



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES
POPULARES DE SAN JUAN DE LURIGANCHO SUPERVISADOS POR EL
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

**Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración y
Gerencia Social

Autora

Coronel Melendez, Edith Maura

Asesor

Rojas Elera, Juan Julio

ORCID: 0000-0003-4077-6439

Jurado

Valcarcel Aragon, Mario Sabino Rodolfo

Barreda Davila de Sotomayor, Soledad Fanny

Otoya Ramirez, Hilda Rosa

Lima - Perú

2025

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES DE SAN JUAN DE LURIGANCHO SUPERVISADOS POR EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

30%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES
POPULARES DE SAN JUAN DE LURIGANCHO SUPERVISADOS POR EL
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Línea de investigación:

Gestión empresarial

Tesis para optar el Grado Académico de
Maestra en Administración y Gerencia Social

Autora:

Coronel Melendez, Edith Maura

Asesor

Rojas Elera, Juan Julio

ORCID: 0000-0003-4077-6439

Jurado

Valcarcel Aragon, Mario Sabino Rodolfo

Barreda Davila de Sotomayor, Soledad Fanny

Otoya Ramirez, Hilda Rosa

Lima-Perú

2025

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado con todo aprecio y cariño a mi hijo, mis padres y mi pequeño círculo de amigos; quienes son los que día a día me dan el impulso para seguir adelante.

Agradecimiento

Les brindo un enorme agradecimiento a los Docentes asesores del presente trabajo, por la paciencia que han tenido para guiarme y hacerme entender la importancia de mi Investigación.

ÍNDICE

RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Descripción del problema	13
1.3. Formulación del problema	14
1.3.1. <i>Problema General:</i>	14
1.3.2. <i>Problemas Específicos:</i>	15
1.4. Antecedentes de la investigación.....	15
1.4.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	15
1.4.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	18
1.5. Justificación de la investigación	19
1.6. Limitaciones de la investigación.....	20
1.7. Objetivos de la investigación	21
1.7.1. <i>Objetivo General</i>	21
1.7.2. <i>Objetivos Específicos</i>	21
1.8. Hipótesis	21
1.8.1. <i>Hipótesis general:</i>	21
1.8.2. <i>Hipótesis Específicas:</i>	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Marco conceptual.....	23
III. MÉTODO	42
3.1. Tipo de investigación.....	42
3.2. Población y muestra.....	42
3.3. Operacionalización de variables	43

3.4.	Instrumentos.....	44
3.5.	Procedimientos.....	45
3.6.	Análisis de datos	45
3.7.	Consideraciones éticas.....	45
IV.	RESULTADOS	47
4.1.	Resultados de las variables de estudio	47
4.2.	Prueba de hipótesis	58
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
VI.	CONCLUSIONES.....	65
VII.	RECOMENDACIONES.....	66
VIII.	REFERENCIAS.....	67
IX.	ANEXOS.....	72
	Anexo A: Matriz de consistencia	72
	Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.....	74
	Anexo C. Validez y confiabilidad de instrumentos	77
	Anexo D. Validez de Juicio de Expertos	79
	Anexo E: Base de datos piloto.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de datos según la variable gestión administrativa	47
Tabla 2. Distribución de datos según la dimensión planificación.....	48
Tabla 3. Distribución de datos según la dimensión organización.....	49
Tabla 4. Distribución de datos según la dimensión dirección	50
Tabla 5. Distribución de datos según la dimensión control	51
Tabla 6. Distribución de datos según la variable calidad de servicio	52
Tabla 7. Distribución de datos según la dimensión elementos tangibles	53
Tabla 8. Distribución de datos según la dimensión fiabilidad.....	54
Tabla 9. Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta.....	55
Tabla 10. Distribución de datos según la dimensión seguridad.....	56
Tabla 11. Distribución de datos según la dimensión empatía.....	57
Tabla 12. Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.....	58
Tabla 13. Prueba de correlación según Spearman entre la planificación y la calidad de servicio	59
Tabla 14. Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la calidad de servicio	60
Tabla 15. Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la calidad de servicio	61
Tabla 16. Prueba de correlación según Spearman entre el control y la calidad de servicio	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos según la variable gestión administrativa.....	47
Figura 2. Datos según la dimensión planificación	48
Figura 3. Datos según la dimensión organización.....	49
Figura 4. Datos según la dimensión dirección.....	50
Figura 5. Datos según la dimensión control.....	51
Figura 6. Datos según la variable calidad de servicio.....	52
Figura 7. Datos según la dimensión elementos tangibles.....	53
Figura 8. Datos según la dimensión fiabilidad	54
Figura 9. Datos según la dimensión capacidad de respuesta	55
Figura 10. Datos según la dimensión seguridad	56
Figura 11. Datos según la dimensión empatía	57

