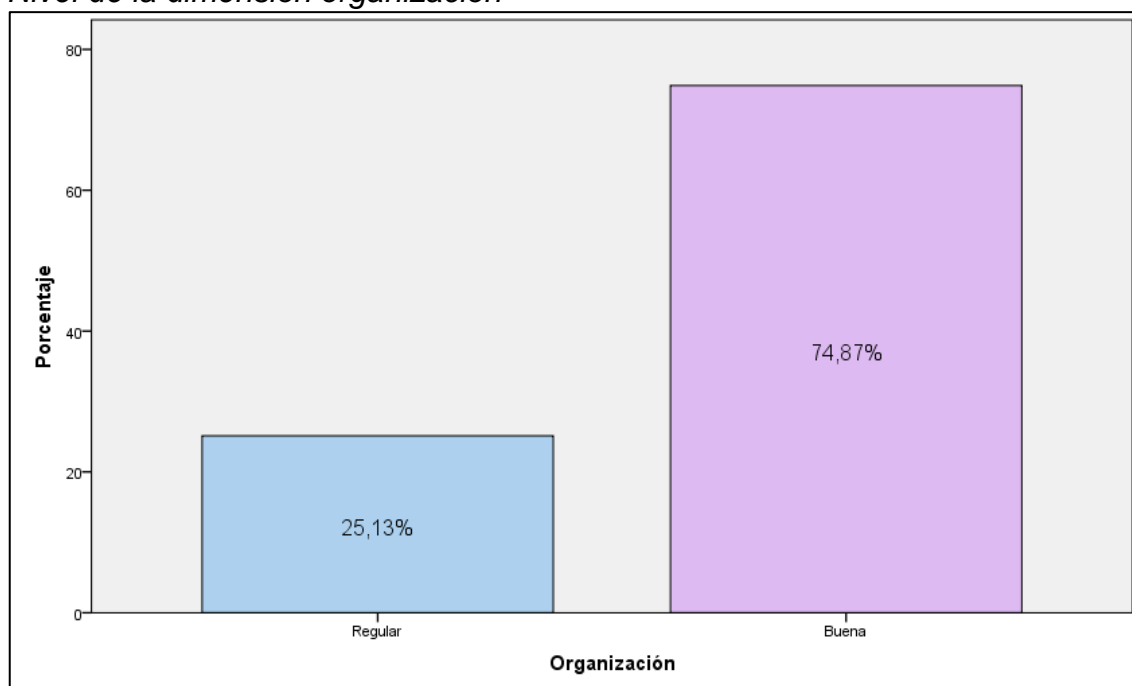
Interpretación

En las Tabla N° 7 y Figura N° 6 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 90,91 % califica a la dimensión planificación como buena y el restante 9,09 % lo percibe como regular, considerando que la planificación cumple un papel preponderante en la administración de los comedores populares, planteando las metas y los procedimientos necesarios para lograr el cumplimiento de los mismos.

Tabla 8*Nivel de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	47	25,1	25,1	25,1
	Buena	140	74,9	74,9	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7*Nivel de la dimensión organización*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 8 y Figura N° 7 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 74,87 % califica a la dimensión organización como buena y el restante 25,13 % lo percibe como regular, dado que las coordinadoras de cada comedor popular ponen de conocimiento la distribución de funciones y delimita las actividades que desempeñará cada una de ellas.

Tabla 9

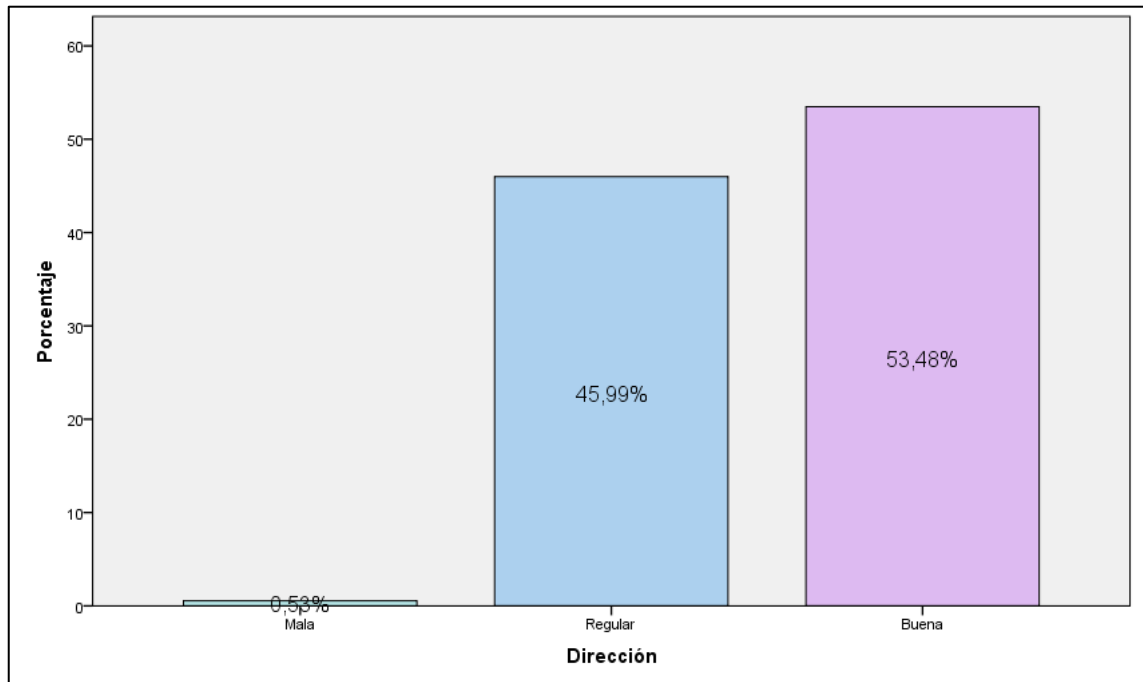
Nivel de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	0,5	0,5	0,5
	Regular	86	46,0	46,0	46,5
	Buena	100	53,5	53,5	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Nivel de la dimensión dirección



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 09 y Figura N° 8 se observa que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 53,48 % califica a la dimensión dirección como buena, el 45,99 % como regular y el restante 0,53 % lo percibe como mala, demostrando que hace

falta la aplicación de estrategias y/o formación en temas de dirección a las madres colaboradoras de los comedores populares.

