



## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LA  
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PROGRAMA NACIONAL DE  
ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, 2022

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración de Empresas

**Autora:**

Avila Bernardo, Marisol

**Asesora**

Chávez Calderón, César Hildebrando  
(ORCID: 0000-0001-5028-6375)

**Jurado:**

Aquino Santos, Cesar Gustavo  
Medina Salgado, Antonio Bartolomé  
Picón Chávez, Hernán

**Lima - Perú**

**2023**



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA, 2022

## ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Internet Source	4%
2	<a href="https://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Internet Source	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	2%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Student Paper	1%
6	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Internet Source	1%
8	<a href="https://evidencia.midis.gob.pe">evidencia.midis.gob.pe</a> Internet Source	1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y la calidad de información de la unidad de comunicación e imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, 2022**

Línea de Investigación: Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en  
Administración de Empresas

**Autora:**

Avila Bernardo, Marisol

**Asesor:**

Chávez Calderón, César Hildebrando

(ORCID: 0000-0001-5028-6375)

**Jurado:**

Aquino Santos, Cesar Gustavo

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Picón Chávez, Hernán

Lima – Perú

2023

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LA  
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PROGRAMA NACIONAL DE  
ALIMENTACIÓN ESCOLAR *QALI WARMA*, 2022**

## Índice

Resumen.....	11
Abstract.....	12
I. Introducción .....	13
1.1 Descripción y formulación del problema .....	13
1.2 Antecedentes.....	17
1.3 Objetivos.....	23
- Objetivo General.....	23
- Objetivos Específicos .....	24
1.4 Justificación .....	24
1.5 Hipótesis .....	25
II. Marco Teórico .....	27
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	27
- Gestión Administrativa.....	27
- Calidad de la Información .....	41
III. Método .....	53
3.1 Tipo de investigación.....	53
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	54
3.3 Variables .....	54
3.4 Población y muestra.....	56
3.5 Instrumentos .....	56
3.6 Procedimientos .....	61
3.7 Análisis de datos.....	61
3.8 Consideraciones éticas y limitaciones .....	61
IV. Resultados .....	63
- Análisis Estadístico Descriptivo .....	63
- Prueba de Normalidad .....	86
- Prueba de Hipótesis.....	89
Hipótesis General.....	90
Hipótesis Específica .....	91

V.	Discusión de Resultados.....	95
VI.	Conclusiones .....	99
VII.	Recomendaciones.....	100
VIII.	Referencias.....	101
IX.	Anexos.....	109

## Índice de Tablas

Tabla 1 .....	30
<i>Aportes de las teorías de la administración</i> .....	30
Tabla 2 .....	51
<i>Macroproceso de la Gestión de las Comunicaciones</i> .....	51
Tabla 3 .....	55
<i>Operacionalización de variables</i> .....	55
Tabla 4 .....	57
<i>Grados de Confiabilidad del Alfa de Cronbach</i> .....	57
Tabla 5 .....	58
<i>Resumen de procesamiento de casos: Cuestionario 1</i> .....	58
Tabla 6 .....	58
<i>Estadísticas de fiabilidad: Cuestionario 1</i> .....	58
Tabla 7 .....	58
<i>Estadísticas de total de elementos del Cuestionario 1</i> .....	58
Tabla 8 .....	59
<i>Resumen de procesamiento de casos Cuestionario 2</i> .....	59
Tabla 9 .....	60
<i>Estadísticas de fiabilidad Cuestionario 2</i> .....	60
Tabla 10 .....	60
<i>Estadísticas de total de elementos del Cuestionario 2</i> .....	60
Tabla 11 .....	87
<i>Prueba de Normalidad</i> .....	87
Tabla 12 .....	89
<i>Coeficientes de Correlación</i> .....	89
Tabla 13 .....	90
<i>Coeficiente de Correlación de Spearman: Gestión Administrativa y Calidad de Información</i> .....	90
Tabla 14 .....	94
<i>Correlaciones entre dimensiones de la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de la Información</i> .....	94

## Índice de Figuras

Figura 1 .....	15
<i>Evolución del gasto social dirigido a programas sociales 2010-2019.....</i>	<i>15</i>
Figura 2 .....	34
<i>El proceso de la gestión administrativa.....</i>	<i>34</i>
Figura 3 .....	41
<i>Decisiones administrativas en el proceso de control .....</i>	<i>41</i>
Figura 4 .....	50
<i>Lista de procesos y procedimientos de la Gestión de las Comunicaciones.....</i>	<i>50</i>
Figura 5 .....	63
<i>Distribución de las edades de los once trabajadores encuestados.....</i>	<i>63</i>
Figura 6 .....	63
<i>Distribución porcentual de los trabajadores encuestados .....</i>	<i>63</i>
Figura 7 .....	65
<i>Distribución porcentual de los trabajadores encuestados por años de servicio en la institución.....</i>	<i>65</i>
Figura 8 .....	66
<i>P1: La dimensión planificación de la gestión administrativa de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma se toma en cuenta la Visión y Misión de la institución. ....</i>	<i>66</i>
Figura 9 .....	66
<i>P2: Los objetivos y metas planteados por la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma son claros y entendibles .....</i>	<i>66</i>
Figura 10 .....	67
<i>P3: Las estrategias y programas trazados por la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma para alcanzar los objetivos y metas son claras y concretas .....</i>	<i>67</i>
Figura 11 .....	68
<i>P4: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma respeta y aplica adecuadamente los valores institucionales.....</i>	<i>68</i>
Figura 12 .....	68
<i>P5: Existe compromiso de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma con el uso transparente y gasto eficiente del presupuesto asignado .....</i>	<i>68</i>
Figura 13 .....	69
<i>P6: La estructura organizacional (Organigrama) de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es la adecuada porque facilita la coordinación entre áreas.....</i>	<i>69</i>
Figura 14 .....	70

<i>P7: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tiene un buen diseño organizacional (puestos y líneas de autoridad adecuadas).....</i>	70
Figura 15 .....	70
<i>P8: Las funciones del personal de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma están bien definidas.....</i>	70
Figura 16 .....	71
<i>P9: Existe una buena coordinación entre los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma.....</i>	71
Figura 17 .....	72
<i>P10: Las actitudes, percepciones y normas grupales de los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma son buenas.....</i>	72
Figura 18 .....	72
<i>P11: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma motivan constantemente a los trabajadores.....</i>	72
Figura 19 .....	73
<i>P12: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma lidera adecuadamente a los trabajadores para que logren los objetivos trazados.....</i>	73
Figura 20 .....	74
<i>P13: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tiene un buen equipo de trabajo que permite tomar decisiones rápidamente.....</i>	74
Figura 21 .....	75
<i>P14: Los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tienen una buena comunicación a todo nivel.....</i>	75
Figura 22 .....	75
<i>P15: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma monitorean los avances versus los planes proyectados.....</i>	75
Figura 23 .....	76
<i>P16: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma miden continuamente el desempeño de los trabajadores para el logro de objetivos.....</i>	76
Figura 24 .....	77
<i>P17: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma implementan buenas acciones preventivas para evitar errores.....</i>	77
Figura 25 .....	77
<i>P18: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma ante fallas implementan buenas acciones correctivas.....</i>	77
Figura 26 .....	78
<i>P19: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es controlada por organismos superiores del estado.....</i>	78

Figura 27 .....	79
<i>P1: Es fácil el acceso a la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma</i> .....	79
Figura 28 .....	79
<i>P2: Es fácilmente recuperable, en cualquier momento, la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma</i> .....	79
Figura 29 .....	80
<i>P3: Está disponible, en cualquier momento, la información a la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma</i> .....	80
Figura 30 .....	81
<i>P4: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es de fácil comprensión</i> .....	81
Figura 31 .....	81
<i>P5: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma genera interés en el público objetivo</i> .....	81
Figura 32 .....	82
<i>P6: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es precisa</i> .....	82
Figura 33 .....	83
<i>P7: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es útil para los lectores</i> .....	83
Figura 34 .....	83
<i>P8: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma contienen elementos particulares del MIDIS</i> .....	83
Figura 35 .....	84
<i>P9: La información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es actualizada constantemente</i> .....	84
Figura 36 .....	85
<i>P10: La información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma se da en el tiempo oportuno</i> .....	85
Figura 37 .....	85
<i>P11. Estoy conforme con la información recibida de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma</i> .....	85
Figura 38 .....	86
<i>P12: En la oficina, la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma está disponible</i> .....	86
Figura 39 .....	88
<i>Gráfico de normalidad de los datos de la variable Gestión Administrativa</i> .....	88

Figura 40 .....	88
<i>Gráfico de normalidad de los datos de la variable Gestión Administrativa .....</i>	<i>88</i>

## Índice de Anexos

Anexo A. Matriz de Consistencia .....	109
Anexo B. Encuestas .....	110
Anexo C. Validación de Expertos.....	115

## Resumen

La investigación titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de Información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, 2022” tuvo como objetivo general determinar la relación que tiene la gestión administrativa sobre la calidad de la información para el programa *Qali Warma*, para lo cual se empleó una metodología de enfoque cuantitativo tipo básico. De igual manera, se desarrolló una investigación de nivel descriptivo correlacional, no experimental transversal, con un muestreo no probabilístico intencional conformado por los 11 trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, los cuales arrojaron un grado de confiabilidad y consistencia para el Cuestionario 1 de 0,834 y para el Cuestionario 2 de 0,801. Los resultados señalaron que la relación de la Gestión Administrativa sobre la Calidad de la Información en el área fue muy fuerte con un coeficiente de correlación de 0.946 para la hipótesis general. Para las hipótesis específicas se determinó que la relación de la Planificación sobre la Calidad de la Información fue considerable y arrojó un coeficiente de correlación de 0.781; y la relación del proceso de Organización sobre la Calidad de Información arrojó un coeficiente de correlación de 0.899, la relación del proceso de Dirección sobre la Calidad de Información arrojó un coeficiente de correlación de 0.897 y del proceso Control arrojó un coeficiente de correlación de 0.824, todos muy fuertes.

*Palabras clave:* Gestión administrativa, calidad de la información, gestión, calidad.

### **Abstract**

The research entitled "Administrative Management and Information Quality of the Communication and Image Unit of the Qali Warma National School Feeding Program, 2022" had the general objective of determining the relationship that administrative management has on the quality of information for the program Qali Warma, for which a basic type quantitative approach methodology was used. In the same way, a cross-sectional, non-experimental, correlational descriptive level investigation was carried out, with an intentional non-probabilistic sampling made up of the 11 workers of the Communication and Image Unit to whom two questionnaires were applied, which yielded a degree of reliability and consistency for Questionnaire 1 of 0.834 and for Questionnaire 2 of 0.801. The results indicated that the relationship between Administrative Management and Information Quality in the area was very strong, with a correlation coefficient of 0.946 for the general hypothesis. For the specific hypotheses, it was determined that the relationship between Planning and Information Quality was considerable and yielded a correlation coefficient of 0.781; and the relationship of the Organization process on Information Quality yielded a correlation coefficient of 0.899, the relationship of the Management process on Information Quality yielded a correlation coefficient of 0.897 and the Control process yielded a correlation coefficient of 0.824, all very strong.

*Keywords:* Administrative management, Information quality, management, quality.

## I. Introducción

### 1.1 Descripción y formulación del problema

En el mundo empresarial, la gestión administrativa ha sido un elemento fundamental para el desarrollo de las empresas tanto públicas como privadas, como estrategia para el logro de los objetivos previstos. (Aliaga y Alcas, 2021).

La gestión de los gerentes, altos directivos o líderes de área es un factor clave detrás del éxito que pueda tener una institución ya que serán ellos quienes definan el camino y las estrategias a seguir. Estos directivos tomarán decisiones, las cuales serán racionales, intuitivas o improvisadas, pero que repercutirán dentro y fuera de la organización. (Botero, 2017).

Así, la gestión administrativa en el sector público siempre ha sido compleja y, muchas veces mal vista, lo que obliga a los gerentes y líderes de las áreas a ser más competentes y aplicar diferentes habilidades en la parte de organización y dirección buscando lograr las metas y objetivos trazados. Es entonces los líderes empresariales deberán cumplir roles importantes en cuanto a la planeación y definición de la estrategia a seguir buscando desarrollar una gestión eficiente que garantice el logro de objetivos, la satisfacción del usuario final y el progreso de la institución. (Suástegui et al., 2011).

En ese conjunto de ideas, los líderes de las áreas también deben gestionar correctamente la información, es decir, deben organizar, analizar, preparar, controlar la calidad y presentar y publicar la información de calidad para que esté disponible en el momento que se necesite para todos los públicos o stakeholders. (Vidal y Araña, 2012; Pineda, 2020).

Más aún en tiempos de pandemia de la Covid-19 y con un crecimiento tecnológico exponencial la información de calidad se ha vuelto crucial para la toma de decisiones y las instituciones estatales deben administrarla eficientemente. (Loayza, 2015).

Siguiendo esta línea de pensamiento, Lache (2019) y Correa (2021) coinciden al señalar que: el Perú es un país que presenta niveles de pobreza altos del 30.1% (La Cámara, 2022) - agravados con la pandemia- en comparación con otros países de Latinoamérica y el Estado peruano para servir de ayuda y apoyo a los más necesitados creó Programas Sociales los cuales son instrumentos del estado peruano para combatir la pobreza y mejorar la capacidad de los hogares más vulnerables. Como se aprecia en la figura 1, el gasto social dirigido a estos programas sociales se duplicó en los últimos años para los principales siete programas que maneja el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) -creado el año 2011, los cuales son:

1. Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), creado en 1991, que busca desarrollar capacidades productivas, brinda asistencia técnica y transferencia de tecnología.
2. Programa de Apoyo Directo a los más Pobres (JUNTOS), creado el 2005, con transferencias monetarias bimensuales de S/ 200 soles para incentivar la salud y educación.
3. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, antes PRONAA (1992), creado el 2012, brinda servicio alimentario como complemento educativo durante todo el año escolar.
4. Cuna Más, antes Wawa Wasi 1994, creado el 2012, busca mejorar el desarrollo infantil de niños menores de 3 años en zonas de pobreza.
5. Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, antes Bono Gratiud 2010, creado el 2011, pensión para adultos mayores en situación de pobreza de S/ 250 soles bimensuales.
6. Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS), antes el Programa Nacional Tambos el 2013, creado el 2017, busca acercar

los servicios del Estado a los pobladores de zonas alejadas de la amazonia y sierra.

7. Programa Contigo, creado el 2015, pensión para personas con discapacidad severa pobres, de S/ 300 soles bimensuales.

**Figura 1**

*Evolución del gasto social dirigido a programas sociales 2010-2019*



*Nota:* La figura muestra la evolución del gasto del gobierno en los siete programas sociales que manejó hasta el 2019. Tomado de Correa (2021; p. 15)

Las intervenciones temporales del gobierno peruano debido a los graves impactos de la pandemia de la Covid-19 se incluyeron la entrega de bonos a nivel nacional como “Bono Quédate en Casa”, “Bono Familiar Universal”, entre otros.

En este contexto el MIDIS cumple la función de informar a la población sobre las acciones que viene realizando, así como el impacto de cada programa social a través del portal web “Evidencia MIDIS” con la finalidad de impulsar el desarrollo de políticas públicas debidamente sustentadas con evidencia de avances y resultados compartiendo reportes de

seguimiento, publicaciones dirigidas a todo público interesado, promoviendo la transparencia y rendición de cuentas:

(...) Incluye diferentes tipos de publicaciones dirigidas a funcionarios públicos, académicos, think tanks, estudiantes, oficiales de agencias de cooperación y público interesado. Los documentos están organizados por los ejes prioritarios de la Política Social: Nutrición infantil; Desarrollo infantil temprano; Desarrollo integral de la niñez y adolescencia; Inclusión económica; Protección del adulto mayor. En este sentido, las publicaciones incluyen informes finales, resúmenes, síntesis de política, y documentos para decisores con las acciones de mejora identificadas a partir de las recomendaciones de las evaluaciones. (MIDIS)<sup>1</sup>.

Todo lo anterior, nos lleva a señalar que la presente investigación busca responder el problema general, así como los problemas específicos planteados a continuación:

### **Problema General**

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el proceso de planificación y la calidad información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?

¿Qué relación existe entre el proceso de organización y la calidad información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?

---

<sup>1</sup> Tomado de <http://evidencia.midis.gob.pe/sobre-nosotros/>

¿Qué relación existe entre el proceso de dirección y la calidad información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?

¿Qué relación existe entre el proceso de control y la calidad información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?

## 1.2 Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, Mendoza et al. (2022) en su artículo redactado en Ecuador titulado “*Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior*” tuvieron como objetivo determinar cómo es la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional. La metodología fue de paradigma positivista, de enfoque cuantitativo con una muestra no probabilística intencional de 247 personas. Un hallazgo importante fue que el 32% de los encuestados indicaron que no es necesario implementar estrategias para lograr una buena gestión administrativa, lo que demuestra su posible “desconfianza” en la actual gestión administrativa debiendo buscar cambiar ese pensamiento con acciones concretas que logren demostrar que una correcta gestión influyen positivamente en el desarrollo de la empresa. La investigación permitió validar que la gestión administrativa puede ser eficiente o deficiente, pero que siempre impactará en el logro o no de los objetivos del negocio.

López et al. (2022) en su investigación realizada en México titulada “Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud” tuvieron como objetivo analizar los problemas en la calidad de información para elaborar propuestas de mejora. La metodología empleada fue mixta -cualitativa y cuantitativa-, tomando como

dimensiones para la calidad de información “disponibilidad, precisión, confiabilidad, completitud, usabilidad, facilidad de manipulación, objetividad, relevancia, seguridad, oportuna, valor añadido, libre de error, integrada, ambiente institucional”, utilizando un cuestionario para 160 usuarios. Los resultados señalaron que sobre la disponibilidad es eficiente porque tienen acceso a la información cuando la requieren; sobre la confiabilidad, los usuarios sí confían -en su mayoría- en la información; sobre la completitud señalaron que el sistema sí proporciona a detalle lo requerido, pero no todas las veces; sobre la usabilidad, señalaron que los formatos y medios son los correctos, pero deberían ser digitales y no sólo físicos; sobre la facilidad de manipulación, señalaron fallas porque no se procesó como fue requerida; sobre la relevancia, señalaron que sí les permite tomar decisiones; sobre la seguridad, señalaron que es alta aunque debería tener mecanismos automáticos; sobre la dimensión oportuna, señalaron que la información está actualizada, pero que podría mejorar en cuanto a las fechas requeridas; sobre integrada, señalaron que sería importante implementar catálogos institucionales; y sobre la dimensión ambientes institucional, los usuarios señalaron que hace falta mayor organización de la información y comunicación entre áreas. Esta investigación demostró que existen múltiples dimensiones para medir la calidad de la información y los investigadores deberán tomar la más adecuada para su análisis.

Masaquiza et al. (2020) en su artículo escrito en Ecuador titulado “Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3” tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa para determinar el nivel de ejecución de la partida presupuestaria. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y de indagación bibliográfica. Se analizaron los elementos de la variable gestión administrativa como planificación, organización, mando, coordinación y control para medir la capacidad de gestión. Los resultados señalaron que se logró un 96% de ejecución presupuestaria el 2018 en relación a los bajos niveles de logro de los años 2012 al 2014 debiéndose realizar el seguimiento y

análisis diario de la ejecución del presupuesto para tomar acciones inmediatas y lograr el 100% de ejecución. La investigación demostró que una eficiente o deficiente gestión administrativa en sus elementos de planificación, organización, dirección y control afectará la ejecución del presupuesto.