RESUMEN

El trabajo presentó el objetivo: de determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se presenta en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS. Material y método: se trabajó con una metodología descriptiva cuantitativa con un nivel correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 205 trabajadores administrativos y clientes que hacen uso del servicio en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS. Para la recolección de datos se hizo uso de dos cuestionarios. Resultados: En los resultados se observa que en un 41.46% la gestión administrativa es regular, en un 31.22% esta gestión es óptima, finalmente se encontró un nivel deficiente según el 27.32%. Por otro lado, se encontró que según en un 42.44% la calidad del servicio es de nivel medio, según el 32.68% alta y según el 24.88% la calidad es baja. Conclusión: Se evidencia que entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS, se relacionan de manera directa ($r_s=0.690$ $p=0.000$).

Palabras clave: Gestión, administración, control, servicio, calidad.

ABSTRACT

The objective of this work was to determine how administrative management relates to the quality of service provided in the soup kitchens of San Juan de Lurigancho supervised by the Municipality – MIDIS. Material and method: A quantitative descriptive methodology was used with a correlational level, with a non-experimental design, with a sample of 205 administrative workers and clients who make use of the service in the soup kitchens of San Juan de Lurigancho supervised by the Municipality – MIDIS. Two questionnaires were used for data collection. Results: The results show that 41.46% of the administrative management is regular, 31.22% of the administrative management is optimal, and finally a deficient level was found according to 27.32%. On the other hand, it was found that according to 42.44% the quality of the service is of medium level, according to 32.68% high and according to 24.88% the quality is low. Conclusion: It is evident that between Administrative Management and Quality of Service in the care provided in the soup kitchens of San Juan de Lurigancho supervised by the Municipality – MIDIS, they are directly related ($r_s=0.690$ $p=0.000$).

Keywords: Management, administration, control, service, quality

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula: Gestión administrativa y calidad de servicio en comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Un comedor social es una organización de base de mujeres pobres que se organizan juntas para preparar raciones diarias para sus miembros, con el objetivo de “bajar el costo de los alimentos”, como ellas dicen. Funciona combinando la adquisición y preparación de alimentos, reduciendo los costos de adquisición y producción. Pero una buena gestión es necesaria y según Chiavenato (2013) significa más que simplemente planificar, organizar, dirigir y controlar, se trata también de tomar “decisiones y acciones que se aplican a una variedad de situaciones en todo tipo de organizaciones”.

También, se encarga de la distribución de los recursos humanos, económicos, materiales y técnicos, y dirige los trabajos que se realizan en cada nivel de la institución con el fin de conseguir los objetivos. Estas acciones tienen una influencia directa en la forma de atender a los usuarios, Díaz (2016), esto es, la calidad del servicio es buena, y es uno de los principios fundamentales que toda compañía tiene que respetar; no importar el tamaño, forma y características. En el caso de que sea el primer representante que el cliente visualice, esto asistirá a sostener la lealtad del mismo, y en el caso de que se alterne, esto podrá volverse en una intimidación. A pesar de ello, en muchas ocasiones las compañías son capaces de utilizar el servicio de forma errónea, esto puede afectar de manera adversa el desarrollo o crecimiento de la organización, por esta razón es importante definir la importancia del mismo con el fin de realizarlo de manera correcta (Instituto Tecnológico de Sonora, 2015).