Tabla 10

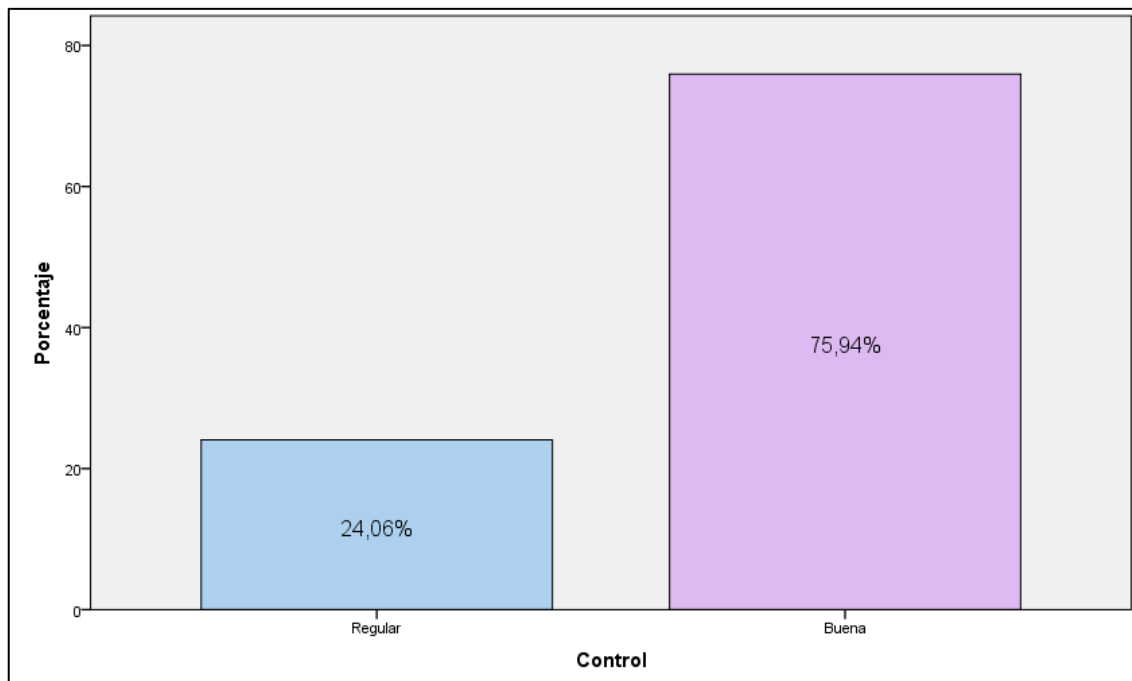
Nivel de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	45	24,1	24,1	24,1
	Buena	142	75,9	75,9	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Nivel de la dimensión control



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 10 y Figura N° 9 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del

estudio, el 75,94 % califica a la dimensión control como buena y el restante 24,06 % como regular, demostrando que se realiza un adecuado control para el otorgamiento del servicio a las familias, el cumplimiento de las normas establecidas para el comedor, revisión de productos, entre otros.

4.2.2. Calidad de servicio

Tabla 11

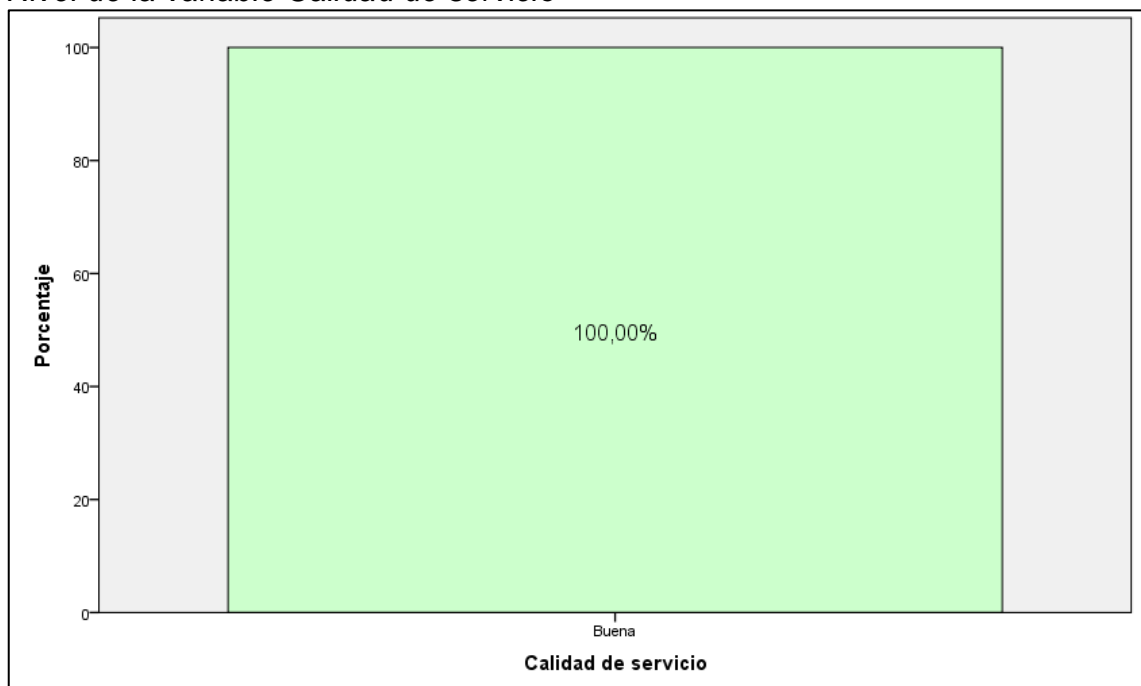
Nivel de la variable Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	187	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Nivel de la variable Calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

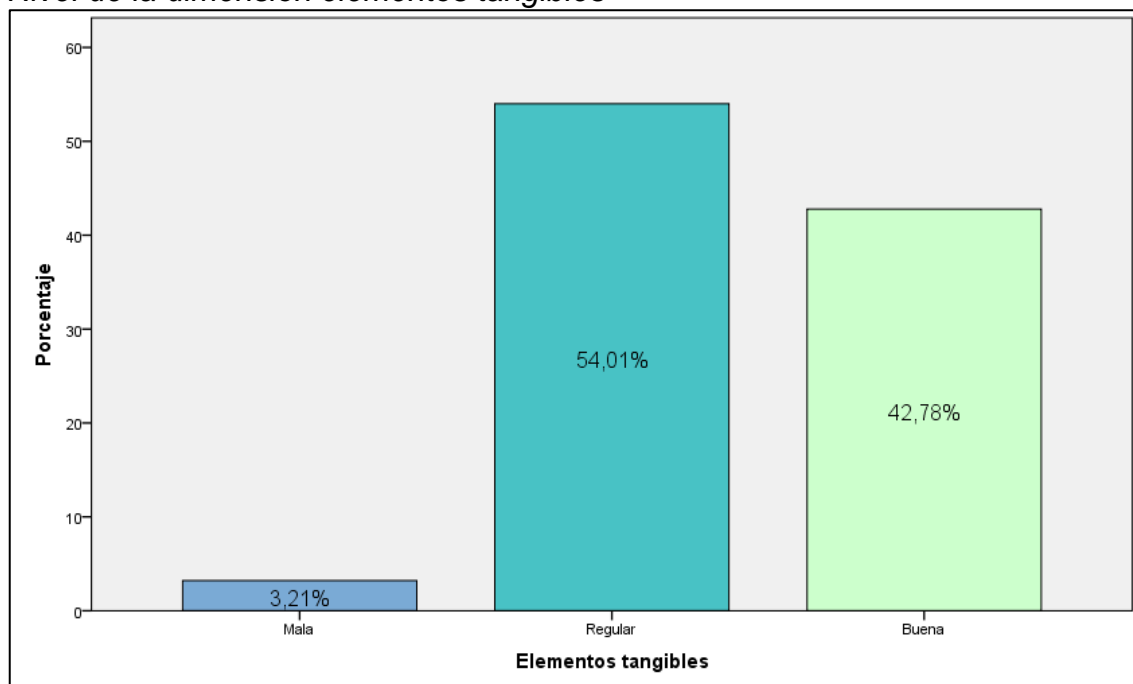
En las Tabla N° 11 y Figura N° 10 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 100,00 % califica la calidad del servicio como buena, mostrándose mayoritariamente conformes con la percepción de los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en beneficio de la ciudadanía que forma parte de dichos proyectos.