Louzao y Zanfrillo (2018) en su investigación realizada en Argentina titulada “Calidad de información digital en organizaciones de salud” tuvo como objetivo determinar las características de que tiene la calidad de la información digital. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental, con análisis de información. Las dimensiones consideradas fueron: a) protección de datos personales, referida a la forma de proteger la información de la persona, b) actualización de la información, que implica todo el proceso de actualización y c) responsabilidad, es la forma en comunicarse e interactuar con los grupos de interés. La muestra incluyó un total de 114 páginas web de organizaciones de salud. Los resultados señalaron que sólo el 6% cumplía con el requisito de protección de datos personales, el 70% no actualizaba la información, sólo el 23% publicaba la fecha de actualización de la información para indicar que la información es actual, el 77% sí señalaba un contacto de comunicación sea por correo, formulario de consulta y redes sociales, el 94% carecía del servicio online, el 80% de las instituciones no ofrecen enlaces externos. La investigación contrastó que la calidad de la información se puede evaluar desde diferentes dimensiones y los resultados variarán de acuerdo a las empresas analizadas.

Medrana (2017) en la tesis doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona titulada “Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas Webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España” tuvo como objetivo explicar ampliamente la relación entre el nivel de calidad y transparencia de la información que se publica en los gobiernos regionales de Ecuador y el grado de cumplimiento de la Ley de Transparencia para identificar posibles mejoras. La metodología empleada fue a través de

la adaptación al marco legal ecuatoriano del proyecto “Mapa Infoparticipa de España” que contiene una serie de indicadores que permiten evaluar las páginas Webs de los Municipios según criterios e índices de transparencia. Se analizaron 100 páginas webs de municipios ecuatorianos, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a tres alcaldes y tres representantes de los municipios responsables de la información. Los resultados señalaron que en los municipios de Ecuador existe ausencia de una cultura de comunicación, pero estos demostraron claro interés en mejorar sus prácticas comunicativas; sin embargo, los municipios buscaron cumplir la ley antes que tener una cultura basada en la transparencia de la información. Sobre el contenido de la información publicada los municipios ecuatorianos estuvieron más sesgados a publicar aspectos de carácter sociocultural y no mucha información sobre su gestión administrativa y económica debido a que deben ser verificados y previamente aprobados lo que genera un exceso de tiempo haciendo difícil y tardía su publicación; también varios municipios obtuvieron resultados bajos debido a la mala ubicación de su información en la web y por la descontextualización de la misma. La investigación corroboró que países como Ecuador también se presentan problemas de publicación de la información de la gestión administrativa de las entidades del estado y que éstas están desactualizadas o son difíciles de acceder a ellas por su mala ubicación dentro de los portales web.

### **Antecedentes Nacionales**

A nivel nacional, Aliaga y Alcas (2021) en su investigación científica titulada “Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima” tuvieron el objetivo de encontrar la influencia que tiene la gestión administrativa en la calidad del servicio que se brinda. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental, causal y transversal, con un muestreo de 90 pacientes donde la variable independiente fue la gestión administrativa y trabajó con cuatro dimensiones: a) planificación, b) organización, c) dirección y d) control. Los resultados señalaron que los

usuarios percibieron la gestión administrativa como regular en un 46.7% mientras que sólo el 32.2% lo percibió como bueno; la planeación, organización, dirección y control fueron percibidos por más del 50% de los usuarios como deficientes y regulares siendo la dirección el que presenta un nivel de deficiencia de 46.7%, seguido de la organización con 35.6% deficiente y el control con 33.3% deficiente. La investigación permite verificar que la gestión administrativa del gerente o líder del área es crucial para el logro de objetivos y correcto funcionamiento de la empresa sea pública o privada.

Bautista y Delgado (2020) en su investigación titulada “Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal” tuvieron como objetivo determinar cómo es la gestión administrativa del gasto público en el Municipio del Distrito de Juan Guerra. La metodología fue un estudio de caso, lógico deductivo, con una muestra de 21 trabajadores (16 empleados y 5 funcionarios) del área administrativa, aplicando un cuestionario. Los resultados indicaron que más del 80% del total de encuestados señalaron que el nivel de ejecución del gasto es bajo, que es deficiente, que no se cumplen los objetivos trazados, que la información que se brinda a la comunidad a través del portal institucional no es muy transparente, que la planificación es deficiente, entre los principales resultados. La investigación corroboró que la gestión administrativa dentro de las instituciones estatales suele ser deficiente a pesar que se aplique el proceso administrativo.

Díaz (2019) en la investigación de maestría titulada “Gestión administrativa y su relación con la calidad de la información del Instituto Nacional de Estadística e Informática, año 2018” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de la información. La metodología aplicada fue no experimental, descriptiva – correlacional donde la variable independiente fue la gestión administrativa para la cual se tomaron cuatro (04) dimensiones a) Planificación, b) Organización, c) Dirección y d) Control; y la variable dependiente fue la calidad de la información las cuatro (04) dimensiones fueron a) calidad

intrínseca de la información, b) calidad contextual de la información, c) calidad representacional de la información y d) calidad del acceso a la información. La muestra fueron 80 trabajadores del INEI, con antigüedad mayor a tres meses, empleando la encuesta como técnica mediante un cuestionario de preguntas. Los resultados señalaron que existe una correlación alta entre la gestión administrativa y la calidad de la información con un nivel de 0.822; a su vez, que todo el proceso de gestión administrativa que implica la planificación, organización, dirección y control, no son eficientes repercutiendo en que la calidad de la información tampoco sea la adecuada. La investigación demostró que la gestión administrativa sí guarda una relación con la calidad de la información y que influenciará mucho en ella.

Flores (2017) en la tesis de maestría de la Universidad Nacional Federico Villareal titulada “Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao” con el objetivo de determinar cómo la gestión administrativa puede influir en la prestación de los servicios. La metodología fue de tipo básica, descriptivo correlacional, inductiva, deductiva, no experimental, transversal aplicando una encuesta a todos los trabajadores del Programa Nacional de Alimentación Escolar de Lima Metropolitana (Lima-Cercado y sus distritos) y el Callao. La variable independiente fue gestión administrativa eficaz cuyas dimensiones analizadas fueron a) las líneas estratégicas y b) la supervisión operativa y monitoreo. Los resultados señalaron que la gestión administrativa eficaz influye significativamente (0.659) en la prestación del servicio alimentario; que las líneas estratégicas de la gestión administrativa influyen significativamente (0.632) en la prestación del servicio alimentario; y que la supervisión operativa y el monitoreo influyen significativamente (0.534) en la prestación del servicio alimentario. La investigación encontró que cuando la gestión administrativa es eficiente ésta influye directa y significativamente en la prestación de los

servicios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao.

Morales (2017) en la tesis de maestría de la Universidad César Vallejo titulada “La gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017” tuvo como determinar si existe o no relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario de SJL. La metodología empleada fue hipotético-deductivo, correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal con una población de 90 trabajadores de la Municipalidad de SJL (40 nombrados y 50 CAS) empleando la encuesta. Para la variable gestión administrativa se utilizaron seis dimensiones: a) objetivo, b) estructura organizacional, c) requerimiento de puesto, d) motivación, e) recompensa y f) desempeño. Los resultados señalaron que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario es positiva, pero muy débil en todas sus dimensiones dando a entender que su gestión no es la más adecuada en cuanto al proceso de planeación, organización, dirección y control que permitan lograr una percepción de alta calidad por parte de sus usuarios. La investigación demostró que la gestión administrativa es una variable de suma importancia que afecta la percepción de calidad en las instituciones públicas.

### **1.3 Objetivos**

#### **- Objetivo General**

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022

- **Objetivos Específicos**

Hallar la relación que existe entre el proceso de planificación y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.

Hallar la relación que existe entre el proceso de organización y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.

Hallar la relación que existe entre el proceso de dirección y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.

Hallar la relación que existe entre el proceso de control y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.

**1.4 Justificación**

Como señalan Hernández et al. (2010, p. 40), la utilidad o valor metodológica contribuye a establecer una relación entre variables; la utilidad teórica señala qué pretendemos hallar con los resultados; la utilidad o implicaciones prácticas permitirá conocer qué problema ayudará a resolver.

- **Justificación metodológica**

La investigación, a través de la evaluación cuantitativa permitirá conocer la influencia que genera la gestión administrativa -que aplica los líderes de las empresas públicas- en la calidad y tipo de información publicada y que está dirigida para funcionarios públicos, estudiantes y público en general.

- **Justificación teórica**

La investigación contribuirá a comprender cómo la gestión administrativa -que es de vital importancia para el logro de las metas y objetivos de las empresas en todas sus áreas- influye en la calidad de la información que brinda a los diferentes interesados la Unidad de Comunicaciones e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma.

- **Justificación práctica**

Los resultados de la investigación permitirán evaluar cómo la gestión administrativa está influenciando en la calidad de información que se publica para conocimiento de los diferentes interesados y si ésta información es relevante en vista de la toma de decisiones que aplican los líderes o gerentes de las áreas respectivas.

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022

### **Hipótesis Específicas**

El proceso de planificación influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022

El proceso de organización influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022

El proceso de dirección influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar  
Qali Warma, 2022

El proceso de control influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar  
Qali Warma, 2022

## II. Marco Teórico

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### - Gestión Administrativa

##### **La Administración: La Teoría Científica de Frederick Taylor**

Taylor planteó la administración científica (1856-1915) como un conjunto de prácticas administrativas basada en el hecho y la observación donde él consideró que el incremento de la productividad dependería de la correcta utilización de técnicas para que los trabajadores fueran más eficientes. En ese sentido, analizó el flujo de trabajo, la forma en que se supervisaba y la fatiga de los trabajadores, logrando eliminar las actividades, movimientos y esfuerzos físicos innecesarios logrando reducir los tiempos a la mitad. Su trabajo fue aplicado por Henry Ford (1914) reduciendo los tiempos de ensamblaje de 13 horas a menos de 90 minutos.

Los principios fundamental de F. Taylor fueron (Koontz et al., 2012, p. 17):

- Reemplazar las reglas impositivas por ciencia.
- Lograr armonía en el grupo.
- Lograr cooperativismo más que individualismo.
- Buscar la producción máxima.
- Desarrollar el potencial de los trabajadores.

##### **La Administración: Frank y Lillian Gilbreth, y Henry Gantt**

Es así como los aportes de F. Taylor, los esposos Gilbreth realizaron importantes aportes a la teoría de la administración científica, donde Frank rediseñó los procesos de los puestos de trabajo para incrementar la eficiencia. De su parte Lillian planteó la jornada estándar de los trabajadores con descansos debidamente programados que incluyeran poder consumir

sus alimentos logrando que el Congreso de los Estados Unidos promulgara leyes para proteger a los trabajadores de las condiciones laborales inseguras. (Hellriegel et al., 2009, p. 50).

Henry Gantt (1861-1919), socio de F. Taylor, centró sus investigaciones en los sistemas de control para programar las líneas de tiempo -etapas y tiempos- en los proyectos y la producción utilizando las gráficas llamadas Gráficas de Gantt -en honor a su nombre. Estas fueron tomadas por las empresas KFC, Honda, Canon, Intel y otras logrando reducir los tiempos al eliminar las actividades innecesarias. (Hellriegel et al., 2009, p. 50).

### **Teoría de la Administración Moderna de Henri Fayol: Enfoque en el proceso administrativo**

Fayol (1841-1925) es el pionero del enfoque en el proceso administrativo y padre de la administración moderna que surge a inicios del siglo XX quien señaló que los elementos de la organización son las funciones de planear, organizar, comandar, coordinar y controlar. Además, los administradores debían entender que el éxito de la empresa debía centrarse en cumplir las funciones administrativas básicas y aplicar 14 principios que debían ser flexibles, no absolutos y útiles entre los cuales están a) la unidad de mando, señalando que el trabajador sólo debe reportar a un administrador o gerente; b) el principio de autoridad y responsabilidad, donde los administradores tienen el derecho de dar órdenes para que se cumplan las cosas y la responsabilidad es consecuencia de la autoridad. Aquí la autoridad debe estar compuesta por factores personales como inteligencia, experiencia, valor moral, etc.; c) espíritu de cuerpo, donde la unión hace la fuerza, destacando el trabajo en equipo y la importancia de una buena comunicación. (Hellriegel et al., 2009, p. 57; Koontz et al., 2012, p. 18; Robbins y Coulter, 2010, p. 9).

### **Teoría de la Administración del Enfoque Conductual: Mary P. Follett, Chester Barnard y Elton Mayo**

Se detectaron inconsistencia en lo propuesto por Taylor y Fayol, en el sentido que los trabajadores no siempre daban su máximo desempeño ni se seguían de forma eficiente los principios señalados tomando fuerza el enfoque conductual basado en las relaciones humanas. Aquí se encuentran los aportes de Follett (1868-1993) quien señaló que la administración es un proceso continuo y no estático, y donde debía implicarse a los trabajadores para solucionar problemas. Presentó cuatro principios para mejorar la coordinación laboral como a) debería existir contacto directo entre las personas para mejorar la coordinación, b) que la coordinación empiece desde la planeación, c) debe existir coordinación en todas las fases del proyecto y d) todos deben trabajar para lograr una buena coordinación. (Hellriegel et al., 2009, p. 53).

Chester Barnard (1886-1961) señaló que las empresas son sistemas sociales y para lograr su efectividad se requería de la cooperación de los trabajadores y que éstos debían tener una comunicación y motivación constantes para que así logren las metas trazadas. También planteó la teoría de la aceptación de la autoridad donde señala que los trabajadores podrán o no hacer caso de las órdenes; es decir, ellos sólo cumplirán las órdenes si entienden lo que quieren de ellos, consideran que esas órdenes tienen lógica y que si las cumplen traerán beneficios positivos. (p. 55).

Elton Mayo, pudo determinar que los incrementos en la productividad no se debían a factores físicos sino a las emociones positivas que experimentaban los trabajadores debido a las buenas condiciones laborales (Efecto Hawthorne). En ese sentido, se recomendó a los administradores que consideraran a los trabajadores dentro del contexto personal, es decir, su situación familiar, sus amistades y la pertenencia al grupo. (p. 57).

## Teorías modernas de la Administración

Otros grandes aportes al pensamiento administrativo moderno lo dieron Peter Drucker (1974) sobre diversos temas administrativos, Edward Deming y Joseph Juran que introdujeron el control de calidad en Japón, Laurence Peter (1969) que identificó que con el tiempo las personas son promovidas a un nivel en la cual son incompetentes, William Ouchi (1981) analizando cómo las prácticas japonesas podían adaptarse en Estados Unidos (Teoría Z), Thomas Peters y Robert Waterman Jr. (1982) identificar las características de las empresas excelentes.

Así en la tabla 1, podemos ver el comparativo entre los principales aportes de las teorías de la Administración:

**Tabla 1**

*Aportes de las teorías de la administración*

<b>Administración Científica</b>	<b>Proceso Administrativo</b>
Centrado en rutinas y reglas	Definición de las funciones administrativas División del trabajo Jerarquía Autoridad Equidad
Enfocado en el empleado	Enfocado en el Administrador Buscó tener una estructura clara y la profesionalización de las funciones gerenciales
Buscó la productividad y eficiencia	

*Nota:* La tabla muestra los principales aportes de las teorías de la Administración. Elaboración: Propia, a partir del análisis de Hellriegel et al., (2009; p. 52)

## Importancia de la administración

La administración es importante porque (Münch, 2007; p. 22):

- Es indispensable porque hará posible el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- Simplifica el trabajo al establecer los pasos, métodos y procedimientos para lograr los objetivos con mayor rapidez.
- Permite optimizar los recursos de la empresa.
- Contribuye al bienestar de la comunidad al mejorar la calidad de vida y generar empleos.
- Contribuye al desarrollo económico y social de las naciones.

### **Características de la administración**

Las características diferenciadoras de la administración con otras disciplinas son (Münch, 2007, p. 23):

- Universalidad, porque es indispensable en todo grupo social, público o privado.
- Valor instrumental, porque es un medio para lograr objetivos.
- Amplitud de ejercicio, porque se aplica a todo nivel organizacional.
- Multidisciplinaria, porque combina conocimientos de varias disciplinas.
- Flexibilidad, porque los principios de la administración son flexibles y adaptables.

### **Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es el elemento fundamental de las empresas y ha sido el sostén para el desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico de muchas naciones. Los gerentes de las empresas supervisan todas sus operaciones para asegurar que los recursos sean utilizados eficientemente y se logren los objetivos debiendo elaborar políticas, normas,

procedimientos, preparar y ejecutar los presupuestos, capacitar al personal, preparar planes, entre otros. (González et al., 2020)

La gestión administrativa en el Perú, como señalan Barrutia y Egoavil (2020), ha ido mejorando conforme el Estado se ha modernizado mediante la implementación de políticas y programas buscando satisfacer mejor las demandas de los ciudadanos. En ese sentido, la define como un conjunto de acciones que las empresas, sean públicas o privadas, toman a través de un debido proceso y que les permiten alcanzar los objetivos propuestos. Así, que una buena gestión administrativa implica aplicar correctamente las fases del proceso administrativo - planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar- de forma ordenada y efectiva para mejorar el rendimiento total de la institución como por ejemplo, mejorar los procesos de gestión, incrementar la eficiencia laboral, aumentar la calidad del producto o servicio que se ofrece, mejorar la toma de decisiones, etc. (p. 24).

La gestión administrativa es el proceso mediante el cual los Gerentes o propietarios del negocio logran que sus equipos de trabajo, de las diferentes áreas, logren las metas trazadas de manera eficaz y eficiente con elevados niveles de productividad en los trabajadores, esto implica que se debe a) planificar, b) organizar, c) integrar al personal, d) dirigir y e) controlar. (Koontz et al., 2012). Cabe señalar que algunos autores llaman a la gestión administrativa como “tramo de control”, pero el control es una parte del proceso administrativo, por lo tanto, se analiza separadamente. (p. 202).

Esta implica la coordinación y supervisión de las actividades de los trabajadores para que estas se cumplan de forma eficaz -con el logro de objetivos- y eficiente -con los recursos asignados. Implica a) planificar, b) organizar, c) dirigir y d) controlar para alcanzar los objetivos trazados por la empresa. (Robbins y Coulter 2010).

Los líderes de las áreas deben presentar una serie de competencias y habilidades necesarias para el logro de los objetivos corporativos estando entre las principales como señalan Hellriegel et al. (2009):

1. Competencia de la comunicación, que implica que los gerentes escuchen, informen, negocien y fomenten canales de comunicación. El flujo de la información es un elemento esencial en toda empresa.
2. Competencias para la planeación y gestión, donde los gerentes establecen metas claras e intervienen para resolver problemas. Implica una serie de actividades como a) recolección de información y su análisis para resolver problemas, b) administrar el tiempo, c) elaborar presupuestos; entre otras.
3. Competencia para el trabajo en equipo, creando entornos de trabajo saludables mediante relaciones ganar-ganar.

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

De acuerdo con lo que señalan Hellriegel et al., (2009, p. 20) las dimensiones de la gestión son:

- a) Recopilación de información, análisis y solución de problemas. Aquí se analizan causas y efectos, se proponen alternativas de solución, se toman decisiones oportunas, se resuelven problemas y se asumen riesgos calculados.
- b) Planeación y organización de proyectos, preparando planeas y cronogramas para alcanzar las metas, se clasifican las taras por prioridades, se delega responsabilidad y se asignan recursos.
- c) Administración del tiempo, se respetan los plazos establecidos o se modifican de ser necesarios, se trabaja con efectividad.

- d) Elaboración de presupuestos, se llevan registros del flujo de dinero y se respetan los presupuestos establecidos trabajando dentro de ellos.