El tema que aborda esta investigación resulta ser de suma importancia debido a que muchos dependen de la buena administración de los comedores esenciales en el crecimiento social y la salud de las personas.

1.1. Planteamiento del problema

Todas las organizaciones públicas y privadas están obligadas a velar por la gestión de la calidad de los productos y/o servicios que prestan a la sociedad. Mejorar continuamente la calidad del servicio es una necesidad para cualquier organización que pretenda prosperar; es por eso que se deben realizar evaluaciones periódicas que brinden información confiable sobre las expectativas de los consumidores. (Peñuñuri et al., 2017)

Por ejemplo, en el Instituto Politécnico de Sonora en México, los servicios no académicos, restaurantes y cafeterías se encuentran entre las unidades de negocios que la universidad espera para satisfacer las necesidades nutricionales del gran número de estudiantes en cada uno de sus campus, ya que son dedicado al consumo y la degustación, a menudo dentro de la misma institución. La cocina está equipada con espacio para preparar alimentos y bebidas. La calidad del servicio en el comedor de estudiantes, que está relacionada con los productos y servicios, las instalaciones y la atención brindada por el personal, es muy importante ya que está en función de la satisfacción percibida de los estudiantes y se ha demostrado que la satisfacción en el comedor de estudiantes es un factor clave y determinante, porque la impresión de un buen servicio genera clientes más satisfechos y deseos de regresar, dada su percepción sobre el servicio recibido (Peñuñuri et al., 2017)

En los países subdesarrollados de Latinoamérica existe la necesidad de velar por las personas de la tercera edad, niños, niñas y además de personas enfermas con Tuberculosis, discapacitados, abandonados en riesgo moral y víctimas de violencia familiar y o política. Siendo población vulnerable que están en pobreza o pobreza extrema.

Estadísticas oficiales recientes revelan que el Perú tiene una población de casi 27 millones de individuos. Más del 50% de la población, vive en la pobreza, mientras que casi una cuarta parte de ellos, que es el 23,9%, vive en la pobreza extrema. En el caso de las esperanza de vida se sitúa en nivel superior a 71 años, en el caso de la tasa de muertes infantiles se da 33

por mil nacidos vivos, y mayores a 5 años 47 por mil. La desnutrición es un problema crónico que afecta al 25,4% de los niños menores de 5 años. El desempleo es del 7,4% entre la población en edad de trabajar, aunque el subempleo es un problema mayor, que afecta al 47,6% de la población, con un 14,5% afectado por horas y 33,1% afectado por los ingresos. (Angulo, 2011)

En el mismo contexto el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), ha planteado para este grupo de personas El Programa de Complementación Alimentaria; teniendo como modalidades de atención social los siguientes puntos:

Atención a comedores

Hogares y albergues

Convenios con adultos en riesgos

Subsidios a comedores

Programa de alimentación y nutrición para pacientes ambulatorios de Tuberculosis

Atención alimentaria a estudiantes en edad escolar (QALI WARMA)

Siendo estos diferentes programas para atender a la población del país que está en vía de desarrollo; sobre todo en estos momentos difíciles ocasionados por la pandemia del Covid-19.

Al hacernos el cuestionamiento de quien se encarga de este programa en el Perú surge el accionar del MIDIS quien es el gestor que actúa como agente rector encargándose anualmente de gestionar los recursos ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); realizando las siguientes funciones:

- Transferencia del presupuesto a las municipalidades para la adquisición de los alimentos.
- Formulación de lineamientos de gestión.

- Monitoreo de los programas en comedores populares que realiza las diferentes municipalidades del Perú.
- Asistencia técnica a las municipalidades en la realización de los servicios alimentarios que proporciona.
- Finalmente realiza los convenios respectivos con las municipalidades.