Tabla 12
Nivel de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	3,2	3,2	3,2
	Regular	101	54,0	54,0	57,2
	Buena	80	42,8	42,8	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11
Nivel de la dimensión elementos tangibles



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N° 12 y Figura N° 11 se observa que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 54,01 % califica la dimensión elementos tangibles como regular, el 42,78 % como buena y el restante 3,21 % como mala, estableciendo que cuentan con un mobiliario agradable, así como equipos y tecnología moderna, acompañado de madres que cumplen con parámetros de limpieza e higiene personal.

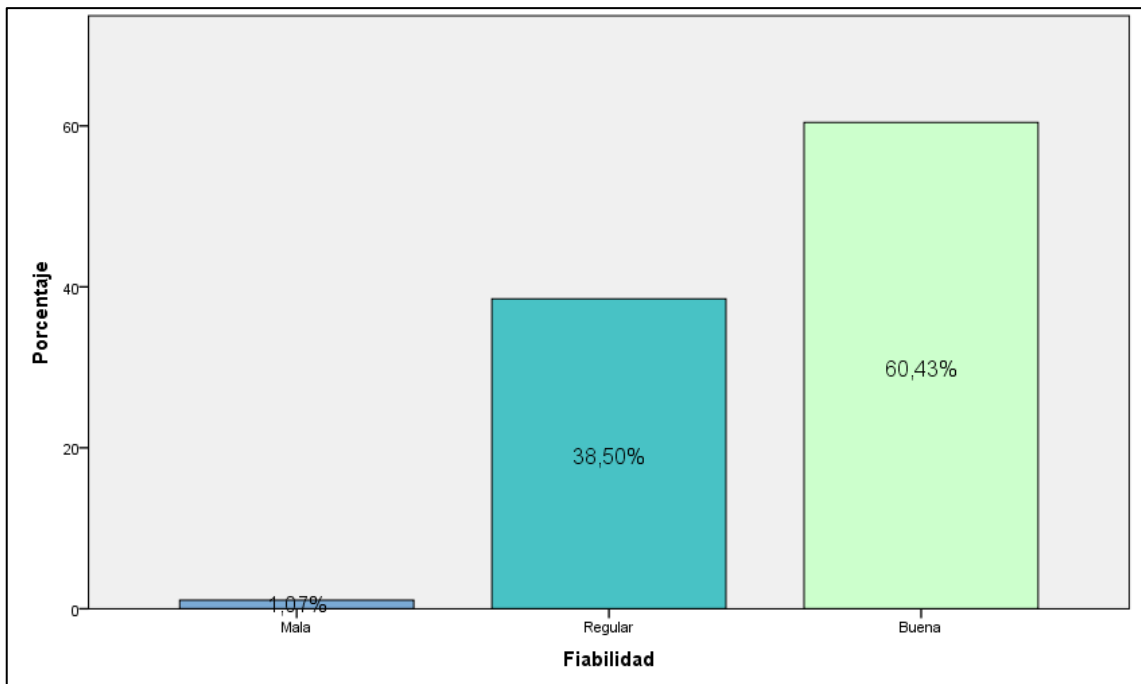
Tabla 13
Nivel de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	1,1	1,1	1,1
	Regular	72	38,5	38,5	39,6
	Buena	113	60,4	60,4	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Nivel de la dimensión fiabilidad



Fuente: Elaboración propia

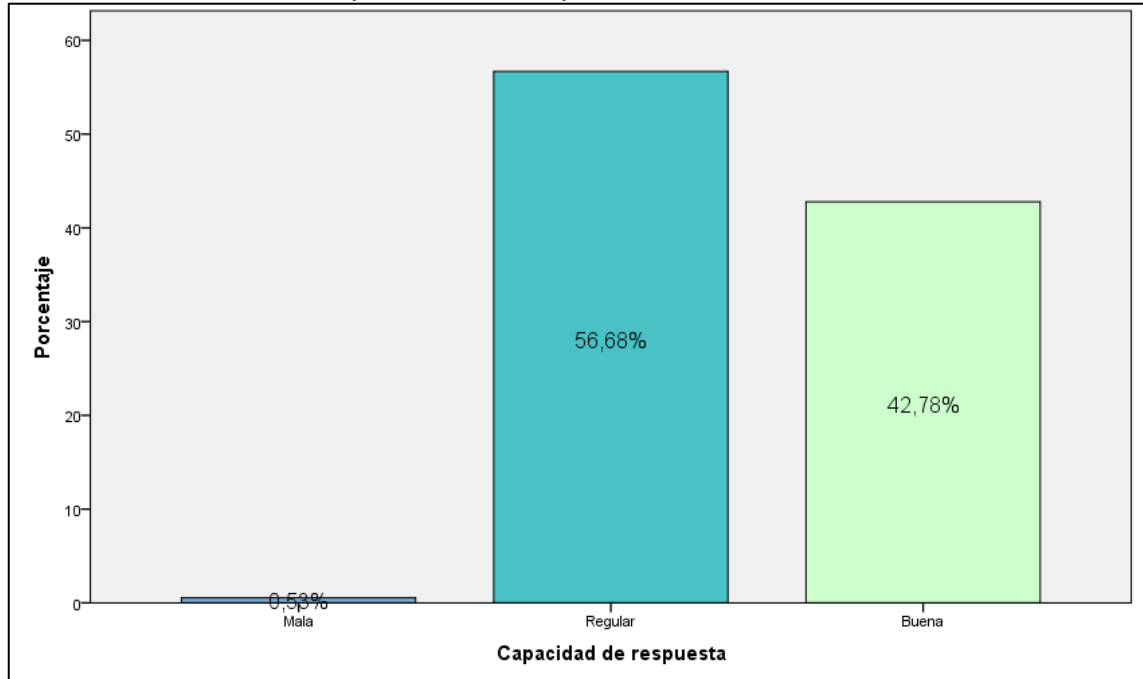
Interpretación

En las Tabla N° 13 y Figura N° 12 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 60,43 % califica a la dimensión fiabilidad como buena, el 38,50 % como regular y el 1,07 % como mala, debido a que consideran que consumen productos de calidad, con menús variados y adecuados, así como almacenes limpios y ordenados, evitando la propagación de enfermedades.

Tabla 14*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	0,5	0,5	0,5
	Regular	106	56,7	56,7	57,2
	Buena	80	42,8	42,8	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 14 y Figura N° 13 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 56,68 % califica a la dimensión capacidad de respuesta como regular, el 42,76 % como buena y el 0,53 % como mala, esto debido a que se registran inconvenientes con los trabajadores del PCA y los tiempos de espera para la repartición de alimentos.