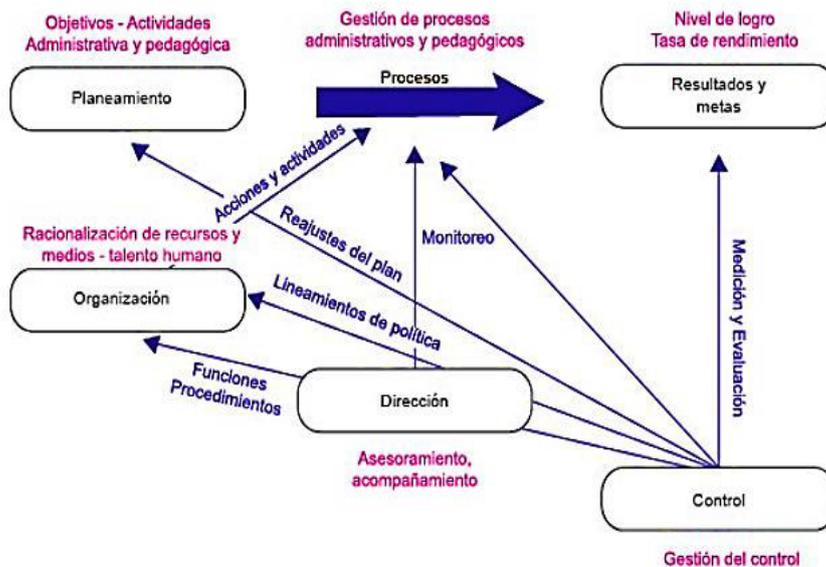
Para González et al. (2020) las dimensiones de la gestión administrativa son:

- a) Planificación, consiste en definir las metas, objetivos, establecer recursos y actividades en tiempos establecidos.
- b) Organización, es armar la estructura para distribuir los recursos humanos, financieros, tecnológicos y alcanzar las metas y objetivos
- c) Dirección, consiste en liderar, motivar y comunicar para orientar esfuerzo hacia el logro de las metas y objetivos.
- d) Control, es el seguimiento para verificar si lo logrado va con lo planificado y tomar acciones correctivas de ser el caso.

Para Barrutia y Egoavil (2020, p. 26) las dimensiones de la gestión administrativa de las empresas públicas o privadas se centran en los cuatro elementos del proceso administrativo a) planificación, b) organización, c) dirección y d) control, donde los responsables de aplicarlos correctamente son los administradores. Así, enfocarse en estas cuatro dimensiones resulta efectivo para poder evaluar si la administración está siendo eficaz y eficiente en el uso de sus recursos humanos, materiales, financieros que se verán reflejados en la imagen institucional teniendo como evidencias, por ejemplo, la calidad institucional (Figura 2).

## **Figura 2**

*El proceso de la gestión administrativa*



*Nota:* La figura muestra el proceso administrativo con sus cuatro elementos y la interacción que se da entre ellos. Fuente: Barrutia y Egoavil (2020; p. 27)

### Indicadores de la Planeación

La planeación es una fase mecánica o pensante dentro del proceso administrativo y es donde se determinan los escenarios futuros y el rumbo de la empresa así como los resultados que se pretenden alcanzar por medio de un conjunto de estrategias. (Münch, 2007, p. 39).

También, la planeación es el proceso en el cual se deben descubrir nuevas oportunidades, anticipar problemas, plantear estrategias de solución así como estrategias de acción y comprender la incertidumbre y los posibles riesgos. (Hellriegel et al., 2009, p. 214). Para Koontz et al. (2012), la planeación es la base de todas las funciones gerenciales y comprende plantear objetivos y elaborar las acciones necesarias para lograrlos. (p. 108). Para Robbins et al. (2010), la planeación implica definir los objetivos de la empresa y establecer estrategias y planes para lograrlos, es decir, tiene que ver con los fines -el qué- y con los medios -el cómo. (p. 144).

Así, los autores concuerdan en que la planeación tiene etapas, procesos o tipos que comprenden:

- La Visión: es visualizar el futuro de la empresa a través de un enunciado. Provee la dirección y hoja de ruta de la empresa.
- La Misión o Propósito: es el objeto o razón de ser de la empresa, debiendo llevar a todos los trabajadores a pensar y actuar sobre ella convirtiéndose en una fuerza unificadora.
- Los Objetivos: es lo que la empresa pretende alcanzar en el corto, mediano y largo plazo. Se dice que estos suelen expresarse de forma general.
- Las Metas: son los logros que se pretenden alcanzar de forma medible, suelen expresarse de forma más específica.
- Las Estrategias: son las acciones concretar a realizar para alcanzar las metas trazadas.
- Los Valores Corporativos: son aquellas pautas o principios que forjan la cultura organizacional, que influyen en el comportamiento y proceso de toma de decisiones de los trabajadores, basados en lo que desean los líderes de la empresa.
- Los Programas: comprende el conjunto de pasos a seguir que contempla las metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, recursos a emplear para realizar una actividad o grupo de actividades y que cuentan con un presupuesto determinado.
- Los Presupuestos: es la cantidad de dinero necesario para la realización de lo programado.

### **Indicadores de la Organización**

El proceso de organización implica que la empresa cree una estructura de puestos que permita al trabajador realizar las funciones en las que es hábil para lograr las metas y planes trazados (Hellriegel et al., 2009, p. 358). También supone que la gerencia ha de establecer una

estructura de puestos y funciones donde los trabajadores sepan qué deben hacer y coordinen entre ellos para desarrollar las actividades requeridas con eficiencia, efectividad y eficacia (Koontz et al., 2012, p. 200). Así mismo, dicho proceso consiste en definir qué trabajo necesita realizarse para lograr los objetivos y planes para lo cual se crea una estructura que permitirá que los trabajadores realicen actividades que se complementen eficaz y eficientemente (Robbins y Coulter, 2010, p. 185).

Por último, el proceso de organización consiste en determinar y diseñar las estructuras, procesos, funciones, autoridad y responsabilidades que simplifiquen el trabajo y se puedan desarrollar las actividades de forma eficiente. (Münch, 2007, p. 39).

Así, los autores concuerdan en que la organización tiene los siguientes elementos:

- La estructura organizacional: que es la distribución de los puestos en la empresa que puede visualizarse en el organigrama y la coordinación que debe darse.
- El diseño organizacional: es el proceso de creación o cambio de la estructura organizacional que comprende la especialización del trabajo, la departamentalización, las líneas de autoridad, el tramo de control, la centralización, la descentralización y la formalización.
- La división del trabajo: para lograr la especialización y aumento de productividad.
- El organigrama: que representa gráficamente la estructura de la empresa, señalando los puestos de trabajo, las líneas de dependencia entre las diferentes áreas lo cual divide el trabajo permitiendo su especialización, la autoridad, la responsabilidad, la rendición de cuentas y la delegación de funciones.
- La definición de la autoridad y poder: que se establece en relación al organigrama y que está sujeta a cambios. La autoridad es inherente al cargo ocupado con ciertos grados de poder legítimo.

- La definición de las funciones para los puestos de trabajo: donde cada trabajador sabrá lo que debe realizar para el logro de los objetivos empresariales.

### **Indicadores del proceso de Dirección**

El proceso de dirección consiste en influir en los trabajadores para que logren las metas de la empresa. Es por esto, que la dirección y el liderazgo están muy ligados (Koontz et al., 2012, p. 388).

También la dirección consiste en supervisar y coordinar las actividades de los trabajadores para que logren las metas organizacionales. (Robbins et al., 2010). Para Münch (2007, p. 50), la dirección es la etapa donde se ejecutan las demás etapas del proceso administrativo y el éxito de las empresas radica, en gran parte, de una adecuada dirección porque comprende la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo.

Así, los autores concuerdan en que la dirección tiene los siguientes elementos:

- El comportamiento organizacional: referido al comportamiento o acciones que realizan los trabajadores, sus actitudes, percepciones, normas grupales, interacciones informales, conflictos interpersonales e intergrupales.
- La motivación: donde los líderes deben hacer cosas para que sus trabajadores satisfagan sus impulsos, deseos, necesidades y actúen de la manera esperada.
- El liderazgo: implica que los gerentes estén en la capacidad de influir, inspirar, utilizar el poder con eficacia, desarrollar un buen clima para que los trabajadores logren las metas y objetivos de la mejor manera.
- Formación de equipos de trabajo: para el logro de metas y proyectos coordinados para la rápida toma de decisiones.
- La comunicación: facilitar el intercambio de información para su procesamiento y aplicación inmediata para mejorar el funcionamiento interno de la empresa.

- Toma de decisiones: donde el gerente, a través de un proceso sistemático, elige entre varias alternativas el mejor curso de acción.

### **Indicadores del Control**

El control es el proceso que permite garantizar que se cumpla todo acorde normas, requisitos, políticas, procesos, metas trazadas por la empresa y evaluando el beneficio-costos obtenido de su aplicación. (Hellriegel et al., 2009, p. 322).

Para Koontz et al. (2012, p. 496) el control consiste en la medición y corrección del desempeño que permitirá garantizar el logro de objetivos y planes establecidos manteniendo una estrecha relación con la planeación. Robbins et al., (2010, p. 398) señalan que el control es el proceso que consiste en monitorear, comparar y, si es necesario, corregir el desempeño laboral de lo que han realizado frente a lo programado teniendo como razón final proteger a la empresa y a sus recursos (Figura 3).

Para Münch (2007, p.55) el control es la fase en la cual se establecen los estándares que permitirán evaluar los resultados obtenidos en busca de corregir posibles desviaciones o prevenirlas en busca de mejorar continuamente.

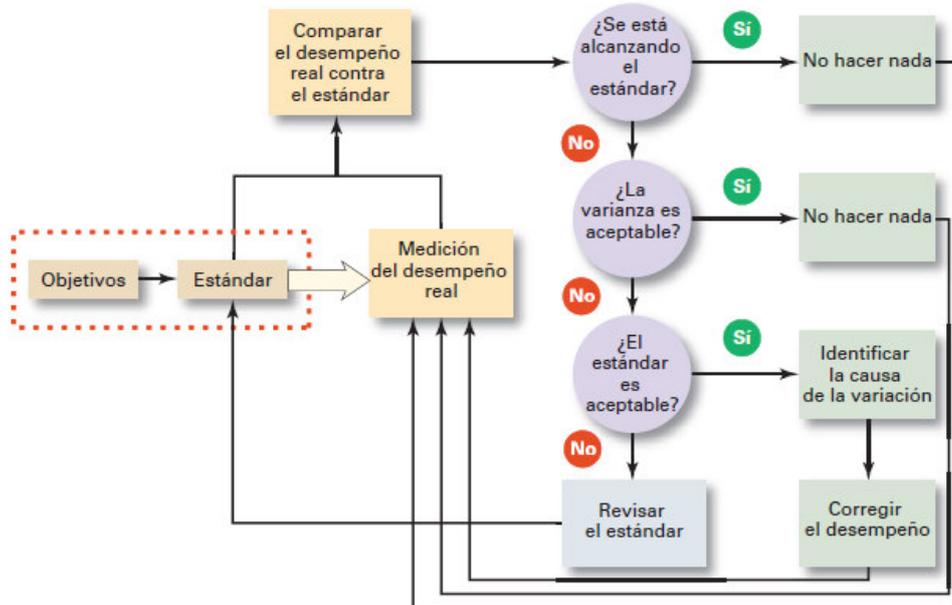
Así, los autores concuerdan en que el control tiene los siguientes elementos:

- Establecimiento de estándares: son los criterios de desempeño que se establecen tomando en cuenta los planes establecidos.
- Medir el desempeño frente a los estándares establecidos: permiten predecir y/o descubrir las desviaciones frente a los estándares establecidos.
- Control preventivo o anticipativo: que permiten reducir la probabilidad de errores y se puede lograr mediante equipos de trabajo, capacitaciones, supervisión, documentación como pruebas, entre otros.

- Control correctivo: busca eliminar el comportamiento o resultados no deseados para que se regrese a la senda correcta que la empresa requiere. Si las correcciones se dan en el momento del hallazgo -sin haber finalizado la tarea- se llama control concurrente. Pero si las correcciones se aplican al final de todo el proceso entonces se llama control de retroalimentación o control posterior. Las medidas correctivas, de forma individual o grupal, las cuales podrán ser en cuanto a las metas, planes, reasignación de tareas y funciones, contratación de personal adicional, mejoramiento de habilidades de los trabajadores
- Control externo: dados por los organismos gubernamentales mediante leyes.

**Figura 3**

*Decisiones administrativas en el proceso de control*



*Nota:* La figura muestra el proceso de control al detectar desviaciones y la toma de decisiones frente a estos hallazgos. Fuente: Robbins et al., (2010; p. 403)

### - Calidad de la Información

#### Teorías del Enfoque en la Calidad

La calidad es cómo un producto o servicio cumple con aquello para lo que se supone sirve, es decir, cómo este producto o servicio de forma confiable cumple con las especificaciones requeridas. (Hellriegel et al., 2009).

Deming et al. (1950) son los principales defensores de la calidad, donde para Deming calidad era “proporcionar a los clientes productos y servicios satisfactorios a bajo costo, como también un compromiso con la innovación y las mejoras continuas que los japoneses llaman kaizen”, para Juran la calidad se relacionaba con que el producto o servicio sea el adecuado para su uso; y para Crosby, la calidad se relacionaba a cumplir con los estándares y requisitos requeridos con “cero defectos” (Koontz et al., 2012, p. 87).

Para Münch (2007), la calidad es cuando la empresa cumple todos los requisitos requeridos para brindar satisfacción al cliente. En ese sentido, señala que existen tres metodologías básicas de calidad que son a) la calidad total, propuesta por Kaoru Ishikawa; b) la mejora continua, propuesta por E. Deming y c) cero defectos, propuesta por P. Crosby. (p.110).

### **Teoría del Enfoque en la Calidad: Kaoru Ishikawa**

Propuso el Control Total de Calidad -CTC- o también llamado Total Quality Management -TQM- que es un sistema que consiste en que todos los trabajadores de la empresa centrarán sus esfuerzos en desarrollar y mejorar la calidad en la producción de bienes y servicios que satisfagan a los clientes. Así, practicar el CTC significa innovar, diseñar y mantener un producto o servicio que tengan costos bajos, sea útil y altamente satisfactorio para los consumidores. Las características que distinguen el CTC son a) que todos los trabajadores participan en el control de la calidad; b) que exista amplia capacitación y educación; c) que se creen círculos de CTC; d) que se instalen auditorías de calidad; e) que se utilicen métodos estadísticos; f) que se programen actividades de CTC a nivel nacional. (Münch, 2007, p. 111).

Así, la administración de la calidad total (ACT) es la filosofía que considera que la calidad es el “motor que mueve el liderazgo, diseño, planeación y mejoras” (Hellriegel et al., 2009; p. 63) y considera los siguientes elementos (Robbins et al., 2010, p. 32) que son a) intensificar el servicio de atención al cliente: para clientes internos y externos; b) tener presente siempre la mejora continua: crear en concepto de “nunca estar satisfecho”, porque todo puede mejorarse; c) enfocarse en los procesos: mejorar continuamente los procesos de trabajo; d) mejorar la calidad de todo lo que se hace en la empresa: respecto de mejorar las entregas, los despachos, eliminar las quejas, mejorar la amabilidad, etc.; e) establecer mediciones precisas: comparar resultados versus estándares establecidos para identificar problemas y darles solución

para eliminarlos; f) fortalecer a los empleados: capacitación para fortalecer la búsqueda y solución de problemas de la mejor manera.

El CTC se basa en el modelo PHVA -planificar, hacer, verificar y actuar- para impedir que se repitan los defectos y utiliza herramientas como las gráficas de control, el diagrama de Ishikawa, los diagramas de Pareto, las hojas de inspección, los diagramas de dispersión y los histogramas; entre otros.

### **Teoría del Enfoque en la Calidad: Edward Deming y Joseph Juran**

E. Deming y J. Juran plantearon la mejora continua, muy relacionado al CTC, teniendo como fundamento el control estadístico y plantearon los 14 puntos de calidad (Münch, 2007, p. 112); así:

1. Ser constante para mejorar, en todo momento, los productos y servicios
2. Formar una cultura de cero defectos
3. Eliminar la supervisión masiva
4. Eliminar la práctica de hacer compras basados en el precio
5. Mejorar continuamente el sistema de producción y servicio
6. Capacitar a los trabajadores a todo nivel
7. Enseñar cómo hacer bien el trabajo
8. Impulsar la comunicación entre áreas y productividad
9. Eliminar las barreras entre áreas de la empresa
10. Eliminar los slogans y carteles
11. Basarse en la estadística para mejorar la producción y calidad
12. Eliminar barreras que impidan la motivación por realizar un buen trabajo
13. Amplio programa de educación y reentrenamiento
14. Tomar acción para lograr la transformación

### **Teoría del Enfoque en la Calidad: Philip Crosby**

Señala que además de la creación de los círculos de calidad y el empleo de estadísticas planteadas es necesario que se den tres fases de cambio en la empresa que son a) que exista una verdadera convicción en la dirección; b) que exista un compromiso total de todos los trabajadores y c) que haya un cambio de cultura organizacional (Münch, 2007, p. 113). Para lograr propone la filosofía de cero defectos con 14 pasos; así:

1. Total compromiso de la dirección
2. Formación de equipos para el mejoramiento de la calidad
3. Medición en todo momento
4. Determinar los costos de las actividades para lograr la calidad
5. Generar conciencia de calidad
6. Establecer un sistema de corrección
7. Elaborar la campaña del día con cero defectos
8. Educación constante a los trabajadores
9. Ejecutar el día con cero defectos
10. Fijar metas
11. Eliminar todas las causas que genere errores
12. Entregar reconocimientos a los trabajadores que generen calidad
13. Retroalimentarse mediante consejos de calidad
14. Repetir todo el proceso

Dado lo anterior, Hellriegel et al. (2009, p. 65), plantea que la calidad tiene ocho (8) dimensiones como siguen:

1. Desempeño: es la característica principal del producto o servicio.
2. Características: son los detalles secundarios o añadidos del producto o servicio.
3. Confiabilidad: es el desempeño del producto o servicio a lo largo del tiempo.

4. Duración: es la vida útil del producto o servicio.
5. Servicio: es la solución de problemas y/o quejas.
6. Respuesta: es el contacto oportuno, la cortesía y el profesionalismo que se recibe.
7. Estética: son los elementos como sonido, tacto y aspecto.
8. Reputación: es el desempeño pasado y la consideración que tiene el producto o servicio en la industria.

### **Calidad de información**

Gestionar adecuadamente la información es de suma importancia para la construcción de conocimiento en las empresas y esto exige que haya una adecuada coordinación entre los trabajadores, los procesos y la tecnología. (Martínez, 2012). Implica establecer un conjunto de actividades indispensables para recabar, procesar y transformar la información en conocimiento para ser utilizada para el logro de los objetivos corporativos. Este procesamiento presenta dificultades y, por lo tanto, requiere que el personal posea ciertas habilidades para gestionar la información así como habilidades técnicas en busca de lograr la eficiencia organizacional. (Suárez et al., 2015).

Así, una buena gestión de la información logrará calidad en la misma, porque, aunque la calidad tiene diferentes definiciones, significa crear de valor que logre satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés. Entonces, la calidad de la información es definida como un conjunto de características propias de la misma información que la institución le entrega a sus consumidores para que estos logren satisfacer sus necesidades informativas. (Torres y Rojas, 2008).

### **Dimensiones de la calidad de la información**

Dado lo anterior, Hitt et al. (2006, p. 594), señalan que la calidad de la información presenta cuatro (4) dimensiones; así:

1. Utilidad: se deben seleccionar los datos e información que ayuden a los gerentes a realizar su trabajo de forma eficiente y eliminar aquellos que no generan utilidad.
2. Exactitud: los datos e información deben ser absolutamente válidos puesto que la información equivocada genera desconfianza para la toma de decisiones.
3. Oportunidad: los datos e información deben estar en el momento oportuno porque los datos obsoletos carecen de interés.
4. Objetividad: la información debe ser objetiva, pero existe información subjetivo que emplea el juicio de valor para la toma de decisiones.