1.2. Descripción del problema

Diagnóstico

El propósito de esta investigación fue focalizarme en los comedores populares del programa de complementación alimentaria del distrito de San Juan de Lurigancho y específicamente, en la administración de gestión y calidad de servicio que brindan los comedores populares de esta urbe.

La municipalidad de San Juan de Lurigancho identificado con el programa de complementación alimentaria del MIDIS, ha firmado convenio y recibe asesoría técnica para el control de los comedores populares que en la actualidad alcanza a 325 comedores y dando apoyo de trabajo a más de mil mujeres adscritas a este programa.

Los comedores populares son 325 donde participan mujeres trabajadoras que cumplen dicha misión; mayormente mujeres de pobreza o pobreza extrema con lo cual el MIDIS ha organizado en convenio con la municipalidad de San Juan de Lurigancho un programa alimentario en el cual ellas deben recibir los víveres para preparar las raciones alimenticias la zonas del distrito son muy extensas por ello el estudio se centra en parte intermedia de San Juan de Lurigancho constituido por 40 centros de distribución alimenticia, para podernos ubicar mejor se han elegido solo 4 centros de atención como son:

Virgen de Fátima – Los Helechos 345

Pueblo Unido – Frente al parque Fátima

El Paraíso – Las Gencianas 120

Jesús Obrero – Las Grosellas 1744

Pronóstico

Se ha realizado esta selección debido al problema de la pandemia ya que no se tiene acceso a los demás establecimientos siendo estos cuatro comedores los representativos de las zonas.

La municipalidad proporciona: carnes, pescados, legumbres, hortalizas, cereales entre otros; el gas al 50% del costo normal.

Las trabajadoras establecen turno en cada establecimiento, los cuales preparan menú único cuyo costo es de s/ 3.00 por persona y el número de miembros de cada grupo oscila entre 20 a 25 socios con un administrador que se encarga de comprar los alimentos que faltan durante el mes siendo el número de comensales que presenta cada establecimiento es en su mayoría un aproximado de 1000 a 1500 a más por día. Pero aun así falta control en los procesos por lo cual se ha estado desarrollando algunas inconsistencias en los reportes, es por ello que esta situación podría afectar a la distribución de los recursos y el manejo del presupuesto, afectando finalmente al consumidor final el poblador.

Control del pronóstico

Una de las medidas que se pueden tomar es mejorar la gestión administrativa con un mayor control en sus procesos con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la población con mejores alimentos y más enfocados en la salud de los pobladores y su nutrición.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?
- ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?
- ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?
- ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?

1.4. Antecedentes de la investigación

1.4.1. Antecedentes internacionales

Gómez (2021) en Ecuador presento el título “Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias” Estudio transversal, descriptivo, enfoque mixto el cual tuvo el propósito de analizar el nivel de la calidad administrativa y el desarrollo de una institución del Estado. 250 pacientes que visitaron el C-Type de San Rafael. Centro de Salud; la muestra fue de 150 pacientes que aceptaron participar en el llenado de la encuesta. Las

técnicas fue entrevistas, observaciones y encuestas Serqval. Se halló que el 26.7% menciona que el cuidado ofrecido en la institución es de alta calidad, el 46.7% refiere que esto se da a un nivel regular, el 60% manifestó no estar de acuerdo con que la atención se brindara dentro del plazo debido a la complejidad o urgencia presente en el servicio en el día a día. El 50% de los usuarios mostraron cierto grado de aprobación por la amabilidad y trato bien llevado a cabo por el personal de salud hacia los usuarios, el 26% de los usuarios mostraron su acuerdo por partes y su desaprobación por el equipamiento moderno, y finalmente el 53% refiere que existe modernidad en la institución, finalmente se concluyó que el nivel de los servicios presentan una buena gestión administrativa que se relaciona con la calidad del servicio.