Tabla 15

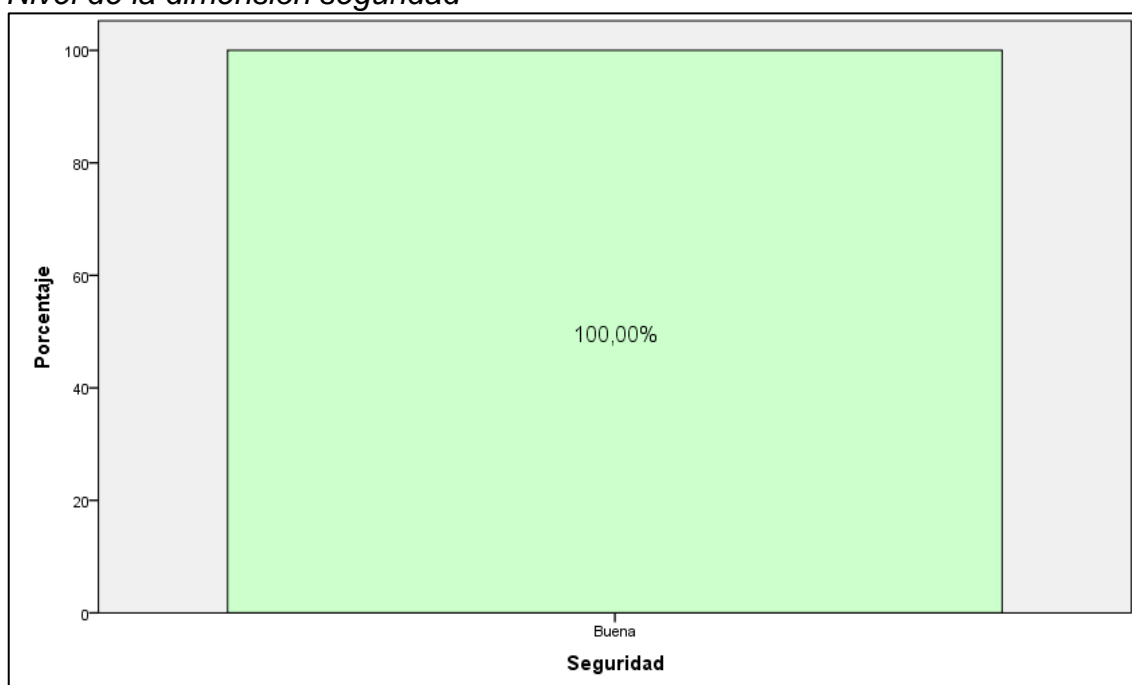
Nivel de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	187	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Nivel de la dimensión seguridad



Fuente: Elaboración propia

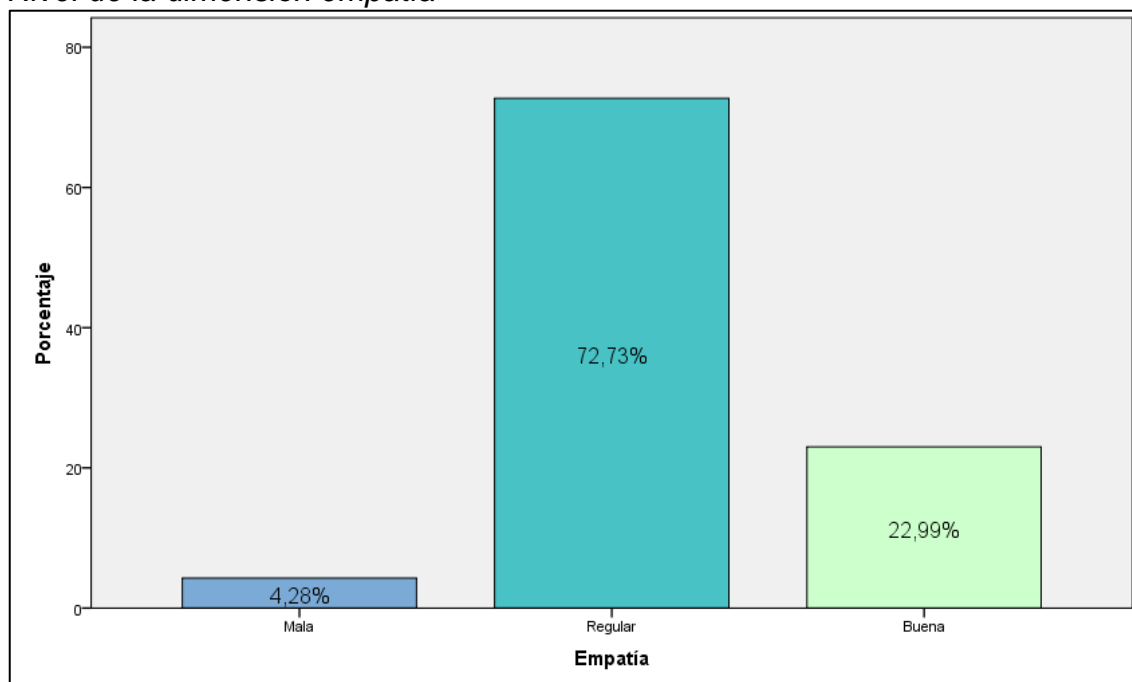
Interpretación

En las Tabla N° 15 y Figura N° 14 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 100,0 % califica a la dimensión seguridad como buena, debido principalmente a que las madres consideran que el comedor les ofrece seguridad y que, a pesar de ello, aún se puede mejorar.

Tabla 16*Nivel de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	4,3	4,3	4,3
	Regular	136	72,7	72,7	77,0
	Buena	43	23,0	23,0	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15*Nivel de la dimensión empatía*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 16 y Figura N° 15 se observan que de la totalidad de comedores populares del distrito de Sullana que conforman la muestra del estudio, el 72,73 % califica a la dimensión empatía como regular, el 22,99 % como buena y el 4,28 % como mala; gracias a que se percibe un trato cálido y agradable, con un servicio que atiende sus necesidades, así como la preocupación del municipio por los mejores intereses de los beneficiarios.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 17

Prueba de normalidad de la variable Gestión administrativa

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,114	187	0,000
Planificación	0,195	187	0,000
Organización	0,142	187	0,000
Dirección	0,096	187	0,000
Control	0,223	187	0,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 17 se observan los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov de la variable Gestión administrativa y sus correspondientes dimensiones, denotando claramente que los valores de significancia son inferiores a 0,05, concluyendo que los datos de la variable Gestión administrativa no se distribuyen de manera normal.

Tabla 18

Prueba de normalidad de la variable Calidad de servicio

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,133	187	0,000
Elementos tangibles	0,161	187	0,000
Fiabilidad	0,135	187	0,000
Capacidad de respuesta	0,141	187	0,000
Seguridad	0,395	187	0,000
Empatía	0,284	187	0,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En las Tabla N° 18 se observan los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov de la variable Calidad de servicio y sus correspondientes dimensiones, denotando claramente que los valores de significancia son inferiores a 0,05, concluyendo que los datos de la variable Calidad de servicio no se distribuyen de manera normal.

Por tanto, debido a que ambas variables no poseen una distribución normal, se recurrirá al uso de pruebas estadísticas no paramétricas para la comprobación de las hipótesis de la investigación, que se detalla en el siguiente apartado.