Para Díaz (2019) la calidad de la información presenta cuatro (04) dimensiones; así:

1. Calidad intrínseca de la información, está referida al diseño y a la difusión de la información.
2. Calidad contextual de la información, está referida al acceso de la información y necesidades de sistema.
3. Calidad representacional de la información, referida a los aspectos técnicos de la información
4. Calidad de acceso a la información, referida al tiempo de espera y navegación.

Para Torres y Rojas (2008, citando a Falconi, 1992) establecen que la calidad de la información tiene cinco (05) dimensiones; sin embargo, estos autores -para su investigación- sólo tomaron dos (02) dimensiones que fueron la Calidad intrínseca y la Entrega; así:

1. Calidad intrínseca, donde el producto o servicio presenta características que agradan al consumidor, sin defectos. Se consideran la accesibilidad

(recuperabilidad, disponibilidad, comprensibilidad, atracción) y operatividad (precisión, utilidad, singularidad) como indicadores.

2. Entrega, es la valoración del tiempo en el cual es entregada la información al consumidor. Se consideran la oportunidad (información actualizada y a tiempo), suficiencia (conformidad con la información que recibe) y lugar (conformidad con el lugar donde recibe la información) como indicadores.
3. Costo, es el valor agregado que tiene el producto o servicio.
4. Moral, mide el nivel de satisfacción de los trabajadores.
5. Seguridad, es la confianza en el producto o servicio que tienen trabajadores y consumidores.

En ese sentido, la presente investigación tomará las dos dimensiones de Torres y Rojas que fueron la Calidad intrínseca y la Entrega y que agrupan varias dimensiones de otros autores arriba mencionados; así:

1. Calidad intrínseca: se consideran la accesibilidad que tiene los elementos de recuperabilidad, disponibilidad, comprensibilidad, atracción; y operatividad, que tiene los elementos de precisión, utilidad, singularidad.
2. Entrega: se consideran la oportunidad, relacionado a la información actualizada y al tiempo; y la suficiencia, relacionado a la conformidad con la información que recibe; y lugar, relacionado con la conformidad con el lugar donde recibe la información.

### **Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública**

Mediante el DS. N° 004-2013-PCM se aprueba la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública” estableciendo los principios y lineamientos para que el sector público actúe de forma eficaz y eficiente estando al servicio de los ciudadanos y buscando el desarrollo del país.

Así, esta política plantea cinco (5) pilares centrales para la modernización que son:

1. “Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos”, promover la institucionalización para alinear los planes y articulación de las políticas públicas en todos los niveles de gobierno.
2. “Presupuesto para resultados”, promover la mejora de la gestión institucional vinculados a los Programas Presupuestales y siempre enfocado a los resultados.
3. “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional”, brindar asistencia metodológica para la optimización de los procesos internos de todas las entidades públicas, buscar la simplificación administrativa, aplicar la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), mejorar los accesos a la información pública y a la transparencia.
4. “Servicio civil meritocrático”, apoyar la reforma estructural impulsado por SERVIR con políticas institucionales.
5. “Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento”, definir los indicadores de seguimiento y medición, monitorear los procesos, establecer un ranking de modernización, informar sobre los avances de la modernización.

De igual manera el “Gobierno abierto”, busca promover la ética, transparencia, acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación ciudadana, difusión del ranking de empresas cumplidoras de la transparencia, monitoreo del plan de acción de gobierno abierto y el “Gobierno electrónico”, busca brindar mejor atención al ciudadano con buenas prácticas de gobierno electrónico, usar las TICs para la optimización de procesos, implementación de servicios públicos en línea. También la “Articulación institucional”, busca promover la reforma de los sistemas administrativos con mayor autonomía a las entidades públicas trabajando con los entes rectores para lograr sinergias.

Cabe resaltar, que en cuanto al pilar 3 de “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional” se busca:

- Documentar “la cadena de valor en los Manuales de Procedimientos – MAPROs”.
- Diseñar indicadores de eficiencia de la gestión.
- Adecuar a la organización en función a los procesos de la cadena de valor.

### **Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso Estratégico. Gestión de las Comunicaciones. Sede Central del MIDIS**

El objetivo del Manual de Procesos y Procedimientos referido a la Gestión de las Comunicaciones (E02) es “normar, planificar, organizar, ejecutar y difundir las comunicaciones del MIDIS”, desde la generación de Documentos de Gestión como planes guías, así también las actividades que se realizan y elaborar todos los materiales para informar de dichas actividades.

En la figura 4, se pueden apreciar los procesos de la Gestión de Comunicaciones que parten desde el Planeamiento hasta la Difusión de la Información del MIDIS.

**Figura 4**

*Lista de procesos y procedimientos de la Gestión de las Comunicaciones*

Cód. Proceso Nivel 0	Proceso Nivel 0	Cód. Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 1	Cód. Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 2	Cód. Proceso Nivel 3	Procedimiento		
E02	Gestión de las Comunicaciones	E02.01	Planeamiento de Comunicaciones del MIDIS			E02.01.01.01	Planeamiento de Comunicaciones del MIDIS		
		E02.02	Realización de Actividades de Representación Institucional			E02.02.01.01	Planificación de Actividades de Representación Institucional		
						E02.02.01.02	Organización de Actividades de Representación Institucional		
						E02.02.01.03	Ejecución de Actividades de Representación Institucional		
		E02.03	Gestión de la Imagen Institucional del MIDIS			E02.03.01	Manejo de Crisis Institucional	E02.03.01.01	Manejo de Crisis Institucional
						E02.03.02	Asesoría Técnica en materia de Comunicaciones	E02.03.02.01	Asesoría Técnica en materia de Comunicaciones
						E02.03.03	Diseño y Revisión de Materiales de Difusión del MIDIS	E02.03.03.01	Diseño de Materiales de Difusión del MIDIS
		E02.03.03.02	Emisión de Opinión Técnica sobre Materiales de Difusión						
		E02.04	Gestión de las Relaciones Públicas del MIDIS					E02.04.01.01	Difusión de Actividades del MIDIS en Medios de Comunicación
								E02.04.01.02	Análisis de Presencia del MIDIS en Medios de Comunicación
		E02.05	Difusión de Información del MIDIS					E02.05.01.01	Difusión de Información de Actividades del MIDIS en Redes Sociales y Página Web Oficial
								E02.05.01.02	Difusión de Actividades Internas del MIDIS

*Nota:* La figura muestra los procesos de nivel 1 y 2 así como los procedimientos para cada uno. Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso Estratégico (2016).

Así, en la Tabla 2 se muestra el Macroproceso de la Gestión de las Comunicaciones donde se aprecian las etapas del proceso para elaborar el Plan de Acción de la Gestión de la comunicación, así como la difusión a nivel interno y externo.

**Tabla 2***Macroproceso de la Gestión de las Comunicaciones*

<b>Proveedores</b>	<b>Insumos</b>	<b>Procesos de nivel inferior</b>	<b>Controles aplicados</b>	<b>Productos</b>	<b>Clientes</b>
Programas Sociales del MIDIS	Requerimientos de la Alta Dirección	E02.01. Planeamiento de Comunicaciones del MIDIS	Control de cumplimiento de plazos establecidos	Plan de Acción	Viceministerio de las Prestaciones Sociales
Órganos y Unidades Orgánicas del MIDIS					Viceministerio de Políticas y Evaluación Social
Oficina General de Comunicaciones					Programas Sociales del MIDIS Órganos y Unidades Orgánicas del MIDIS Oficina General de Comunicaciones Público en general
Programas Sociales del MIDIS Oficina de Recursos Humanos	Información proporcionada por los Programas Sociales del MIDIS	E02.05. Difusión de la información del MIDIS	Revisión de la información proporcionada por los Programas Sociales del MIDIS	Transmisión de mensaje vía redes sociales Nota de prensa Difusión de la actividad de manera interna en el MIDIS	Oficina de Recursos Humanos Público en general Oficina de Recursos Humanos Público en general
Programas Sociales del MIDIS					Público en general

*Nota:* La tabla muestra parte de los macroprocesos de la Gestión de Comunicaciones del MIDIS. Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso Estratégico (2016).

## **Funciones de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma***

De acuerdo a la R. M. N° 283-2017-MIDIS señala lo siguiente:

- En su artículo 26, la Unidad de Comunicación e Imagen, es una unidad de apoyo responsable de diseñar, planificar, organizar, desarrollar y difundir las estrategias de comunicación y posicionamiento del Programa en todos los medios de comunicación dirigido a todo público dentro de los objetivos y lineamientos estratégicos establecidos.
- En su artículo 27, las Funciones de la Unidad de Comunicación e Imagen, siendo las principales a) ejecutar el plan estratégico de comunicaciones, b) difundir los objetivos y actividades, c) elaborar reportes de seguimiento y análisis de la información, d) coordinar acciones de comunicación interna junto con el área de Recursos Humanos, e) diseñar y elaborar material de comunicación y difusión, f) elaborar la Memoria Anual, g) mantener actualizado el portar de Transparencia del Programa, h) conducir y ejecutar el Plan de Comunicaciones, i) registrar la información actualizada en los aplicativos informáticos.

### III. Método

#### 3.1 Tipo de investigación

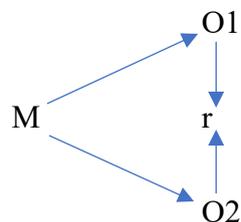
Como señalan Hernández et al. (2010) y la UPN (2015) la investigación fue de enfoque cuantitativo porque se analizarán datos de manera objetiva, deductiva, secuencial, utilizando la estadística.

#### Nivel de la investigación

De nivel descriptiva, porque se limitó a describir los hechos sin afectarlos; y correlacional porque explicará y cuantificará la relación entre variables.

#### Diseño de la investigación

El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal, porque no se manipularon deliberadamente las variables y la recolección de datos se hizo en un determinado momento del tiempo.



Donde:

M: muestra o población

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Relación

### **3.2   Ámbito temporal y espacial**

Los límites temporales y espaciales de la investigación se refieren a la época y lugar como señalan Hernández (2010, p. 39). En ese sentido, el ámbito temporal de la investigación fue el análisis de la información del 2021 y el espacial la Unidad de Comunicaciones e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, que pertenece al MIDIS.

### **3.3   Variables**

La investigación presentó dos variables y se detallan en la tabla 3.

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad de la información

**Tabla 3***Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>O1: Gestión Administrativa</b>	La gestión administrativa implica la coordinación y supervisión de las actividades de los trabajadores para que estas se cumplan de forma eficaz -con el logro de objetivos- y eficiente -con los recursos asignados. Implica a) planificar, b) organizar, c) dirigir y e) controlar para alcanzar los objetivos trazados por la empresa. (Robbins y Coulter 2010).	La gestión administrativa consiste en lograr los objetivos institucionales a partir de logro de las metas de cada una de las áreas de la empresa. Esto conlleva a aplicar la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades de cada área.	Planificar  Organizar Dirigir Controlar	Escala de Likert 5 categorías: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
<b>O2: Calidad de la Información</b>	La calidad de la información es definida como un conjunto de características propias de la misma información que la institución le entrega a sus consumidores para que estos logren satisfacer sus necesidades informativas. (Torres y Rojas, 2008).	La calidad de la información debe ser valorada sobre dos aspectos muy importantes, sin desmerecer los otros: a) en cuanto a que la propia información, dadas sus características propias, intrínsecas, aporte valor a sus consumidores y b) sobre el tiempo en que ésta es publicada y si la cantidad de información entregada es suficiente.	Calidad intrínseca Entrega	Escala de Likert 5 categorías: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

*Nota:* La tabla muestra la operacionalización de las variables 1 y 2 así como su definición conceptual y operacional junto con las dimensiones de cada una de ellas. Elaboración: Propia, tomando como referencias las investigaciones de Torres y Rojas (2008) y Díaz (2019).

### **3.4 Población y muestra**

#### **Población**

La población estuvo conformada por 11 personas que laboran en la Unidad de Comunicación e Imagen, de acuerdo al Organigrama del Programa Qali Warma, según el Portal de Transparencia Estándar.

#### **Muestra**

El muestreo fue no probabilístico intencional, conformado por todos los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de acuerdo al organigrama institucional.

### **3.5 Instrumentos**

#### **Instrumentos**

Los instrumentos utilizados para las encuestas fueron dos cuestionarios, uno para cada variable.

#### **Técnicas**

La técnica utilizada fueron dos encuestas, una para medir cada variable.

#### **Validación**

Se validaron los instrumentos mediante el juicio de tres expertos (Anexo E):

- Mg. Chocobar Reyes, Emilio José.
- Mg. Salas Quispe, Mariano Rodolfo
- Mg. Torres Isla, Julio César

## Confiabilidad

El instrumento utilizado, la encuesta, debe tener un alto grado de confiabilidad el cual es medido a través de la aplicación del Alfa de Cronbach el cual debe arrojar valores cercanos a uno (1) para demostrar una alta consistencia interna, minimizando los errores (Hernández y Mendoza, 2018, p. 239).

En tal sentido, la Tabla 4 muestra la escala de confiabilidad del Alfa de Cronbach con rangos desde cero (0) hasta uno (1):

**Tabla 4**

*Grados de Confiabilidad del Alfa de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

*Nota.* La tabla presenta los grados para poder determinar la confiabilidad y consistencia interna del instrumento. Fuente: Santos (2017; p. 7)

Se realizó la medición de la confiabilidad de los instrumentos, los cuales dieron como resultado un Alfa de Cronbach de 0.834 para el Cuestionario 1 que mide la variable Gestión Administrativa y 0.801 para el Cuestionario 2 que mide la variable Calidad de Información, lo que demuestra una consistencia interna Muy Alta para ambos instrumentos como se observa en las Tablas 5, 6, 7, 8, 9 y 10 dadas a continuación:

**Tabla 5***Resumen de procesamiento de casos: Cuestionario 1*

		N	%
Casos	Válido	2	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	2	100.0

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

*Nota:* La tabla muestra el total de casos analizados del Cuestionario 1. Elaboración: Propia, mediante el SPSS v.25

**Tabla 6***Estadísticas de fiabilidad: Cuestionario 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.834	19

*Nota:* La tabla muestra el grado de confiabilidad del Cuestionario 1. Elaboración: Propia, mediante el SPSS v.25

**Tabla 7***Estadísticas de total de elementos del Cuestionario 1*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,5000	40,500	,000	,837
VAR00002	74,5000	40,500	,000	,837
VAR00003	75,0000	32,000	1,000	,794
VAR00004	76,0000	32,000	1,000	,794
VAR00005	75,0000	32,000	1,000	,794

VAR00006	75,0000	32,000	1,000	,794
VAR00007	75,5000	24,500	1,000	,778
VAR00008	75,0000	50,000	-1,000	,889
VAR00009	75,5000	40,500	,000	,837
VAR00010	76,0000	32,000	1,000	,794
VAR00011	76,0000	32,000	1,000	,794
VAR00012	74,5000	40,500	,000	,837
VAR00013	75,0000	32,000	1,000	,794
VAR00014	75,5000	40,500	,000	,837
VAR00015	75,0000	50,000	-1,000	,889
VAR00016	75,5000	40,500	,000	,837
VAR00017	75,5000	24,500	1,000	,778
VAR00018	75,5000	40,500	,000	,837
VAR00019	75,5000	40,500	,000	,837

*Nota:* La tabla muestra el grado de confiabilidad de todos los elementos del Cuestionario 1.

Elaboración: Propia, mediante el SPSS v.25

### **Tabla 8**

#### *Resumen de procesamiento de casos Cuestionario 2*

		N	%
Casos	Válido	2	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	2	100.0

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

*Nota:* La tabla muestra el total de casos analizados del Cuestionario 2. Elaboración: Propia, mediante el SPSS v.25

**Tabla 9***Estadísticas de fiabilidad Cuestionario 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	12

*Nota:* La tabla muestra el grado de confiabilidad del Cuestionario 2. Elaboración: Propia, mediante el SPSS v.25

**Tabla 10***Estadísticas de total de elementos del Cuestionario 2*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	47,0000	32,000	-1,000	,894
VAR00002	47,5000	24,500	,000	,808
VAR00003	47,5000	12,500	1,000	,704
VAR00004	48,0000	18,000	1,000	,733
VAR00005	46,5000	24,500	,000	,808
VAR00006	47,0000	18,000	1,000	,733
VAR00007	47,5000	24,500	,000	,808
VAR00008	46,5000	24,500	,000	,808
VAR00009	47,5000	24,500	,000	,808
VAR00010	47,5000	12,500	1,000	,704
VAR00011	47,0000	18,000	1,000	,733
VAR00012	47,0000	18,000	1,000	,733

*Nota:* La tabla muestra el grado de confiabilidad de todos los elementos del Cuestionario 2.

Elaboración: Propia, mediante el SPSS v.25

### **3.6 Procedimientos**

Para la realización de la encuesta se siguió los siguientes pasos:

- Se comunicó a los trabajadores sobre la investigación a realizar.
- Se brindaron las indicaciones sobre el llenado del cuestionario y cuál es el objetivo del mismo.
- Se buscaron eliminar errores cumpliendo todos los procedimientos previamente establecidos.
- Se aplicó la encuesta físicamente.

### **3.7 Análisis de datos**

Se tabularon los datos en el MS Excel 2016 con el cual se procesaron las preguntas por dimensión para luego exportarlas al software estadístico IBM SPSS v.25 realizando la prueba de Confiabilidad hallando el Alfa de Cronbach demostrando la confiabilidad y la validez (Quero, 2010).

Seguidamente se aplicó la prueba de normalidad para identificar si los datos eran paramétricos o no paramétricos aplicando el estadístico de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 datos. (Osada et al., 2012), determinando el coeficiente de correlación de Spearman o Pearson. (Flores et al., 2017).

Finalmente, se realizó el análisis estadístico descriptivo por cada objetivo y el análisis estadístico para demostrar cada una de las hipótesis.

### **3.8 Consideraciones éticas y limitaciones**

Como señalan Salazar et al. (2018), la investigación es un elemento básico para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y empresas, entonces requieren desarrollar y respetar las metodologías y rigurosidad que son elementos esenciales de la ética. En ese

sentido, la investigación respetó las normas y reglamentos señalados por la UNFV y el Vicerrectorado de Investigación y los derechos de autor con el correcto citado de las fuentes y referencias.

Dado lo anterior, la información recolectada tiene carácter confidencial así como la identidad de los trabajadores de la Unidad de Comunicación del Programa Qali Warma.

La presente investigación se desarrolló en la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el año 2022 (Avello et al., 2019).

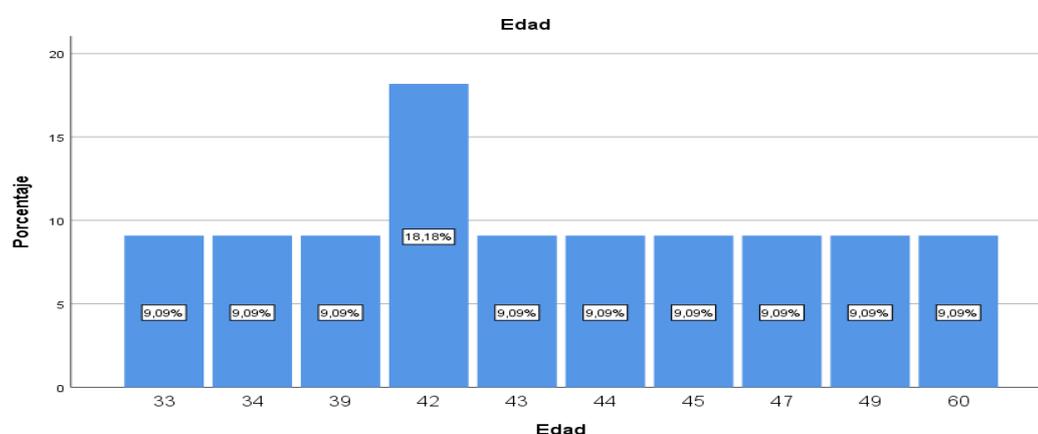
## IV. Resultados

### Análisis Estadístico Descriptivo

La edad de los once trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma varía entre los 33 y 60 años como se detalla en la Figura 5.