González (2020) en Cuba presentó su trabajo “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo” El objetivo es desarrollar un modelo de gestión administrativa para el Hotel. El estudio es de nivel descriptivo con un enfoque mixto con el uso de encuestas, donde se logra concluir que la administración del hotel carece de precisión lo que limita el desarrollo de la empresa, por lo que se detecta un severo desconocimiento sobre los procesos administrativos y de gestión general del hotel y la falta de un organigrama de la estructura organizacional física y las funciones desconocidas que desempeñarán los trabajadores, todo lo cual limita los procesos administrativos y de gestión general del hotel. Desarrollo de entidades y liderazgo institucional. No existe un plan estratégico claro para alcanzar los objetivos institucionales.

Fuentes (2019) con su investigación “La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral de una empresa”. Para determinar el impacto de la administración en el desempeño laboral en la Empresa Empresarial Los Laureles, además de comprender el estado actual del desempeño de los empleados en la Empresa Empresarial Los Laureles, también se observaron factores que afectan negativamente la administración. A través de este estudio se desarrollaron estrategias de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de las

empresas mercantiles de Los Laureles, impulsando así su crecimiento empresarial y económico. La investigación se realizó mediante un método hipotético deductivo, el cual permitió determinar el problema de investigación y verificar la hipótesis; además, también se hizo una investigación inicial, descriptiva y explicativa con el fin de realizar un estudio extenso del asunto. En consecuencia, se ha demostrado que la administración tiene un efecto positivo sobre la labor desempeñó.

Maggi (2018) en Ecuador tuvo el título “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia” El objetivo fue determinar la opinión de los usuarios respecto a la calidad y atención que brindan los servicios de emergencias médicas del Hospital General Milagro. La muestra fue representativa de 3.7 niños. Se usaron dos cuestionarios. Los resultados: Las dimensiones de insatisfacción de los usuarios fueron objetivas, es decir, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; en tanto que las expectativas fueron valoradas de manera parcial satisfactoria, debido a que las características y percepciones fueron valoradas de manera más baja. Se consideró que el sistema no brindaba la fiabilidad precisa a los pacientes y que la atención no tenía la temperatura correcta durante la terapia.

Vite et al. (2018) en Ecuador presentaron su estudio “calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: Caso Santa Rosa Y Pasaje” el estudio tuvo como objetivo brindar una análisis de la calidad de los servicios, mediante la aplicación del instrumento basado en el modelo SERVQUAL. Según los datos analizados, se observó que la satisfacción con la calidad de atención desde el punto de vista de los usuarios es satisfactorio, pero no hay una satisfacción con el tiempo según el 65%, por lo que se concluye de manera general que la calidad del servicio es regular en su mayoría.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Peña (2018) tiene su estudio “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en una municipalidad” con el propósito de identificar la relación entre variables. El estudio de nivel de correlación básico diseño no experimental con una muestra de 328 usuarios del distrito San Marcos de Warri. La técnica de recolección de información de Ancash consiste en realizar una encuesta a través de dos instrumentos. Los datos descriptivos e inferenciales procesados nos llevan a concluir que existe una relación significativa entre la administración del Distrito Warri San Marcos y la calidad de los servicios con un valor $p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,805.

Larrañaga (2017) presentó su estudio: “Gestión administrativa y calidad de servicio” de tipo básico, cuantitativo, nivel correlacional, transversal y no experimental. La población eran 156 trabajadores. y su instrumento fueron cuestionarios. Se pudo evidenciar con el análisis de resultados que la gestión administrativa presenta una relación significativa con el desarrollo de la calidad del servicio en Sedapal – Comas 2016 desde la perspectiva del trabajador.

Arévalo (2017) con su estudio: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de una Municipalidad” tuvo el propósito de medir el nivel de relación entre las variables de estudio, a través de un nivel correlacional con la aplicación de encuestas y dos cuestionarios, los cuales se aplicaron a una muestra de 27 empleados. Los resultados evidenciaron que la vínculo entre la administración y la calidad de los procedimientos tiene una importancia bilateral 0,05. En consecuencia, se concluyó que hay una correlación significativamente entre la gestión administrativa y la calidad de los procedimientos en el área de infraestructura.