4.3.2. Prueba de hipótesis

4.3.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia significativa de la planeación en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

H1: Existe influencia significativa de la planeación en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

Tabla 19

Prueba de correlación de la hipótesis específica 1

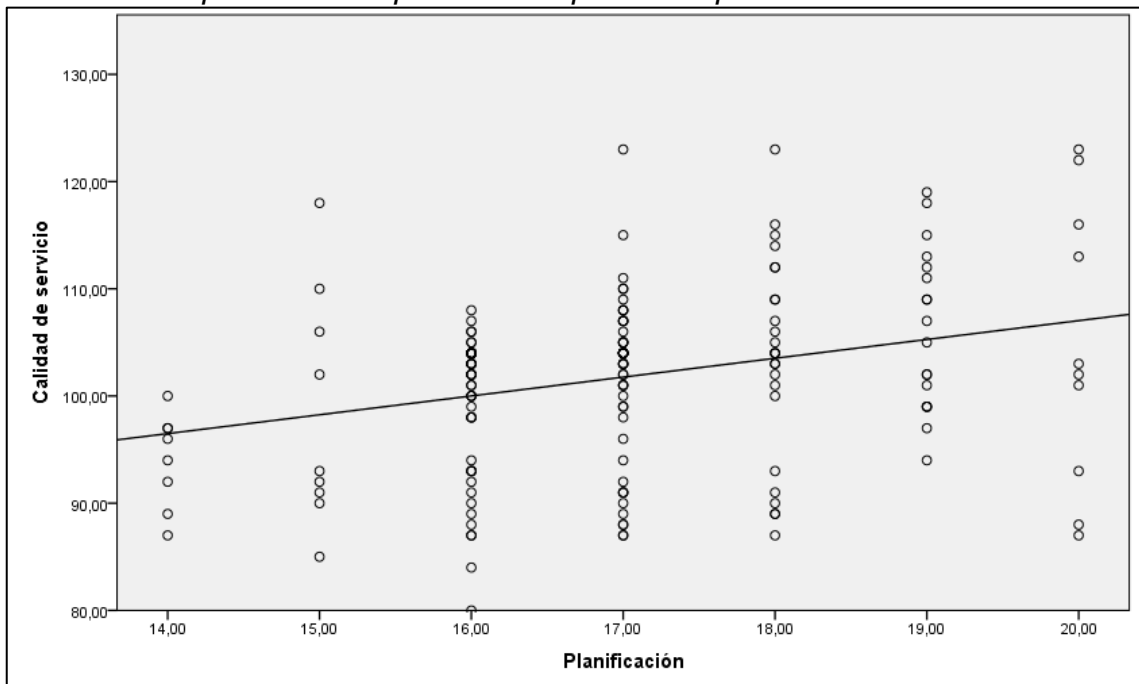
			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	0,259
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	187	187

Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,259	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	187	187

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 1



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

A través de los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman de la Tabla N° 19 y el gráfico de dispersión del mismo en la Figura N° 16, se puede apreciar que existe influencia, empero no significativa, de la planeación en la calidad de servicio, representado a través de un p-valor=0,000 con un nivel de significancia de 0,05 y un valor de correlación $Rho=0,259$, que indica una influencia baja, llegando a la conclusión que en base evidencia estadística, se puede afirmar que no existe influencia significativa de la planeación en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

4.3.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia significativa de la organización en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

H1: Existe influencia significativa de la organización en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

Tabla 20

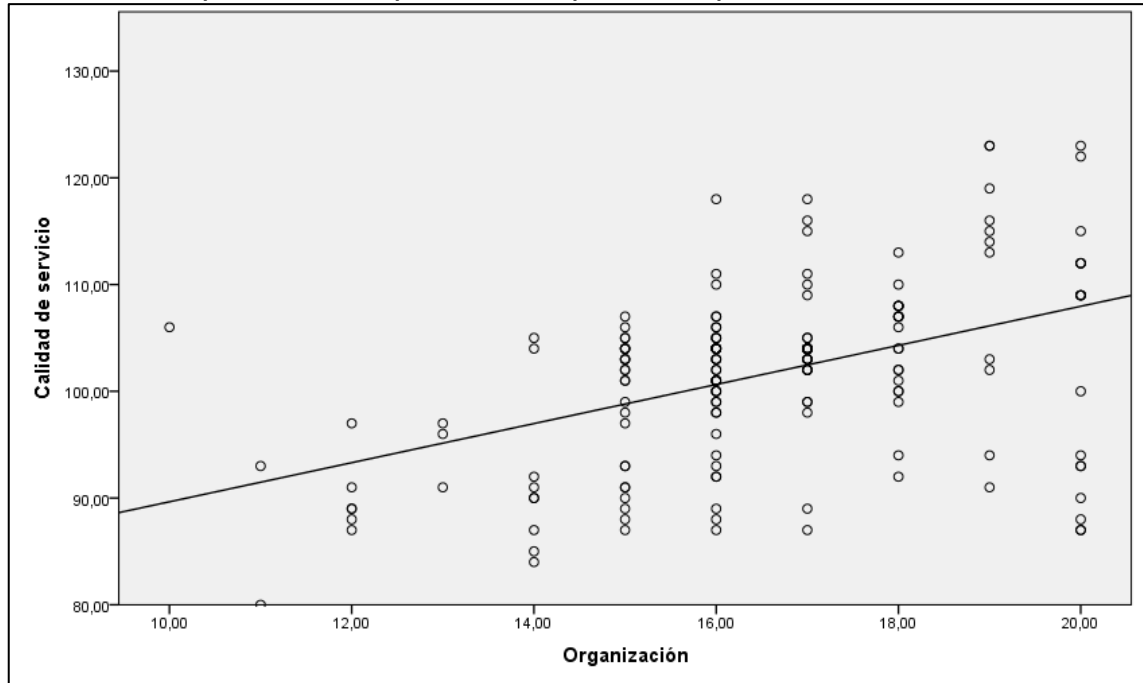
Prueba de correlación de la hipótesis específica 2

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	0,421
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	187	187
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,421	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	187	187

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 2



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

A través de los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman de la Tabla N° 20 y el gráfico de dispersión del mismo en la Figura N° 17, se puede apreciar que existe, empero no significativa, de la organización en la calidad de servicio, representado a través de un p-valor=0,000 con un nivel de significancia de 0,05 y un valor de correlación $Rho=0,421$, que indica una influencia baja, llegando a la conclusión que en base a la evidencia estadística se puede afirmar que no existe influencia significativa de la organización en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

4.3.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia significativa de la dirección en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

H1: Existe influencia significativa de la dirección en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