#### Figura 5

*Distribución de las edades de los once trabajadores encuestados*

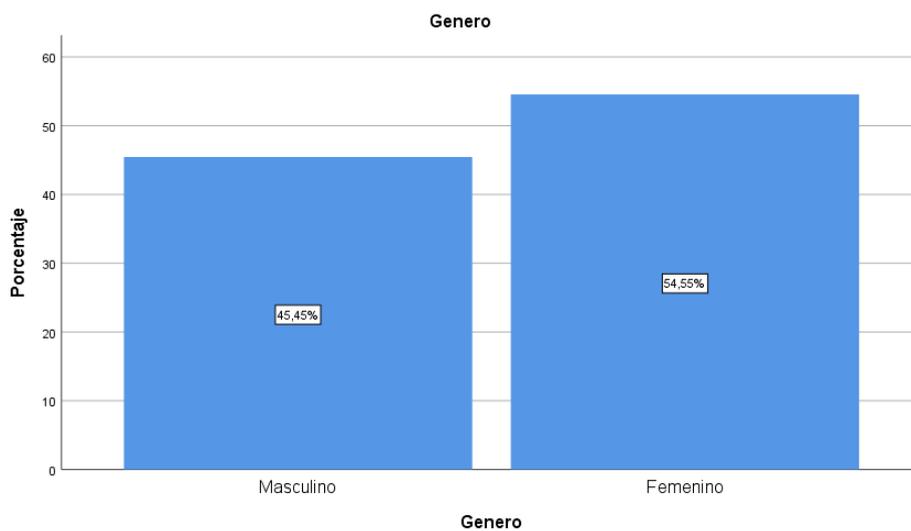


*Nota:* La figura muestra la distribución porcentual de las edades de los once trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*. Elaboración: Propia, mediante el SPSS v. 25.

De los once trabajadores encuestados de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma el 45.50% (5) son hombres y el 54.50% (6) son mujeres como se aprecia en la Figura 6.

#### Figura 6

*Distribución porcentual de los trabajadores encuestados*

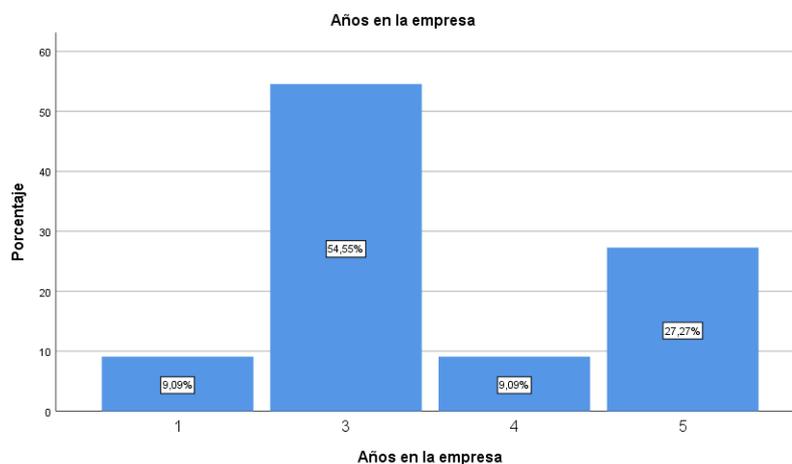


*Nota:* La figura muestra la distribución porcentual por género de los once trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*. Elaboración: Propia, mediante el SPSS v. 25.

De los once trabajadores encuestados de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma* el 90.90% tienen más de tres (3) años trabajando en la empresa como se aprecia en la Figura 7.

## Figura 7

*Distribución porcentual de los trabajadores encuestados por años de servicio en la institución*



*Nota:* La figura muestra la distribución porcentual por años de servicio de los once trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*.

Elaboración: Propia, mediante el SPSS v. 25

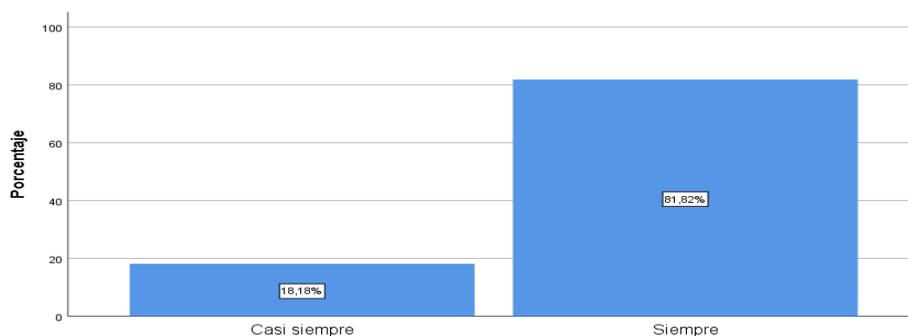
### **Variable: Gestión Administrativa**

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en relación a la variable Gestión Administrativa medido a través de sus cuatro dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Respecto de la, dimensión Planificación, sobre la Visión y Misión de la institución por parte de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 81.80% señalaron que siempre lo hace y el 18.20% que casi siempre como se aprecia en la Figura 8.

### Figura 8

*P1: La dimensión planificación de la gestión administrativa de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma se toma en cuenta la Visión y Misión de la institución.*

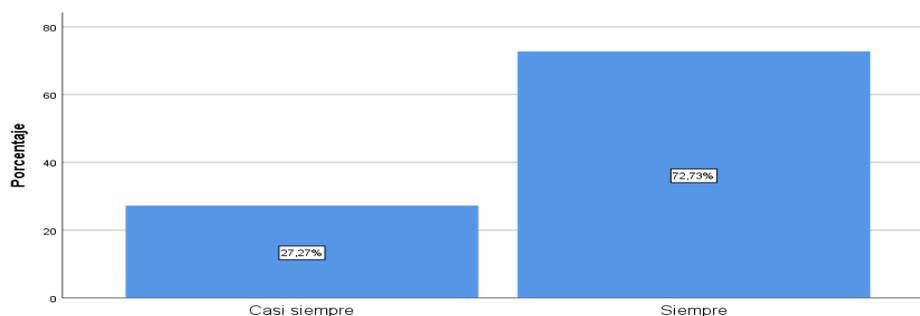


*Nota:* La figura muestra la consideración porcentual de la Visión y Misión en la Planificación de la institución. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Planificación, sobre si los objetivos y metas planteados por la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma* son claros y entendibles, el 72.70% señalaron que siempre lo son y el 27.30% que casi siempre, como se detalla en la Figura 9.

### Figura 9

*P2: Los objetivos y metas planteados por la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma son claros y entendibles*

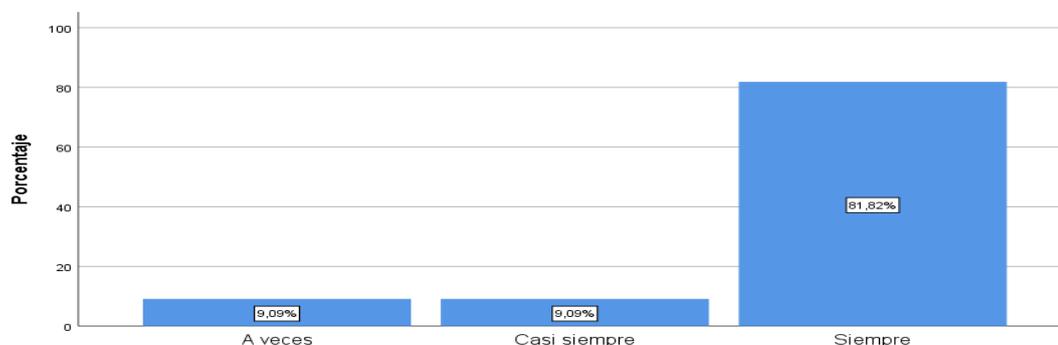


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que los objetivos y metas del área son muy claros y entendibles. Elaboración: Propia, empleando SPSS v.25

Respecto a la dimensión Planificación, sobre si las estrategias y programas trazados por la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son claros y concretos, el 81.80% señaló que siempre, mientras que sólo el 9.10% señalaron que a veces lo son, como se detalla en la Figura 10.

### Figura 10

*P3: Las estrategias y programas trazados por la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma para alcanzar los objetivos y metas son claras y concretas*

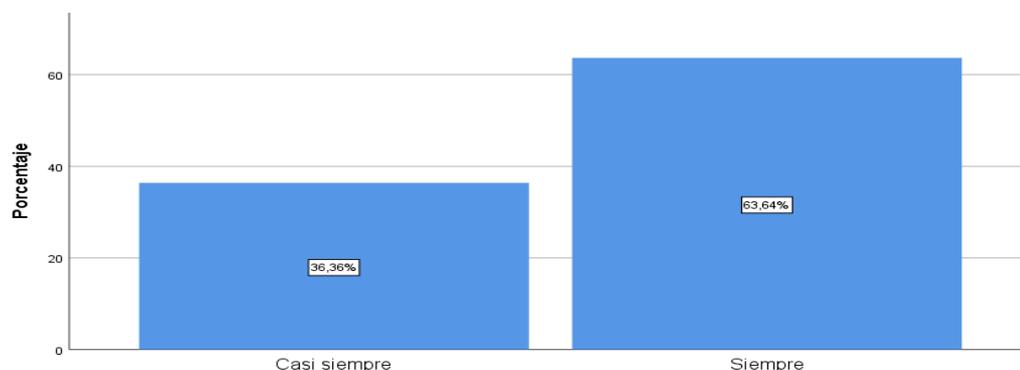


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que las estrategias y programas trazados por el área son claros y concretos. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Planificación, sobre si se respeta y aplican adecuadamente los valores institucionales por parte de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo el 63.60% señalaron que siempre lo hace y el 36.40% que casi siempre, como se detalla en la Figura 11.

### Figura 11

*P4: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma respeta y aplica adecuadamente los valores institucionales*

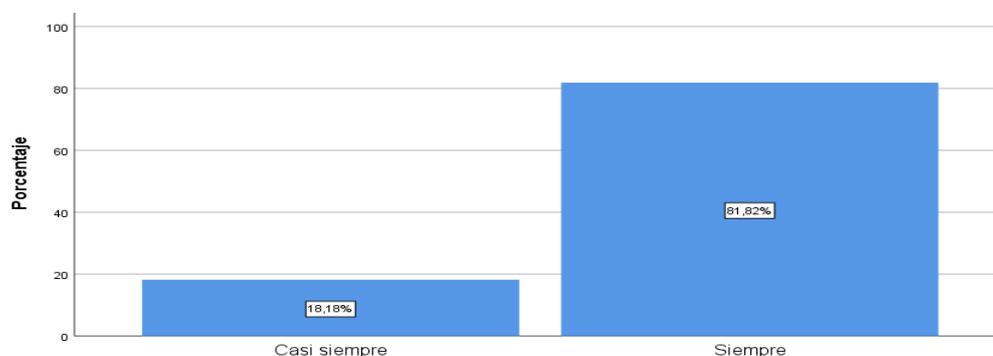


*Nota:* La figura muestra el respeto y aplicación adecuada de los valores institucionales. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Planificación, sobre si existe compromiso en el uso transparente y gasto eficiente del presupuesto asignado por parte de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 81.80% señalaron que siempre se da y el 18.20% que casi siempre, como se detalla en la Figura 12.

### Figura 12

*P5: Existe compromiso de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma con el uso transparente y gasto eficiente del presupuesto asignado*



*Nota:* La figura muestra que el área muestra un alto compromiso en el uso transparente y eficiente del gasto. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25.

Respecto a la dimensión Organización, sobre si el Organigrama es el adecuado porque facilita la coordinación entre áreas que se aplica en la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo 36.40% señalaron que siempre es así, el 45.50% que casi siempre y el 18.20% que sólo a veces, como se detalla en la Figura 13.

### Figura 13

*P6: La estructura organizacional (Organigrama) de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es la adecuada porque facilita la coordinación entre áreas*

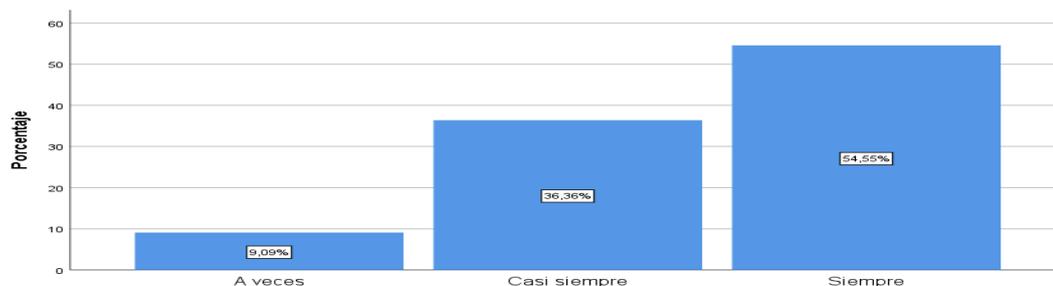


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que el Organigrama permite comunicación entre las áreas, pero podría mejorarse. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v25.

Respecto a la dimensión Organización, sobre si los puestos y líneas de autoridad de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son las adecuadas, sólo el 54.50% señalaron que siempre es así, el 36.40% que casi siempre y el 9.10% que sólo a veces, como se detalla en la Figura 14.

### Figura 14

*P7: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tiene un buen diseño organizacional (puestos y líneas de autoridad adecuadas)*

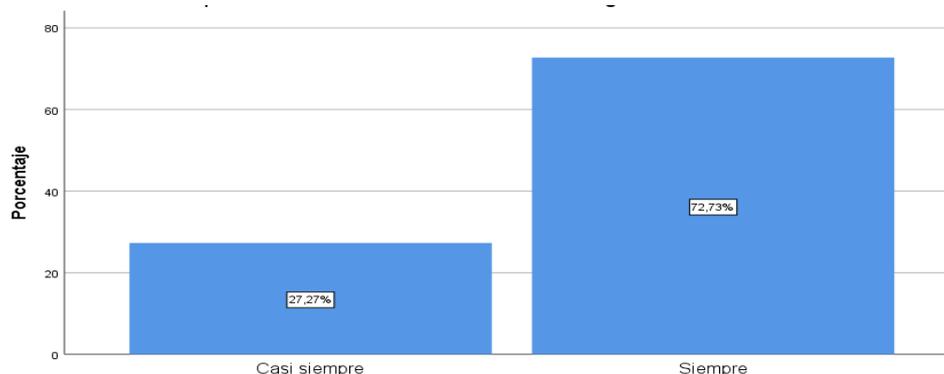


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que los puestos y líneas de autoridad del área tienen un buen diseño organizacional, pero podría mejorarse. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v25.

Respecto a la dimensión Organización, sobre si las funciones del personal de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma* están bien definidas, el 72.70% señalaron que siempre y el 27.30% que casi siempre, es decir, podrían mejorarse como se detalla en la Figura 15.

### Figura 15

*P8: Las funciones del personal de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma están bien definidas*



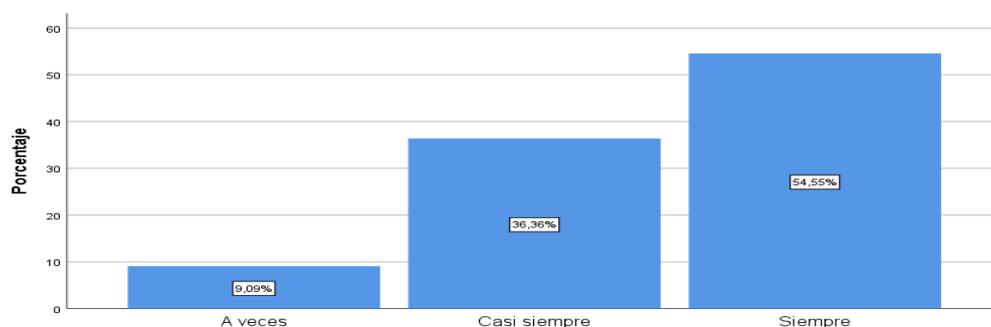
*Nota:* La figura muestra porcentualmente que las funciones del personal están bien definidas.

Elaboración: Propia, empleando el SPSS v25.

Respecto a de la dimensión Organización, sobre si existe buena coordinación entre los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo el 54.50% dijo que siempre es así, el 36.40% que casi siempre y el 9.10% que sólo a veces, como se detalla en la Figura 16.

### Figura 16

*P9: Existe una buena coordinación entre los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma*

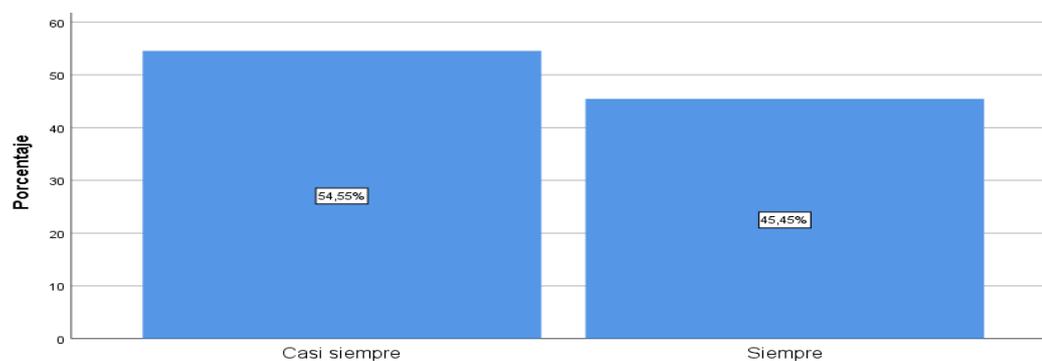


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que existe una buena coordinación entre los trabajadores del área. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v25.

Respecto a la dimensión Dirección, sobre de las actitudes, percepciones y normas de los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo el 45.50% indicó que siempre son buenas y el 54.50% indicó que casi siempre lo son, como se detalla en la Figura 17.

### Figura 17

*P10: Las actitudes, percepciones y normas grupales de los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma son buenas*



*Nota:* La figura muestra porcentualmente que existe las actitudes, percepciones y normas grupales trabajadores del área podrían mejorar. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v25.

Respecto a la dimensión Dirección, sobre la motivación constante de los jefes hacia los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, sólo el 45.50% señalan que se da siempre, el 45.50% casi siempre y el 9.10% que se da a veces, como se detalla en la Figura 18.

### Figura 18

*P11: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma motivan constantemente a los trabajadores*

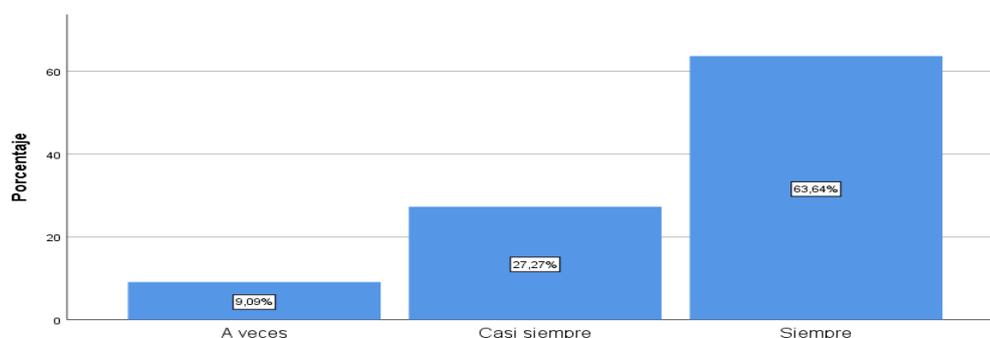


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la motivación de los jefes es constante, pero podría mejorar. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Dirección, sobre si el liderazgo es adecuado de los jefes hacia los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para el logro de los objetivos, el 63.60% señalan que siempre lo hacen, el 27.30% casi siempre y el 9.10% a veces, como se detalla en la Figura 19.