Talledo (2017) desarrolló la investigación “La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio en SERFOR”. Con el objetivo de identificar la relación entre variables; con una muestra de 163 funcionarios de la Administración General y una muestra de 115 usuarios,

siendo un estudio no experimental descriptivo correlacional, se recolecto información a través de la aplicación de dos cuestionarios, En los resultados se encontró que el 26,96% refiere que la gestión estudiada es eficiente, el 53.91% es regular y el 19.13% deficiente, en el caso de la calidad del servicio en un 23.48% es alta, en un 54,78% medio y el 21,74% de los empleados tiene un nivel de calidad de servicio bajo. Según la prueba de Spearman las variables administrativas institucionales se correlacionan de manera directa con la calidad del servicio, con $r_s = 0.537$, $p=0.001$.

Tipián (2017) presentó su estudio: “Gestión administrativa y la calidad de servicio en Minjus” 2016, con el propósito de medir el nivel de asociación entre las variables, mediante un estudio cuantitativo correlacional con una muestra de 100 usuarios. En cuanto a la instrumentación, se aplicaron técnicas de encuesta y dos cuestionarios. Dentro de los resultados se halló una correlación de 0.500 con una significancia de 0.000, por lo que se concluyó que la gestión administrativa se relaciona de manera directa con el nivel de la calidad del servicio.

1.5. Justificación de la investigación

El estudio se justifica de manera teórica porque presenta un serie de análisis sobre la teoría y conceptos relacionados con la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en comedores populares, la cual pretende aportar a otros estudios e interesados en el presente tema, antecedentes de investigación a fin de absolver dudas sobre estas variables, lo que devendrá en coadyuvar a una mejor administración y condiciones en la calidad de vida para la comunidad y en específico al grupo que se beneficia de los comedores populares.

Por otro lado, el estudio se justifica de manera metodológica ya que sigue un camino o un método científico que permite medir las variables de estudio además de brindar instrumentos validados y confiables que pueden servir de modelo a otros estudios que busquen aportar en la administración pública en beneficio de la población.

Asimismo, el estudio se justifica de manera práctica porque brinda un análisis estadístico sobre la situación problemática que concientizará acerca de la importancia de manejar una adecuada gestión administrativa para lograr una mayor calidad en el servicio de los comedores populares, en especial de San Juan de Lurigancho, además de servir de fundamento para otros estudios o proyectos de mayor complejidad.

1.6. Limitaciones de la investigación

El ámbito de la investigación fue un limitante para este trabajo por ser el distrito más grande del Perú y por contar con una enorme cantidad de comedores (325) los cuales se han tenido que dividir en 3 zonas; inevitablemente la pandemia y el peligro de contagio también son limitantes de este trabajo; pero se ha realizado la investigación contando con el apoyo de la municipalidad y del personal encargado de preparar los alimentos y los comensales que asisten a dichos centros además del personal administrativo que es quien conforma nuestra población de estudio junto con los demás trabajadores y madres de los 4 comedores elegidos Virgen de Fátima – Los Helechos 345; Pueblo Unido – Frente al parque Fátima; El Paraíso – Las Gencianas 120; Jesús Obrero – Las Grosellas 1744.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. *Objetivo general*

Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

1.7.2. *Objetivos específicos*

- Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.
- Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.
- Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.
- Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

1.8. Hipótesis

1.8.1. *Hipótesis general*

Existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

1.8.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.
- Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.
- Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.
- Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

Comunicación institucional. Lo lleva a cabo una institución de manera organizada, dirigiéndose a personas y grupos del contexto social en el que opera (Peñuñuri et al., 2017).