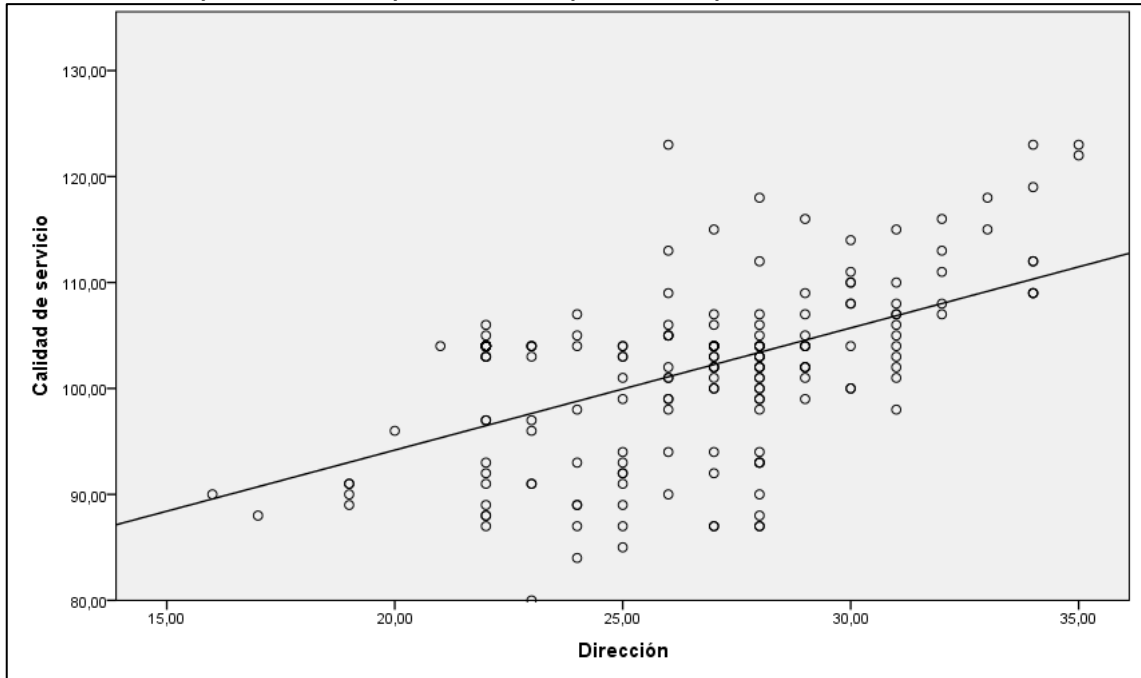
Tabla 21
Prueba de correlación de la hipótesis específica 3

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	0,457
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	187	187
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,457	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	187	187

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 3



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

A través de los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman de la Tabla N° 21 y el gráfico de dispersión del mismo en la Figura N° 18, se puede apreciar que existe una influencia, empero no significativa, de la dirección en la calidad de servicio, representado a través de un p-valor=0,000 con un nivel de significancia de 0,05 y un valor de correlación $Rho=0,457$, que indica una influencia baja, llegando a la conclusión que en base a la evidencia estadística se puede afirmar que no existe influencia significativa de la dirección en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

4.3.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia significativa del control en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

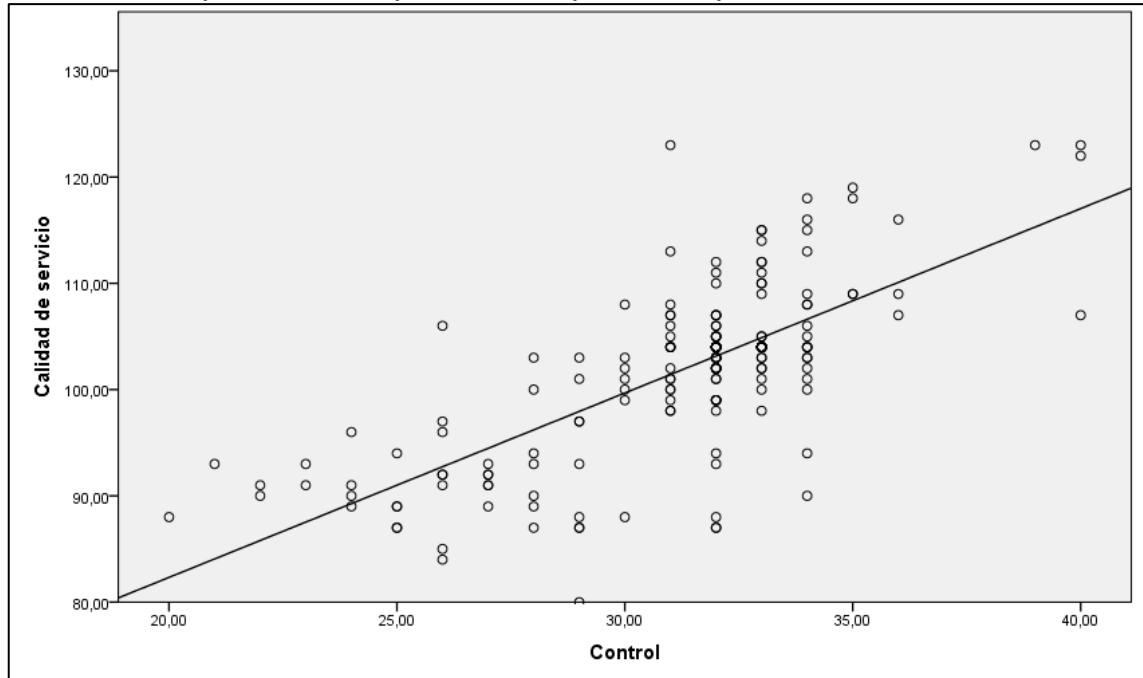
H1: Existe influencia significativa del control en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

Tabla 22
Prueba de correlación de la hipótesis específica 4

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,665
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	187	187
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,665	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	187	187

Figura 19

Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis específica 4



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

A través de los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman de la Tabla N° 22 y el gráfico de dispersión del mismo en la Figura N° 19, se puede apreciar que existe una influencia significativa del control en la calidad de servicio, representado a través de un $p\text{-valor}=0,000$ con un nivel de significancia de 0,05 y un valor de correlación $Rho=0,665$, que indica una influencia moderada, llegando a la conclusión que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe influencia significativa del control en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

4.3.2.5. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021.

H1: Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

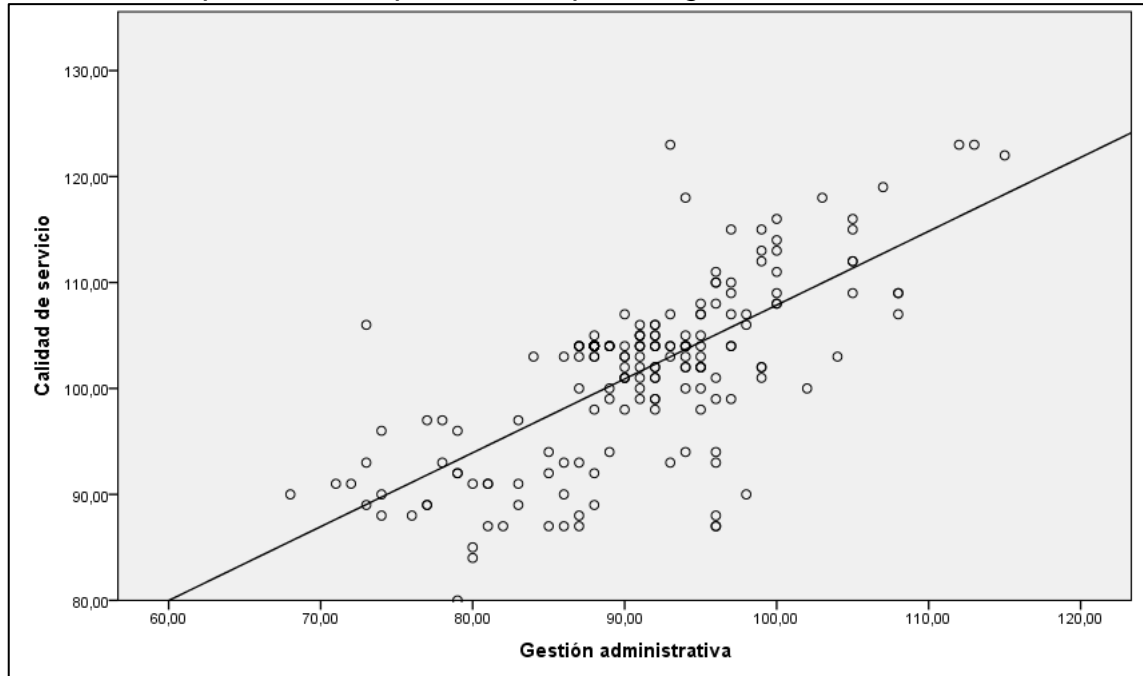
Tabla 23
Prueba de correlación de la hipótesis general