### Figura 19

*P12: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma lidera adecuadamente a los trabajadores para que logren los objetivos trazados*



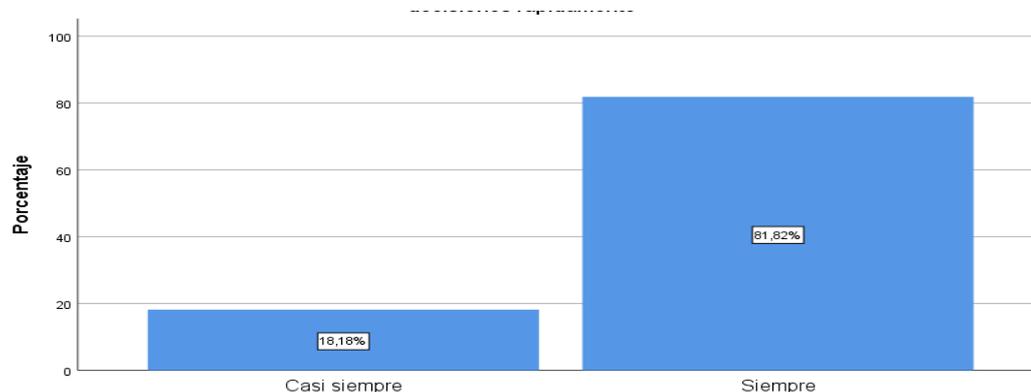
*Nota:* La figura muestra porcentualmente que el liderazgo es el adecuado, pero podría mejorar.

Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Dirección, sobre si hay un buen equipo de trabajo en la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 81.80% señalaron que siempre es así y el 18.20% que casi siempre, como se detalla en la Figura 20.

## Figura 20

*P13: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tiene un buen equipo de trabajo que permite tomar decisiones rápidamente.*

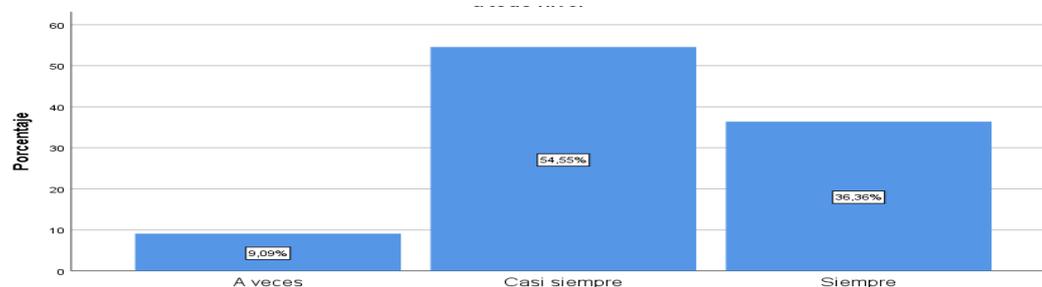


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que existe un buen equipo de trabajo en el área. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Dirección, sobre si los trabajadores tienen una buena comunicación a todo nivel en la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo el 36.40% señalaron que siempre es así, el 54.50% que casi siempre y el 9.10% que a veces, como se detalla en la Figura 21.

### Figura 21

*PI4: Los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tienen una buena comunicación a todo nivel*

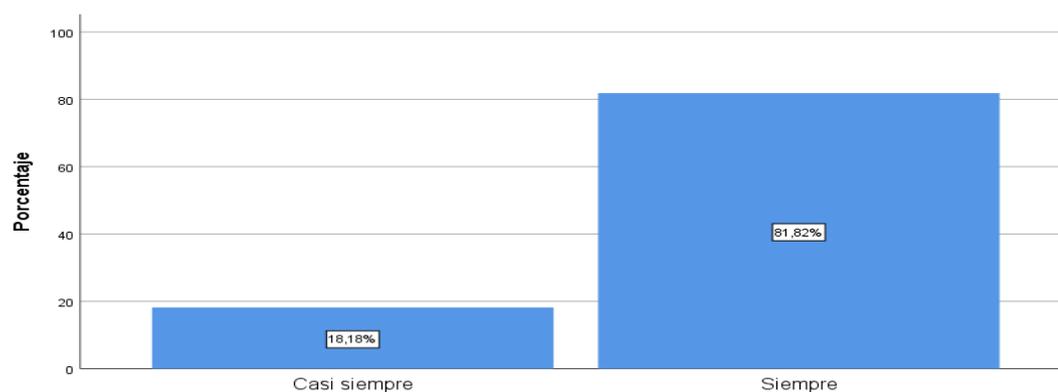


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que no es constante el buen nivel de comunicación entre todas las áreas de la institución y que podría mejorar. Elaboración: Propia, con el SPSS v. 25.

Respecto a la dimensión Control, sobre el monitoreo de los avances versus los planes proyectados por la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, el 81.80% señalaron que siempre es así y el 18.20% que casi siempre, como se detalla en la Figura 22.

### Figura 22

*PI5: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma monitorean los avances versus los planes proyectados*



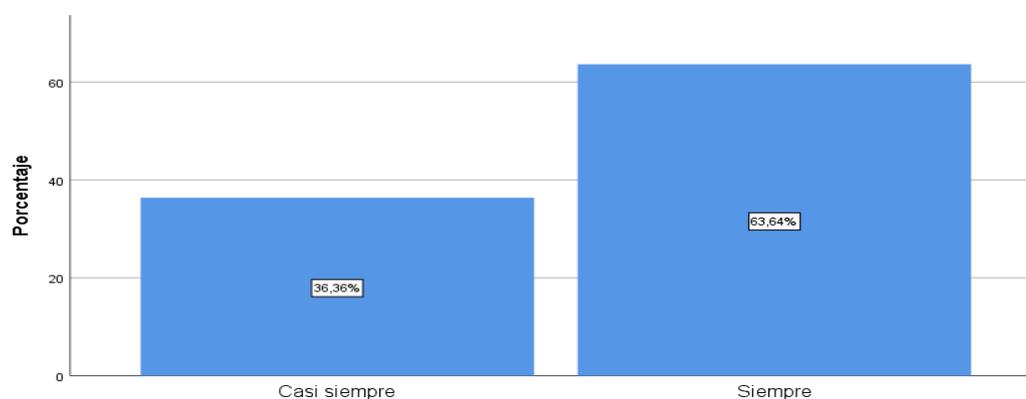
*Nota:* La figura muestra porcentualmente que existe un constante monitoreo de los avances del área. Elaboración: Propia, con el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Control, sobre la medición constante del desempeño de los trabajadores para el logro de objetivos por los jefes de la Unidad de

Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo el 63.60% señalaron que siempre es así y el 36.40% que casi siempre, como se detalla en la Figura 23.

### Figura 23

*P16: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma miden continuamente el desempeño de los trabajadores para el logro de objetivos*

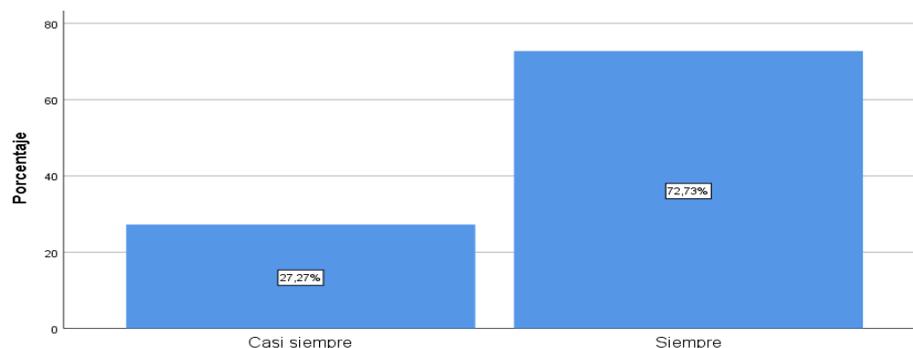


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que existe una constante medición del desempeño, pero que podría mejorar. Elaboración: Propia, con el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Control, sobre la implementación de buenas acciones preventivas de errores por parte de los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 72.70% señalaron que siempre es así y el 27.30% que casi siempre, como se detallan en la Figura 24.

## Figura 24

*P17: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma implementan buenas acciones preventivas para evitar errores*



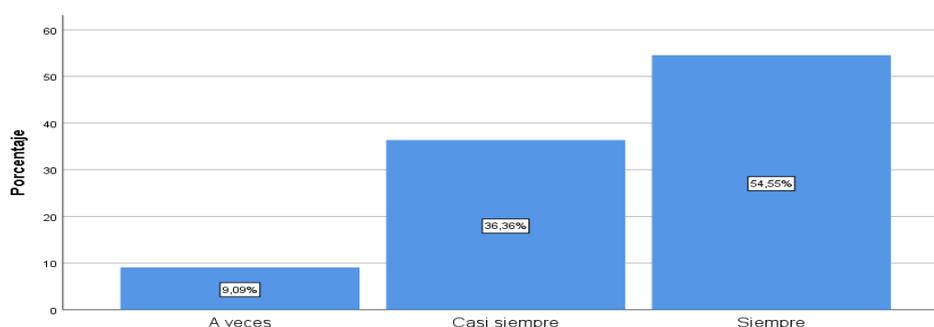
*Nota:* La figura muestra porcentualmente que existen buenas acciones preventivas de errores en el área.

Elaboración: Propia, con el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Control, sobre la implementación de buenas acciones correctivas ante fallas por los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 54.50 señalaron que siempre es así, el 36.40% que casi siempre y el 9.10% que a veces, como se detalla en la Figura 25.

## Figura 25

*P18: Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma ante fallas implementan buenas acciones correctivas*

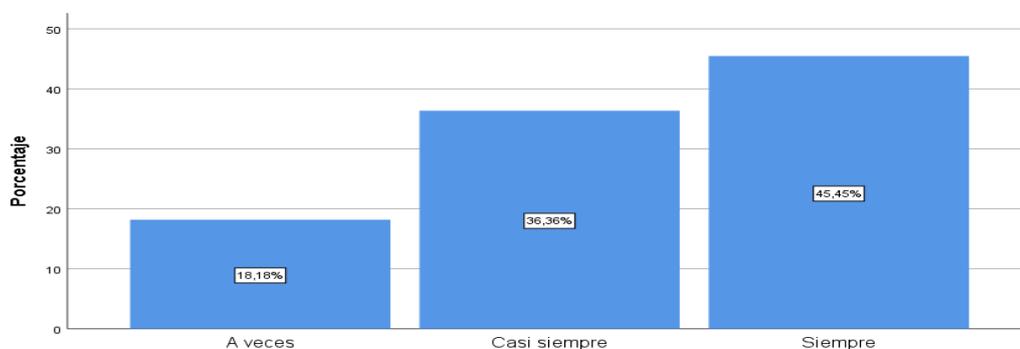


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que existen buenas acciones correctivas de errores en el área, pero que podrían mejorarse. Elaboración: Propia, con el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Control, sobre el control ejercido por organismos supervisores a la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 45.50% señaló que siempre se da, el 36.40% que casi siempre y el 18.20% que a veces, como se detalla en la Figura 26.

### Figura 26

*P19: La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es controlada por organismos superiores del estado*



*Nota:* La figura muestra porcentualmente que el área es controlada por organismos supervisores, pero que podría mejorarse. Elaboración: Propia, con el SPSS v. 25

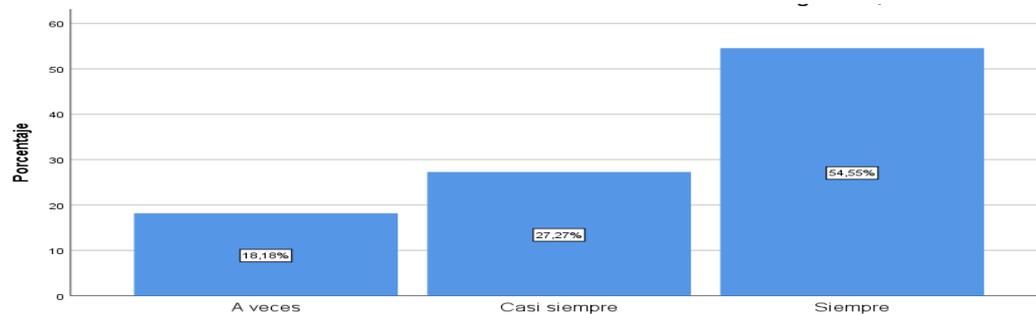
### Variable: Calidad de la Información

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en relación a la variable Calidad de Información medido a través de sus dos dimensiones: Calidad Intrínseca y Entrega.

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre la facilidad de acceso a la información en la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo el 54.50% señalaron que siempre es así, el 27.30% que casi siempre y el 18.20% que a veces, como se detalla en la Figura 27.

### Figura 27

*P1: Es fácil el acceso a la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma*

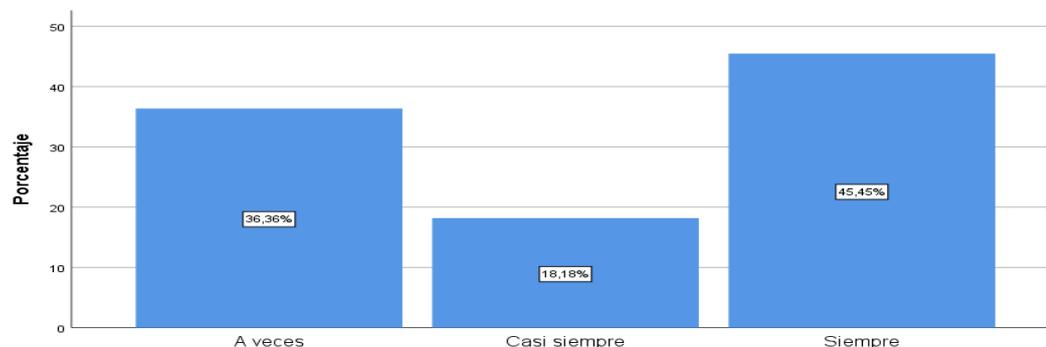


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la facilidad del acceso a la información del área es buena, pero podría mejorarse. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25.

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre la facilidad de recuperación, en cualquier momento, de la información en la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, sólo el 45.50% señalaron que siempre, el 18.20% casi siempre y el 36.40% a veces, como se detalla en la Figura 28.

### Figura 28

*P2: Es fácilmente recuperable, en cualquier momento, la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma*

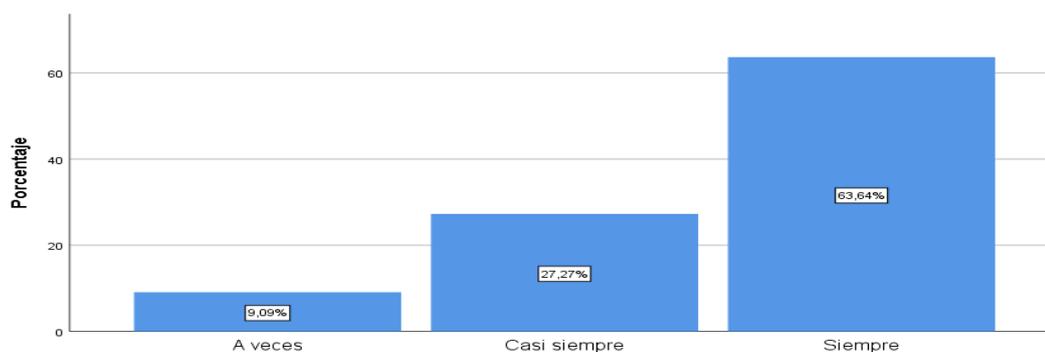


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la recuperación de la información del área es buena, pero podría mejorarse. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre la disponibilidad, en cualquier momento, de la información en la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 63.60% señalaron que siempre está disponible, el 27.30% que casi siempre y el 9.10% que a veces, como se detalla en la Figura 29.

**Figura 29**

*P3: Está disponible, en cualquier momento, la información a la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma*

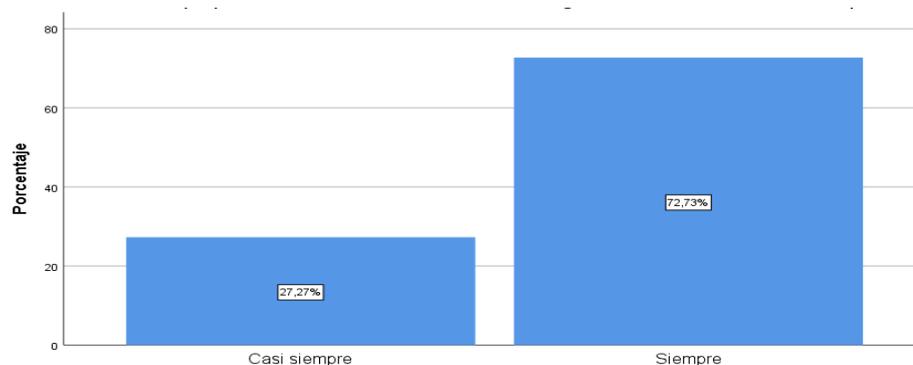


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la disponibilidad de la información del área es buena, pero podría mejorarse. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre la facilidad de comprensión de la información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 72.70% señalaron que siempre es así y el 27.30% que casi siempre, como se detallan en la Figura 30.

### Figura 30

*P4: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es de fácil comprensión*

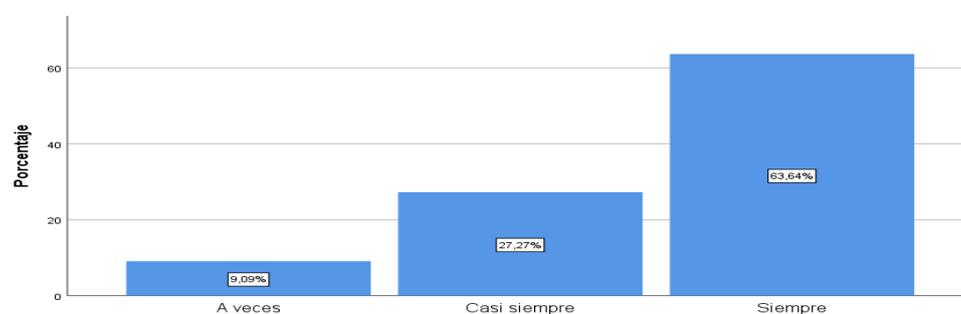


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la información que publica el área es de fácil comprensión. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre el interés en el público objetivo que generan la información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 63.60% señalan que siempre es así, el 27.30% que casi siempre y el 9.10% que a veces, como se detalla en la Figura 31.