Confianza. Es una actitud de la persona en respuesta de una seguridad que tiene acerca de una persona o de lo que podría suceder con ella. La confianza se verá fortalecida en mayor o menor medida en función de las acciones y valores. (Ochoa y Gómez, 2016)

Control. Es parte del proceso administrativo en donde se logra obtener información de cómo se está desarrollando los procesos planificados y las actividades realizadas, con el fin de seguir con la mejora continua. (Murillo y Reyes, 2018)

Dirección. En este punto parte del proceso administrativo es donde se coordina y dirige las actividades que han sido planificadas al detalle para poder lograr un mejor resultado en el cumplimiento de los objetivos. (Peñuñuri et al., 2017)

Empatía. Es una habilidad que le permite a las personas lograr una mejor comprensión de los que siente o quiere expresar otra persona, a partir del reconocimiento de que los demás son similares, es decir, como individuos similares con sus propias mentes. Por eso es crucial para la vida social. (Ochoa y Gómez, 2016)

Fiabilidad. La probabilidad de que un sistema, dispositivo o equipo logre con éxito cumplir con los objetivos propuesto y logre satisfacer las necesidades presente en el tiempo y momento adecuado. (Peñuñuri et al., 2017)

Honestidad. Es la cualidad de honestidad y es un adjetivo que significa discreto, decente, modesto, humilde, razonable, justo, íntegro, íntegro y honrado. (Murillo y Reyes, 2018)

Organización. En el desarrollo de la administración la organización es donde se plantean los objetivos y los procesos y actividades necesarias para lograrlo, con los recursos y personal disponibles. (Ochoa y Gómez, 2016)

Planeación. Conocida como planificación, plan, enfoque o plan, es una serie de procesos y actividades que se estructuran para poder alcanzar tanto a corto como largo plazo los objetivos y metas asignadas. (Peñuñuri et al., 2017)

Respeto. El respeto es la consideración y evaluación positiva especial de alguien o algo donde se reconoce un valor social o un respeto especial. Transmite admiración por cualidades buenas o valiosas. (Murillo y Reyes, 2018)

Servicio. Es un conjunto de actividades que se diseñan para poder cumplir con una serie de necesidades y requerimientos de los clientes o usuarios, lo cual es ejecutado por una serie de trabajadores adecuados para el cargo y la responsabilidad. (Ochoa y Gómez, 2016)

2.1.1. Gestión Administrativa

Jiménez y Lozano (2017 quienes citan a Home, 2012) refieren que la gestión administrativa es un conjunto de procesos que incluyen la compra, financiamiento y la gestión adecuada de los recursos para cumplir con los objetivos propuestos. En consecuencia, la gerencia se desarrolla en tres áreas fundamentales: la inversión, la financiación y la administración de activos.

Los autores Ochoa y Gómez (2016) mencionaron que la administración puede utilizar varias herramientas en diferentes etapas del proceso administrativo, las cuales

son consistentes con el modelo adoptado; en particular, para esta entidad, el presupuesto es la herramienta adoptada para este fin, determinando el gasto administrativo anual y la dirección de trabajo financiero y, por tanto, otros organismos responsables de actuar de conformidad con este código.

Por su parte Murillo y Reyes (2018) declararon que la administración de una organización es un conjunto de diferentes acciones y procedimientos relacionados que intentan garantizar que la institución reciba el sustento económico y material necesario para que funcione y se desarrolle de manera correcta y que los recursos sean estrictamente administrados y utilizados con inteligencia.

Huaman (2018) refirió que la gestión es un conjunto de procesos que se desarrollan de manera cooperativa con todos los trabajadores dentro de una organización con el fin de cumplir eficientemente con los objetivos deseados. En tanto, la administración se considera como la acción de concebir y conservar un entorno en el que los individuos laboran en conjunto para conseguir metas particulares de manera eficaz.