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	187	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,625
Sig. (bilateral)		0,000	
	N	187	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Gráfico de dispersión de la prueba de hipótesis general



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

A través de los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman de la Tabla N° 23 y el gráfico de dispersión del mismo en la Figura N° 20, se puede apreciar que existe una influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio, representado a través de un p-valor=0,000 con un nivel de significancia de 0,05 y un valor de correlación $Rho=0,625$, que indica una influencia moderada, llegando a la conclusión que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación demostraron, mediante la aplicación de cuestionarios para la medición de las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio, validados previamente con un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,797 y 0,847 respectivamente, que los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria del distrito de Sullana cuenta con una gestión administrativa calificada como buena (84,0 %) y regular (16,0 %), y el nivel de la calidad de servicio es 100,0 % buena.

Respecto a las dimensiones de la gestión administrativa, se halló un nivel bueno con el 90,9 % para la planificación, buena con el 74,9 % para la organización, buena con el 53,5 % para la dirección y buena con 75,9 % para el control. En lo concerniente a las dimensiones de la variable calidad de servicio, la dimensión elementos tangibles fue calificado como regular con el 54,0 %, la dimensión fiabilidad como buena con el 60,4 %, la dimensión capacidad de respuesta como regular con el 56,7 %, la dimensión seguridad como buena con el 100,0 % y la dimensión empatía como regular con el 72,7 %.

Debido a que la muestra del estudio es superior a 50 unidades, se optó por considerar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, determinó que las variables y sus correspondientes dimensiones poseen una distribución no paramétrica, por lo cual se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, demostrando a través de un p -valor=0,000 y $Rho=0,625$ que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de los comedores populares del PCA del distrito de Sullana. Resultado similar al obtenido por Gómez y Pintado (2021), en la evaluación de los comedores populares de la provincia de San Ignacio ($p=0,000$; $R=0,425$); demostrando que la gestión que el MIDIS realiza entorno a los comedores cumple con las expectativas de los usuarios.

Igualmente, Mellano et al (2019), reafirma la apreciación del tesista, al señalar a través de los resultados de su investigación que el Perú cuenta con un

Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social basado en principios y normas que buscan generar valor público, en el marco de la modernización del Estado que se inspira en las reglas de la gestión por resultados. Albarracín (2018), en su estudio en programas de vaso de leche, estableció que se debe de tener especial énfasis en la eficiencia, eficacia y calidad, dado que los mecanismos de supervisión y control inciden en la mejora de la gestión del PVL, así como la satisfacción de los usuarios a partir de una calidad de servicio adecuada.

Gallo (2017), manifiesta la importancia que los procesos de planificación, organización, dirección y control cumplen en la gestión administrativa, aspectos que influyen significativamente en los resultados de satisfacción de los usuarios, aspecto que se ha afianzado con los resultados obtenidos en la presente investigación.

CONCLUSIONES

Tras la evaluación de los resultados y en base a los objetivos de la investigación, se concluye:

1. El resultado de la prueba estadística Rho de Spearman entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio es de 0,625 que según los niveles existe una influencia alta, siendo variables proporcionales. También se observa que la significancia hallada es de 0,000 ($p < 0,05$), por lo que se concluye que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.
2. El resultado de la prueba estadística Rho de Spearman entre la dimensión planificación de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio es de 0,259 que según los niveles existe una influencia baja, siendo variables proporcionales. También se observa que la significancia hallada es de 0,000 ($p < 0,05$), por lo que se concluye que existe evidencia para afirmar que la planificación no influye de manera significativa en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021
3. El resultado de la prueba estadística Rho de Spearman entre la dimensión organización de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio es de 0,421 que según los niveles existe una influencia baja, siendo variables proporcionales. También se observa que la significancia hallada es de 0,000 ($p < 0,05$), por lo que se concluye que existe evidencia para afirmar que la organización no influye de manera significativa en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

4. El resultado de la prueba estadística Rho de Spearman entre la dimensión dirección de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio es de 0,457 que según los niveles existe una influencia baja, siendo variables proporcionales. También se observa que la significancia hallada es de 0,000 ($p < 0,05$), por lo que se concluye que existe evidencia para afirmar que la dirección no influye de manera significativa en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

5. El resultado de la prueba estadística Rho de Spearman entre la dimensión control de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio es de 0,665 que según los niveles existe una influencia moderada, siendo variables proporcionales. También se observa que la significancia hallada es de 0,000 ($p < 0,05$), por lo que se concluye que existe evidencia para afirmar que el control influye de manera significativa en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para ser consideradas y se desarrollen mejoras en los comedores populares que conforman el Programa de Complementación Alimentaria en el distrito de Sullana:

1. En referencia al objetivo general, dada la demostrada influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, se recomienda a los responsables del Programa de Complementación Alimentaria planificar y ejecutar talleres de capacitación para mejorar la gestión de los comedores populares del distrito, a fin de proporcionar mayores conocimientos a las madres, logrando indicadores favorables, en beneficio de la población y del MIDIS.
2. Se sugiere a las madres administradoras o responsables llevar un registro en el cual puedan escribir todo el flujo de operaciones para tomar mejores decisiones, además de llevar un cronograma de planificaciones y metas mensuales para ser proyectadas con anticipación y puedan delegar responsabilidades, así como la realización de actividades de confraternidad para mejorar el clima laboral y que no se centren únicamente en realizar sus tareas.
3. Se recomienda a los responsables ser más rígidos en cuanto a la puntualidad y la limpieza de los ambientes, debido a que es la primera impresión de los usuarios del programa; además se sugiere hacer uso de palabras de fácil comprensión para que todas las colaboradoras puedan comprender los requerimientos con facilidad.
4. Es necesario la realización de evaluaciones periódicas respecto a la calidad de los productos, ambientes, mobiliario y demás, de tal manera que se logren minimizar los riesgos que puedan presentarse, con la finalidad de brindar un servicio de calidad para los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarracín, R. (2018). *Factores que influyen en la problemática de gestión del programa del vaso de leche en el distrito de Puno 2015*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Alcázar, L. (2017). *¿Por qué no funcionan los programas alimentarios y nutricionales en el Perú? Riesgos y oportunidades para su reforma*. Lima: GRADE.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *Administración de empresas: elementos básicos*. Ecuador: Pons Publishing House.
- Bernal, C. (2010). *Metodologías de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*(65), 34-49.
- Cadena, J., Vega, A., Pérez, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Actualidad y nuevas tendencias*, 5(17), 41-60.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Echenique, M. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en una pizzería de Lima 2019*. Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Estupiñan, E. (2018). *La gestión administrativa en los restaurantes de la ciudad de Tulcán y la satisfacción en los clientes en el año 2017-2018*. Tesis de grado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán.
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearning.
- Gómez, A., & Pintado, Y. (2021). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la*