### Figura 31

*P5: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma genera interés en el público objetivo*

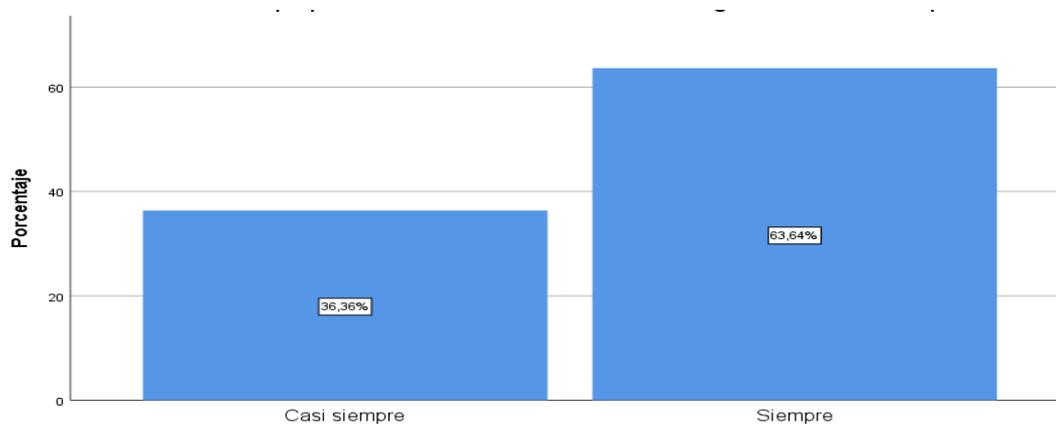


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la información que publica el área genera interés, pero podría mejorar. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre la precisión de la información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 63.60% señalaron que siempre es así y el 36.40% que casi siempre, como se detalla la Figura 32.

### Figura 32

*P6: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es precisa*



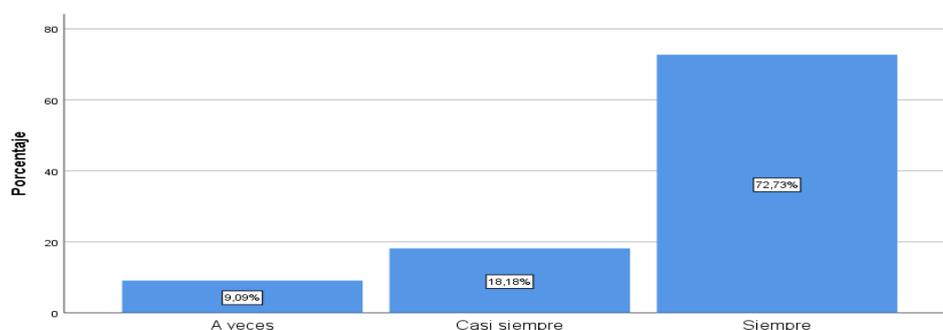
*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la información que publica es precisa, pero podría mejorar.

Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre la utilidad de la información para los lectores que publica la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 72.70% señalaron que siempre es así, el 18.20% que casi siempre y el 9.10% que a veces, como se detalla en la Figura 33.

### Figura 33

*P7: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es útil para los lectores*

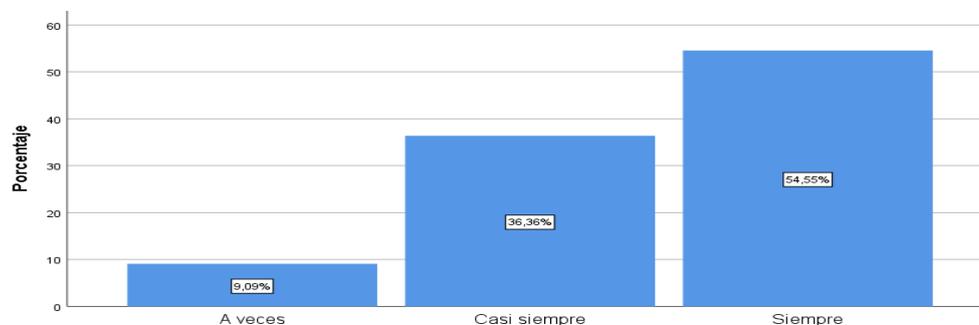


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la información publicada por el área es muy útil para los lectores. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Calidad Intrínseca, sobre los elementos particulares del MIDIS que contiene la información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 54.50% señalaron que siempre es así, el 36.40% que casi siempre y el 9.10% que a veces, como se detalla en la Figura 34.

### Figura 34

*P8: La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma contienen elementos particulares del MIDIS*

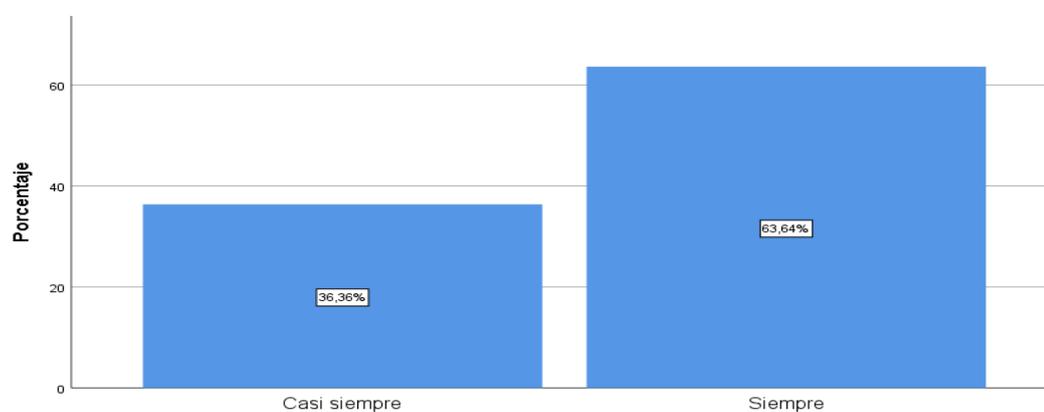


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la información publicada por el área tiene elementos particulares del MIDIS. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25.

Respecto a la dimensión Entrega, sobre la actualización constante de la información publicada por la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 63.60% señalaron que siempre es así y el 36.40% que casi siempre, como se detalla en la Figura 35.

### Figura 35

*P9: La información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es actualizada constantemente*

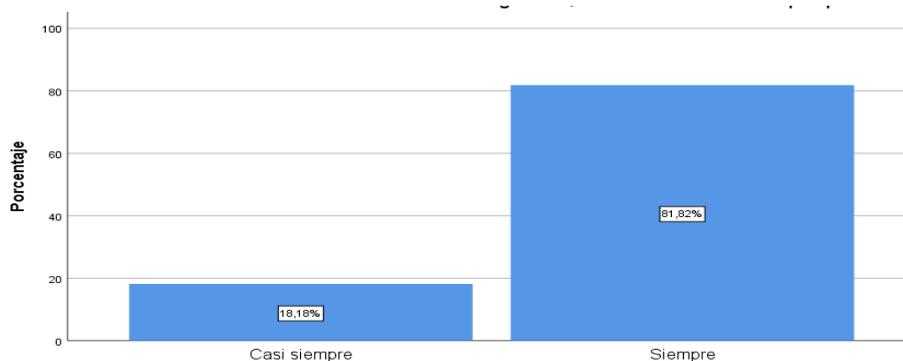


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la información publicada por el área se actualiza constantemente. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25.

Respecto a la dimensión Entrega, sobre la entrega en el tiempo oportuno de la información publicada por la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 81.80% señala que siempre es así y el 18.20% que casi siempre, como se detalla en la Figura 36.

### Figura 36

*P10: La información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma se da en el tiempo oportuno*

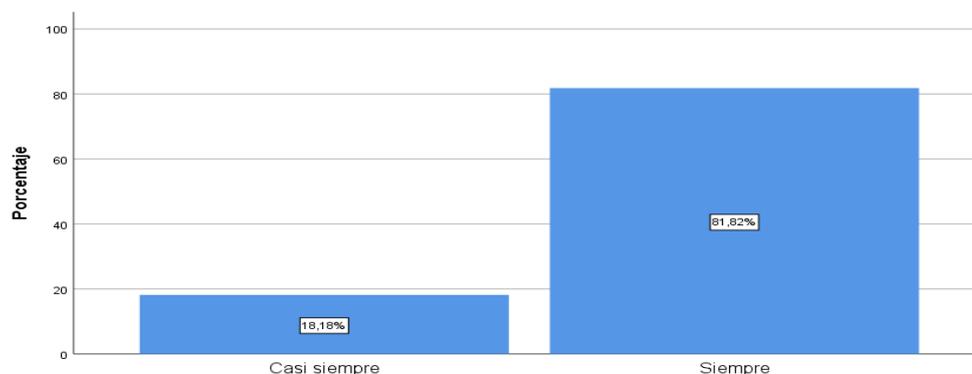


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que la información publicada por el área se da en el tiempo oportuno. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Entrega, sobre la conformidad de los trabajadores con la información recibida de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 81.80% señalaron que siempre están conformes y el 18.20% que casi siempre lo están, como se detalla en la Figura 37.

### Figura 37

*P11. Estoy conforme con la información recibida de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma*

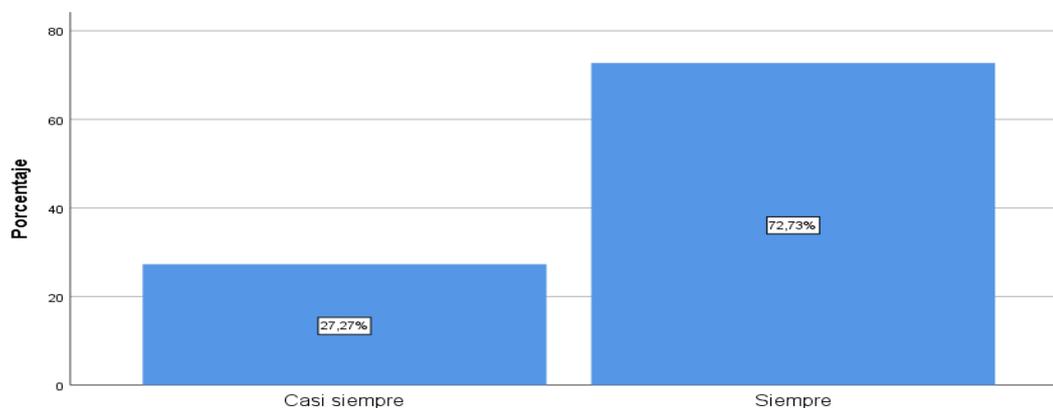


*Nota:* La figura muestra porcentualmente que los trabajadores están conformes con la información recibida por el área. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

Respecto a la dimensión Entrega, sobre la disponibilidad de la información en las oficinas de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el 72.70% señalaron que siempre es así y el 27.30% que casi siempre, como se detalla en la Figura 38.

### Figura 38

*P12: En la oficina, la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma está disponible*



*Nota:* La figura muestra porcentualmente que sí está disponible la información en las oficinas del área.

Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

### Prueba de Normalidad

Es necesario aplicar la Prueba de normalidad para determinar si los datos siguen o no una distribución normal y se emplea el estadístico conocido como Shapiro Wilk porque la cantidad de datos “n” es menor o igual a 50 datos. Una vez aplicada, si los datos siguen una distribución normal se empleará el coeficiente de correlación de Pearson y si los datos no siguen una distribución normal se empleará el coeficiente de correlación de Spearman (Ortiz P. y Ortiz R, 2021; p. 55; Roy et al., 2019; Osada et al., 2012).

En ese sentido, sobre las once (11) encuestas aplicadas se plantean las siguientes hipótesis:

- Ha: Los datos siguen una distribución normal.
- Ho: Los datos no siguen una distribución normal.
- Nivel de significancia: 0.05 (5%)

Si los resultados arrojan un  $p < 0.05$  se rechaza la Ho, y acepta la Ha, indicando que los datos no siguen una distribución normal o no paramétrica. Pero, si los resultados arrojan un  $p \geq 0.05$  se acepta la Ho y rechaza Ha, señalando que los datos siguen una distribución normal o paramétrica. (Ortiz P. y Ortiz R, 2021; p. 55; Roy et al., 2019).

Entonces, como se muestra en la Tabla 11, así como en las Figuras 39 y 40, los resultados arrojaron un  $p = 0,143$  para la variable Gestión Administrativa y un  $p = 0,025$  para la variable Calidad de Información. En ese sentido, los datos en su conjunto no siguen una distribución normal o son no paramétricos, rechazando la Ho y aceptando la Ha, por lo tanto, se aplica el Coeficiente de Correlación de Spearman.

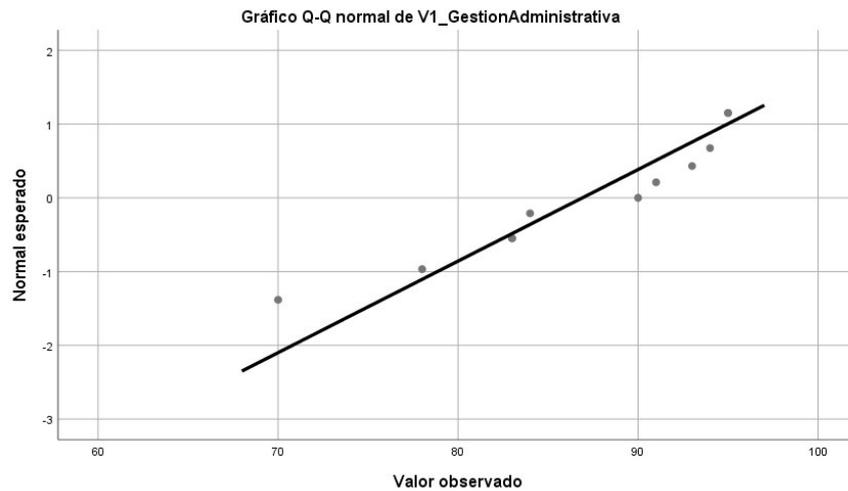
**Tabla 11**

***Prueba de Normalidad***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_GestionAd ministrativa	,195	11	,200*	,891	11	<b>,143</b>
V2_Calidad_de _Informacion	,266	11	,028	,832	11	<b>,025</b>

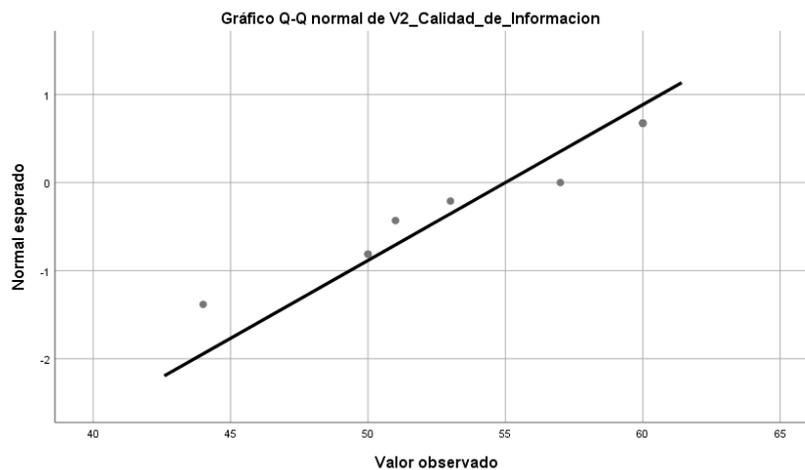
\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* La tabla muestra la prueba de normalidad determinando que los datos siguen una distribución normal para la variable a analizar: Gestión Administrativa. Elaboración: Propia, utilizando el SPSS v. 25.

**Figura 39*****Gráfico de normalidad de los datos de la variable Gestión Administrativa***

*Nota:* La figura muestra la prueba de normalidad determinando que los datos siguen una distribución normal para la variable a analizar: Gestión Administrativa. Elaboración: Propia, utilizando el SPSS v.

25.

**Figura 40*****Gráfico de normalidad de los datos de la variable Gestión Administrativa***

*Nota:* La figura muestra la prueba de normalidad determinando que los datos no siguen una distribución normal para la variable Calidad de la Información. Elaboración: Propia, utilizando el SPSS v. 25.

## Prueba de Hipótesis

Para realizar la Prueba de Hipótesis, es necesario determinar los rangos de los coeficientes escala de correlación cuyos valores fluctúan entre -1 y 1, que permitirán determinar si los grados en que se correlacionan las variables. Como se muestra en la Tabla 12, cuando el valor se acerque más a -1 o +1 significará que existe un mayor grado de correlación entre las variables, que podrá ser inversa o directa, respectivamente (Hernández y Mendoza, 2018).

**Tabla 12**

### *Coefficientes de Correlación*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta. A mayor “X”, menor “Y” de forma proporcional.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta. A mayor “X”, mayor “Y” y viceversa de forma proporcional

*Nota:* La tabla muestra los posibles grados de correlación entre las variables. Elaboración: Propia, adaptado de Hernández y Mendoza (2018, p. 346).

### Hipótesis General

- Ho: La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.
- Ha: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.

Así, aplicando el Coeficiente de Correlación de Spearman se determina un  $p = 0,001$  por lo que se rechaza la Ho, y acepta la Ha, indicando que existe una influencia positiva muy fuerte de la Gestión Administrativa en la Calidad de la Información de 0,847 como se aprecia en la Tabla 13.

**Tabla 13**

*Coefficiente de Correlación de Spearman: Gestión Administrativa y Calidad de Información*

			V1_GestionA dministrativa	V2_Calidad_de_ Informacion
Rho de Spearman	V1_GestionAd ministrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	11	11
	V2_Calidad_de_ _Informacion	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	11	11

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

*Nota:* La tabla muestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables.

Elaboración: Propia, empleando el SPSS v. 25

### **Hipótesis Específica 1**

- Ho: La dimensión planificación de la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, 2022
- Ha: La dimensión planificación de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, 2022

Así, en la Tabla 14, se aprecia un  $p = 0.007$  que implica rechazar la Ho y aceptar la Ha, indicando que existe una correlación positiva considerable, es decir, una considerable influencia de la dimensión Planificación de la gestión administrativa en la Calidad de la Información de 0.753

### **Hipótesis Específica 2**

- Ho: La dimensión organización de la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, 2022.
- Ha: La dimensión organización de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, 2022.

Así, en la Tabla 14, se aprecia un  $p = 0.001$  que implica rechazar la Ho, y aceptar la Ha, indicando que existe una correlación positiva muy fuerte, es decir, una

muy fuerte influencia de la dimensión Organización de la gestión administrativa en la Calidad de la Información de 0.852

### **Hipótesis Específica 3**

- Ho: La dimensión dirección de la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.
- Ha: La dimensión dirección de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.

Así, en la Tabla 14, se aprecia un  $p = 0.002$  que implica rechazar la Ho, y aceptar la Ha, indicando que existe una correlación positiva muy fuerte, es decir, una muy fuerte influencia de la dimensión Dirección de la gestión administrativa en la Calidad de la Información de 0.828

### **Hipótesis Específica 4**

- Ho: La dimensión control de la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.
- Ha: La dimensión control de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.

Así, en la Tabla 14, se aprecia un  $p = 0.007$  que implica rechazar la  $H_0$ , y aceptar la  $H_a$ , indicando que existe una correlación positiva muy fuerte, es decir, una considerable influencia de la dimensión Control de la gestión administrativa en la Calidad de la Información de 0.756

**Tabla 14**

*Correlaciones entre dimensiones de la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de la Información*

			Vx1_Planificar	Vx2_Organizar	Vx3_Dirigir	Vx4_Controlar	V1_GestionAdmi nistrativa	V2_Calidad_de _Informacion
Rho de Spearman	Vx1_Planificar	Coeficiente de correlación	1,000	,660*	,786**	,552	,798**	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,027	,004	,079	,003	,007
		N	11	11	11	11	11	11
Vx2_Organizar		Coeficiente de correlación	,660*	1,000	,919**	,750**	,940**	,852**
		Sig. (bilateral)	,027	.	,000	,008	,000	,001
		N	11	11	11	11	11	11
Vx3_Dirigir		Coeficiente de correlación	,786**	,919**	1,000	,700*	,956**	,828**
		Sig. (bilateral)	,004	,000	.	,016	,000	,002
		N	11	11	11	11	11	11
Vx4_Controlar		Coeficiente de correlación	,552	,750**	,700*	1,000	,802**	,756**
		Sig. (bilateral)	,079	,008	,016	.	,003	,007
		N	11	11	11	11	11	11
V1_GestionAdmi strativa		Coeficiente de correlación	,798**	,940**	,956**	,802**	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	,003	,000	,000	,003	.	,001
		N	11	11	11	11	11	11
V2_Calidad_de_In formacion		Coeficiente de correlación	,753**	,852**	,828**	,756**	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	,001	,002	,007	,001	.
		N	11	11	11	11	11	11

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

*Nota:* La tabla muestra las correlaciones entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la variable Calidad de la Información. Elaboración: Propia, empleando el SPSS v.25.