- Municipalidad provincial de San Ignacio 2019*. Tesis de grado, Univerisdad Señor de Sipán, Pimentel.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education.
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L., & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1).
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Paraninfo.
- Luna, A. (2019). *Administración estratégica*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Maguiña, J. (2017). *Focalización y vulnerabilidad en los comedores populares del programa de complementación alimentaria del distrito de Huaraz, provincia de Huaraz, departamento de Ancash en el período 2013-2016*. Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima.
- Mellano, D., Salas, A., Velarde, S., & Tipismana, V. (2019). *Análisis de la gestión administrativa del Programa de Complementación Alimentariaa – PCA, modalidad Comedores*. Tesis de maestría, Universidad ESAN, Lima.
- Oficina General de Comunicación Estratégica. (25 de Setiembre de 2020). *Midis: el 73 % de los comedores populares del ámbito del Programa de Complementación Alimentaria se ha reactivado en todo el país*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/304643-midis-el-73-de-los-comedores-populares-del-ambito-del-programa-de-complementacion-alimentaria-se-ha-reactivado-en-todo-el-pais>
- Pacompia, R. (2021). *Modelo Servperf y el nivel de satisfacción del turismo receptivo por los servicios de los operadores turísticos de Puno 2020*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

- Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *Revista Compendium: Cuadernos de economía y administración*, 6(3), 130-147.
- Rodriguez, S., Palafox, G., & Aguado, C. (2020). *Administración: Pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial*. Madrid: McGraw Hill.
- Rumin, J. (2019). *Gestión administrativa del proceso comercial*. España: Ediciones de la U Ltda.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. *Sage Publications*, 1-19.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Salazar, D., Díaz, P., Benalcázar, L., & Acuña, J. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de la Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>
- Schnarch, A. (2020). *Marketing para emprender*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Thompson, A. (2018). *Administración estratégica: teoría y casos*. McGraw Hill Interamericana.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco.
- Vía Puente, L. (2019). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Zamarreño, G. (2020). *Fundamentos de marketing*. España: Editorial Learning S.L.

Zuñiga, C. (2019). *Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes – provincia de Caylloma*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA – PCA DE LOS COMEDORES POPULARES DEL DISTRITO DE SULLANA, PIURA – 2021”			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ Dimensiones
GENERAL: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021?	GENERAL: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021.	GENERAL: Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión administrativa Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> – Planeación – Organización – Dirección – Control VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> – Confiabilidad – Sensibilidad – Seguridad – Empatía – Elementos tangibles
ESPECÍFICOS: A) ¿Cuál es la influencia de la planeación en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021? B) ¿Cuál es la influencia de la organización en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021? C) ¿Cuál es la influencia de la dirección en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021? D) ¿Cuál es la influencia del control en la calidad del servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021?	ESPECÍFICOS: A) Determinar la influencia de la planeación en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021. B) Determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021. C) Determinar la influencia de la dirección en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021. D) Determinar la influencia del control en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.	ESPECÍFICOS: A) Existe influencia significativa de la planeación en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021. B) Existe influencia significativa de la organización en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021. C) Existe influencia significativa de la dirección en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021. D) Existe influencia significativa del control en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021.	
TIPO / NIVEL / DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo: Básica Nivel: Descriptivo, relacional, explicativo Diseño: No experimental transeccional	Población: 45 comedores Muestra: 41 comedores	Técnicas: Encuesta	Instrumentos: Cuestionario

Anexo 02: Instrumentos de medición

Cuestionario

Se pide responder el cuestionario, el cual tiene carácter confidencial con fines netamente académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	5	3	2	1

Gestión administrativa					
1. Conoce usted las leyes del programa de complementación alimentaria (PCA)	5	4	3	2	1
2. Las madres encargadas del comedor participan en las capacitaciones que brinda la municipalidad al comedor popular	5	4	3	2	1
3. Considera usted que los administradores del programa de complementación alimentaria (PCA) se preocupa por su comedor	5	4	3	2	1
4. Considera usted que está bien estructurado el presupuesto para su comedor	5	4	3	2	1
5. Conoce usted cuales son los requisitos para acceder a los comedores populares	5	4	3	2	1
6. Están empadronados las familias en el municipio donde se presta el servicio	5	4	3	2	1
7. Se incorpora al adulto mayor en el comedor popular	5	4	3	2	1
8. El responsable de programas sociales participa y se comunica con usted	5	4	3	2	1
9. Ejecutan programas de nutrición y alimentación en los comedores populares	5	4	3	2	1
10. Los ambientes de su comedor usan tecnología	5	4	3	2	1
11. Coordina usted con la programación de la repartición de alimentos para su comedor	5	4	3	2	1
12. Considera usted oportuna la repartición de alimentos	5	4	3	2	1
13. Se encuentra satisfecho con el espacio físico de su comedor para la preparación de alimentos	5	4	3	2	1
14. Está de acuerdo con la porción que recibe de su comedor	5	4	3	2	1
15. Los alimentos que recibe son suficientes para toda la familia	5	4	3	2	1

16. Se brinda una buena alimentación y nutrición en los niños	5	4	3	2	1
17. La presidenta de su comedor informa de las actividades encomendadas	5	4	3	2	1
18. Se evalúa correctamente a las familias para brindarle el servicio del comedor	5	4	3	2	1
19. Cumple con las normas establecidas para el comedor	5	4	3	2	1
20. Alguna vez ha recibido productos adulterados, alterados o falsificados	5	4	3	2	1
21. Está de acuerdo con los alimentos que reparte la municipalidad	5	4	3	2	1
22. Recibe usted en buen estado los alimentos distribuidos por la municipalidad	5	4	3	2	1
23. Los comedores populares sirven para difundir y generar hábitos alimenticios.	5	4	3	2	1
Calidad de servicio					
24. Es agradable el mobiliario que existe en las instalaciones de su comedor	5	4	3	2	1
25. El comedor cuenta con equipos y tecnología moderna	5	4	3	2	1
26. Las madres tienen un buen aspecto, respecto a la limpieza e higiene personal	5	4	3	2	1
27. Se percibe presencia de insectos en las instalaciones del comedor	5	4	3	2	1
28. Las instalaciones físicas del comedor son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio	5	4	3	2	1
29. Cree que consume productos de calidad	5	4	3	2	1
30. Los menús les parecen variados y adecuados	5	4	3	2	1
31. El almacén de su comedor se encuentra limpio y ordenado	5	4	3	2	1
32. Su comedor se encuentra limpio todos los días	5	4	3	2	1
33. Cree que el plato de comida es satisfactorio respecto al importe	5	4	3	2	1
34. Se presentan problemas con los trabajadores del PCA	5	4	3	2	1
35. Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo en la repartición de alimentos	5	4	3	2	1
36. Las madres informan sobre las condiciones del servicio del comedor	5	4	3	2	1
37. El ambiente de su comedor le ofrece seguridad	5	4	3	2	1
38. Cree que el servicio del comedor podría mejorar	5	4	3	2	1

39. El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	5	4	3	2	1
40. Siente que el comedor atiende su necesidad	5	4	3	2	1
41. La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios	5	4	3	2	1

Gracias por su participación.