## V. Discusión de Resultados

Los once (11) trabajadores encuestados de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con edades entre 33 y 60 años, 45.5% hombres y 54.5% mujeres y donde el 90% tienen más de tres años trabajando en la institución señalaron que la relación de la Gestión Administrativa sobre la Calidad de la Información fue muy fuerte con un coeficiente de correlación de 0.847. Así, la relación de la Planificación sobre la Calidad de la Información fue considerable con un coeficiente de correlación de 0.753; la relación de la Organización (0.852), Dirección (0.828) fueron muy fuertes y el Control (0.756) considerable. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Díaz (2019), quien determinó que existe una correlación alta entre la Gestión Administrativa y la Calidad de la Información con un nivel de correlación de 0.822.

Los resultados de la investigación también determinaron que la Gestión Administrativa, conformada por la Planificación, toma en cuenta la Visión y Misión (81.80%), Objetivos y Metas (72.70%), Estrategias y Programas (81.80%), Transparencia en el Gasto (81.80%) que plantea la institución, pero que los Valores Institucionales en menor grado (63.60%). Conformada por la Organización, toma en cuenta las Funciones del personal (72.70%), medianamente los Puestos y Líneas de autoridad (54.50%), la Coordinación entre trabajadores (54.50%), pero el Organigrama en menor grado (36.40%). Conformada por Dirección, toma en cuenta el Equipo de Trabajo (81.80%), de forma media el Liderazgo (63.60%), pero en menor grado las Actitudes, Percepciones y Normas (45.50%), la Motivación (45.50%) y la Comunicación (36.40%). Conformada por el Control, toma en cuenta que el área realiza un buen Monitoreo de los avances frente a lo proyectado (81.80%), implementa buenas Acciones preventivas (72.70%), de forma media Mide el Desempeño de los trabajadores (63.60%), implementa Acciones correctivas (54.50%), pero en un nivel bajo el Control de Organismos externo hacia el área (45.50%).

Estos últimos resultados coinciden con Díaz (2019), quien determinó que en todo el proceso de gestión administrativa que implica la planificación, organización, dirección y control. También los hallazgos de Flores (2017) determinaron que la Gestión Administrativa influye significativamente (0.659) en la prestación del servicio alimentario. De igual forma considera que la supervisión operativa y el monitoreo influyen significativamente (0.534) en la prestación del servicio alimentario. También coinciden con Masaquiza et al. (2020) en Ecuador, quienes determinaron que una eficiente gestión administrativa implica planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones para lograr los objetivos trazados

Sin embargo, los resultados de la investigación difieren de los hallazgos de Morales (2017) quien señaló que la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de atención al usuario es positiva, pero muy débil en todas sus dimensiones dando a entender que su gestión no es la más adecuada en cuanto al proceso de planeación, organización, dirección y control que permitan lograr una percepción de alta calidad por parte de sus usuarios. También los hallazgos de Mendoza et al. (2022) en Ecuador, indicaron que el 32% de los encuestados señalaron que no es necesario implementar estrategias para lograr una buena gestión administrativa debido a la desconfianza que existe en la actual gestión y de los hallazgos de Aliaga y Alcas (2021), donde los usuarios percibieron la gestión administrativa como regular en un 46.7%, y la planeación, organización, dirección y control es percibido por más del 50% de los usuarios como deficientes y regulares siendo la dirección el que presenta un nivel de deficiencia de 46.7%, seguido de la organización con 35.6% deficiente y el control con 33.3% deficiente.

También difieren de los hallazgos de Bautista y Delgado (2020) donde más del 80% del total de encuestados señalaron que el nivel de ejecución del gasto es bajo, que es deficiente, que no se cumplen los objetivos trazados, que la información que se brinda a la comunidad a través del portal institucional no es muy transparente, que la planificación es deficiente.

Los hallazgos por el lado de la Calidad de la Información es preciso recalcar que es una variable polisémica y la investigación determinó que sus elementos como la Facilidad de comprensión de la información es alta (72.70%) así como la Utilidad de la misma (72.70%). Respecto de la Disponibilidad de la información en cualquier momento los resultados arrojaron que ésta es media (63.60%), el Interés del público objetivo en a información también es medio (63.60%), la Precisión de la información es media (63.60%) así como la Facilidad de acceso a la información en el área (54.50%). Sin embargo, respecto de la Facilidad de recuperación de la información en cualquier momento es baja (45.50%) así como los Elementos particulares del MIDIS (54.50%) también son medio bajos.

Finalmente, sobre la Entrega de la información, ésta se entrega a Tiempo en 81.80%, y los trabajadores señalan que también se sienten muy Conformes con ella (81.80%). De igual manera, señala que la información está Disponible en las oficinas del área (72.70), pero sólo el 63.60% señalaron que siempre está Actualizada.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de López et al., (2022) en México, quienes determinaron que es muy importante la disponibilidad, confiabilidad, facilidad de acceso, relevancia y que esté a tiempo la información siendo necesario implementar mejores estrategias a nivel administrativo, con los hallazgos de Louzao y Zanfrillo (2018) en Argentina, quienes determinaron que la calidad de la información se puede evaluar desde diferentes dimensiones y los resultados variarán de acuerdo a las empresas analizadas.

Sin embargo, los resultados de la investigación difieren de los hallazgos de Medrana (2017) en España, quien determinó que en los Municipios de Ecuador existe ausencia de una cultura de comunicación, el contenido de la información publicada están más sesgados a publicar aspectos de carácter sociocultural y no mucha información sobre su gestión administrativa y económica debido a que deben ser verificados y previamente aprobados lo que

genera un exceso de tiempo haciendo difícil y tardía su publicación; también varios municipios obtuvieron resultados bajos debido a la mala ubicación de su información en la web y por la descontextualización de la misma.

## VI. Conclusiones

Se concluye que existe una gran influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022 con un grado de correlación de 0.847

Existe una relación significativa entre el proceso de planificación y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022 con un grado de correlación de 0.753

Existe una relación significativa entre el proceso de organización y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022 con un grado de correlación de 0.852

Existe una relación significativa entre el proceso de dirección y calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022 con un grado de correlación de 0.828

Existe una relación significativa entre el proceso de control y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022 con un grado de correlación de 0.756

## VII. Recomendaciones

De los hallazgos de la presente investigación se puede recomendar que la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tenga muy presente que la gestión administrativa tiene una gran influencia en la calidad de la información que maneja debiendo continuar aplicando mejoras en ese sentido.

Que, dada la fuerte influencia en la calidad de la información, se continúe mejorando la planificación del área en cuanto a la consideración de la visión, misión, objetivos, metas, estrategias, programas, transparencia en el gasto y valores institucionales para mantener ese alto nivel.

Que, dada la fuerte influencia en la calidad de la información, se corrijan y mejoren los aspectos sobre la organización en cuanto a los puestos, líneas de autoridad, coordinación entre los trabajadores y el organigrama para elevar su nivel.

Que, dada la fuerte influencia en la calidad de la información, se corrijan y mejoren los aspectos en cuanto a la dirección el área referidos a las actitudes, percepciones, normas, motivación y comunicación.

Que, dada la fuerte influencia en la calidad de la información, se corrijan y mejoren los aspectos en cuanto al control de la medición del desempeño, las acciones correctivas y el control de organismos externos.

## VIII. Referencias

- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Avello, R., Rodríguez M., Rodríguez M., Sosa, D. Companioni, B. y Rodríguez, C. (2019). *¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio?* Medisur. Universidad de Cienfuegos. Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2019000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100010)
- Bautista, J. y Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de una entidad pública*. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE. <https://www.ilae.edu.co/files/book-pdf/20201008124717348091512.pdf>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38),271-276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Pedro Ruíz Gallo, 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Repositorio Institucional de la USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1>

Correa, N. (2021). *Protección social y lucha contra la pobreza. Perú Debate 2021: propuestas hacia un mejor gobierno*. (1era ed.). Pontificia Universidad Católica del Perú. [https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/8.\\_dp\\_proteccion\\_social\\_pobreza.pdf](https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/8._dp_proteccion_social_pobreza.pdf)

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Presidencia del Consejo De Ministros – PCM.

Díaz, K. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de la información del Instituto Nacional de Estadística e Informática, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37331/D%c3%a1daz\\_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37331/D%c3%a1daz_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, F. (2017). *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional de la UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1675>

Flores, E., Miranda, M. y Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: *cómo elegir la prueba estadística adecuada*. *Estadística inferencial*. Revista Alergia México, 64(3), 364-370. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902017000300364](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902017000300364)

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de*

- Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Epub 02 de agosto de 2020. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es)
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. (11ava ed.). Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill, Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). McGraw-Hill. [https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Hernandez\\_Fernandez\\_y\\_Baptista\\_2010](https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010)
- Hitt, M., Black, J. y Porter, L. (2006). *Administración*. (9na ed.). Pearson Educación.
- Koontz, H.; Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14ava ed.). McGraw Hill. Interamericana Editores S.A. de C.V.
- La Cámara - Cámara de Comercio de Lima (10 de enero 2022). *Economía peruana no crecería lo suficiente el 2022*. <https://lacamara.pe/economia-peruana-no-creceria-lo-suficiente-el-2022/>
- Lache, M. (2019). *Los programas de compensación social como instrumentos eficaces para reducir la pobreza*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional de la UNFV. [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3546/UNFV\\_LACHE\\_%20RAFAEL\\_%20MARCELINO\\_%20FERNANDO\\_DOCTORADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3546/UNFV_LACHE_%20RAFAEL_%20MARCELINO_%20FERNANDO_DOCTORADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Loayza, M. (2015). *La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la Dirección de Infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014*. [Tesis de pregrado de la Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional de la UNAJMA. <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/197/08-2015-EPAE-Loayza%20Yupanqui-gestion%20de%20la%20informacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Louzao, E. y Zanfrillo, A. (2018). *Calidad de información digital en organizaciones de salud. 34º Congreso Nacional de Adenag*. Nulan. Repositorio Digital de la FCEyS-UNMDP. [Artículo]. <http://nulan.mdp.edu.ar/2960/1/louzao-zanfrillo-2018.pdf>
- López, J., Herrera, H. y Hernández, J. (2022). Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1118>
- Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso Estratégico (28 de junio de 2016). *E02: Gestión de las Comunicaciones de la Sede Central del MIDIS*. Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. Ministerio de Desarrollo e Inclusión. [Documento]. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/304707/MPP\\_NIVEL\\_ESTRATEGICO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/304707/MPP_NIVEL_ESTRATEGICO.pdf)
- Martínez, B., Alfaro, J. y Ramírez, M. (2012). Procesos de gestión de información y construcción de conocimiento en la formación de investigadores educativos a través de ambientes a distancia. *Sinéctica*, (38), 1-15.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2012000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000100003&lng=es&tlng=es)

Masaquiza, T., Palacios, A. y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>

Medrana, N. (2017). *Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas Webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio Institucional de la UAB. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, V., Moreira, J. y Mera, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando*, 9(34), 31-40. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS (11 de julio de 2018). *Portal “Evidencia Midis” facilitará toma de decisiones en favor de la primera infancia, la inclusión económica y el adulto mayor*. <https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/15408-portal-evidencia-midis-facilitara-toma-de-decisiones-en-favor-de-la-primera-infancia-la-inclusion-economica-y-el-adulto-mayor>

Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)

- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. (1era ed.). Pearson Educación.
- Ortiz P., J. y Ortiz R., A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones en Estadística*, 14(1), 53–63.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8709934.pdf>
- Osada, J., Rojas, J. y Vidal, L. (2012). Distribución Normal: ¿Es tan frecuente como parece? *Revista médica de Chile*, 140(4), 548.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000400021>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON. (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Portal de Transparencia Estándar (s.f.). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE - QALI WARMA)*.  
[https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=14219&id\\_tema=1&ver=#.Yii1ttVBzIU](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=14219&id_tema=1&ver=#.Yii1ttVBzIU)
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99315569010>
- Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS (18 de diciembre de 2017). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Plataforma digital única del Estado Peruano.  
<https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/6379-283-2017-midis>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ma ed.). Pearson Educación.
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M. y Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360.  
<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>

- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es)
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. México. [Tesis Pregrado, Benemerita Universidad Autónoma De Puebla]. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Suástegui, C., Ramírez, B. y Ibarra, C. (5, 6 y 7 de octubre 2011). La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa. *XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Ciudad Universitaria. Universidad Nacional Autónoma de México – UNAM.
- Suárez, A., Cruz, I. y Pérez, Y. (2015). La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 72-79. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200011&lng=es&tlng=es)
- Torres, M. y Rojas, D. (2008). Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos. *Enlace*, 5(3), 025-044. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152008000300003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000300003&lng=es&tlng=es)
- Universidad de Colima (s.f.). *El presupuesto en un proyecto de investigación*. México. [https://recursos.ucol.mx/tesis/presupuesto\\_proyecto\\_investigacion.php](https://recursos.ucol.mx/tesis/presupuesto_proyecto_investigacion.php)

Universidad Privada del Norte [UPN] (2015). *Programa de Certificación de Asesores de Tesis*. Sistema de Gestión de la Investigación.

Vidal, M. y Araña, A. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. *Educación Médica Superior*, 26(3), 474-484.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000300013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000300013&lng=es&tlng=es)

## IX. Anexos

## Anexo A. Matriz de Consistencia

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, 2022					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V. Independiente (X)	Dimensiones	Metodología
¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022	La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022	Gestión Administrativa	D1: Planeación D2: Organización D3: Dirección D4: Control	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivo Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>V. Dependiente (Y)</b>		
¿Qué relación existe entre el proceso de planificación y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?	Hallar la relación que existe entre el proceso de planificación y calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.	El proceso de planificación influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022	Calidad de la Información	D1: Calidad Intrínseca D2: Entrega	<b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal o transeccional <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional
¿Qué relación existe entre el proceso de organización y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?	Hallar la relación que existe entre el proceso de organización y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.	El proceso de organización influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022			<b>Población:</b> 11 trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el año 2022.
¿Qué relación existe entre el proceso de dirección y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?	Hallar la relación que existe entre el proceso de dirección y calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.	El proceso de dirección influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022			<b>Muestra:</b> Se utilizó el muestreo poblacional o censal. Por lo que la cantidad de elementos de la muestra es igual a la población.
¿Qué relación existe entre el proceso de control y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022?	Hallar la relación que existe entre el proceso de control y la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022.	El proceso de control influye significativamente en la calidad de información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022			<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Software estadístico:</b> Excel y SPSS V25
					<b>Análisis inferencial:</b> se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov para hallar la distribución de frecuencias. Así mismo se aplicó la prueba estadística $\rho$ (Rho) de Spearman para la constatación de hipótesis.

## Anexo B. Encuestas

### Encuesta: Gestión Administrativa

Estimado trabajador, la presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo la investigación sobre la GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, 2022, por lo que la información será de gran utilidad para la empresa, garantizando que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Edad: \_\_\_\_\_

Género:

 M F

Años en la empresa: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marcar con una "X" el grado de conformidad de las siguientes afirmaciones que responda el encuestado, teniendo en cuenta las siguientes escalas:

1 = Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La planificación de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma se toma en cuenta la Visión y Misión de la institución					
2. Los objetivos y metas planteados por la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma son claros y entendibles					

- 
3. Las estrategias y programas trazados por la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma para alcanzar los objetivos y metas son claras y concretas

---

  4. La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma respeta y aplica adecuadamente los valores institucionales

---

  5. Existe compromiso de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma con el uso transparente y gasto eficiente del presupuesto asignado

---

  6. La estructura organizacional (Organigrama) de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es la adecuada porque facilita la coordinación entre áreas

---

  7. La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tiene un buen diseño organizacional (puestos y líneas de autoridad adecuadas)

---

  8. Las funciones del personal de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma están bien definidas

---

  9. Existe una buena coordinación entre los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma

---

  10. Las actitudes, percepciones y normas grupales de los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma son buenas

---

  11. Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma motivan constantemente a los trabajadores
-

- 
12. Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma lidera adecuadamente a los trabajadores para que logren los objetivos trazados
- 
13. La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tiene un buen equipo de trabajo que permite tomar decisiones rápidamente
- 
14. Los trabajadores de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma tienen una buena comunicación a todo nivel
- 
15. Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma monitorean los avances versus los planes proyectados
- 
16. Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma miden continuamente el desempeño de los trabajadores para el logro de objetivos
- 
17. Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma implementan buenas acciones preventivas para evitar errores
- 
18. Los jefes de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma ante fallas implementan buenas acciones correctivas
- 
19. La Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es controlada por organismos superiores del estado
-

## Encuesta: Calidad de Información

Estimado trabajador, la presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo la investigación sobre la GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, 2022, por lo que la información será de gran utilidad para la empresa, garantizando que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Edad: \_\_\_\_\_

Género:  M  F

Años en la empresa: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marcar con una "X" el grado de conformidad de las siguientes afirmaciones que responda el encuestado, teniendo en cuenta las siguientes escalas:

1 = Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
20. Es fácil el acceso a la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma					
21. Es fácilmente recuperable, en cualquier momento, la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma					
22. Está disponible, en cualquier momento, la información a la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma					

---

23. La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es de fácil comprensión

---

24. La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma genera interés en el público objetivo

---

25. La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es precisa

---

26. La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es útil para los lectores

---

27. La información que publica la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma contienen elementos particulares del MIDIS

---

28. La información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma es actualizada constantemente

---

29. La información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma se da en el tiempo oportuno

---

30. Estoy conforme con la información recibida de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma

---

31. En la oficina, la información de la Unidad de Comunicación e Imagen de Qali Warma está disponible

---

## Anexo C. Validación de Expertos

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:	CHOCOBAR REYES, EMILIO JOSÉ			
TITULO Y GRADO:				
Ph.D ( )	Doctor ( )	Magister ( X )	Licenciado ( ) Otros	
UNIVERSIDAD QUE LABORA:	Universidad Nacional de Piura			
FECHA:	02 de junio de 2022			
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>				
<b>“Gestión Administrativa y la Calidad de Información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022”</b>				
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.				
<b>Tabla 1</b>				
<i>Validación del Instrumento</i>				
N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información responde al objetivo del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
		<b>TOTAL</b>		
Sugerencias: Aplicar _____				
Firma del experto:				
				
_____ Mg. Emilio José Chocobar Reyes				

### GUIA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Salas Quispe, Mariano Rodolfo

**TÍTULO Y GRADO:**

Ph D ( )    Doctor ( )    Magister ( X )    Licenciado ( )    Otros

**UNIVERSIDAD QUE LABORA:** UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

**FECHA:** 13 de junio del 2022

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Gestión Administrativa y la Calidad de Información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

**Tabla 1**

*Validación del Instrumento*

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información responde al objetivo del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
<b>TOTAL</b>				

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Firma del experto:



\_\_\_\_\_  
Mg. Mariano Rodolfo Salas Quispe

### GUIA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** TORRES ISLA, JULIO CÉSAR

**TÍTULO Y GRADO:**

Ph D ( )    Doctor ( )    Magister ( X )    Licenciado ( )    Otros

**UNIVERSIDAD QUE LABORA:** UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FECHA:** 17 de junio de 2022

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Gestión Administrativa y la Calidad de Información de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2022”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

**Tabla 1**

*Validación del Instrumento*

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información responde al objetivo del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
<b>TOTAL</b>				

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Firma del experto:

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Julio César Torres Isla