Según Chiavenato (2013) la administración no solamente implica la planificación, organización dirección y el control, también implica la toma de decisiones y la acción "aplicable a una variedad de situaciones en todo tipo de organizaciones". Además, coordina de manera eficiente para que se aprovechen mejor los recursos tanto humanos como materiales y financieros con un liderazgo firme para lograr las metas propuestas. Estas acciones impactan directamente en la calidad de la atención brindada a los usuarios. (Diaz, 2016)

2.1.1.1 Dimensión 1: Planeación. Es un proceso relacionado con la planificación, que es elaborado por la directiva que tiene el potencial de tomar las

mejores decisiones para la organización, planteando su visión y misión, identificando las metas a alcanzar, logrando estas metas a través de acciones de trabajo y algunos procedimientos estratégicos, planeándola. Los gerentes contemplan sus metas y acciones con anterioridad y que las acciones se ejecutan por medio de un método, plan o sentido en vez de la intuición. Estos proyectos establecen los propósitos de la institución y definen métodos para conseguirlos. (Delgado, 2019).

Además, Un plan funciona como un marco de referencia que ayuda a la organización a obtener e invertir los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos. Los miembros de la organización realizan actividades en consonancia con los objetivos y procedimientos elegidos, lo que permite supervisar y medir el avance hacia el logro de dichos objetivos. Esto facilita la implementación de medidas correctivas cuando se presenta insatisfacción. La planificación inicia con la identificación de las metas de la organización, siendo crucial que cada subunidad establezca sus propios objetivos. Una vez definidos, se deben crear planes sistemáticos para alcanzarlos. Al seleccionar objetivos y desarrollar planes, los gerentes analizan su viabilidad y la probabilidad de que otros directivos los respalden. (Delgado, 2019)

David (2013) afirma que la única garantía de una institución es que los cambios que se producirán, sean positivos o negativos, dependen de los procedimientos ejecutados y planificados. Además, la planificación es el previo diseño de una institución, con métodos y estrategias que se pueden utilizar para alcanzar el objetivo de una institución y sus requisitos definidos.

Koontz y Weihrich (2013) apuntaron que la organización planifica sus objetivos y metas, y que para elegir la mejor estrategia para conseguirlos es necesario tomar una decisión y ejecutar acciones para elegir entre diferentes posibilidades. (p. 106).

2.1.1.2 Dimensión 2: Organización. La secuenciación y asignación de trabajo, autoridad y recursos entre los miembros de la organización son procesos cruciales para alcanzar los objetivos organizacionales. Esto incluye la definición de la estructura organizativa, la determinación de niveles jerárquicos, la asignación de presupuestos y la evaluación de la cantidad y calidad del personal, es decir, sus competencias profesionales, para lograr los fines de la unidad. Es vital que los profesionales se comuniquen de manera efectiva para repartir las tareas en función de los objetivos, ya que no es factible organizarlos como si fueran trabajadores en una cadena de montaje. Así, el diseño organizacional se presenta como un proceso que los líderes deben implementar para ajustar la estructura de la organización a sus objetivos y recursos. Las actividades organizativas están influenciadas por las relaciones y el tiempo. Las organizaciones producen la estructura organizacional de relaciones que servirán para la implementación de planes futuros.

Por su parte, Louffat (2012) describe la organización como el segundo componente de la administración que tiene como objetivo el diseño de estrategias y la distribución de las diferentes áreas y componentes de la institución en relación a los objetivos de la misma. (p. 24).

David (2013) dijo en ese momento que el propósito de una compañía es generar una contribución uniforme entre los empleados y las áreas que la conforman para llevar a cabo las labores y tareas designadas y comunicárselas al superior o gerente. Por lo tanto, la organización debe definir quién realizará estas acciones y a quién se informarán los resultados.

2.1.1.3 Dimensión 3: Dirección. es un proceso que abarca la supervisión, la organización, la persuasión y la motivación de los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son pilares fundamentales de actividades tales como la dirección, el liderazgo, la motivación, la comunicación, la negociación, el trabajo en equipo y el clima laboral en la organización. Se gestionan de acuerdo con los procesos organizacionales y son vitales para cumplir con los objetivos planificados. Los gerentes trabajan para convencer a otros de que se unan a ellos, toman medidas organizativas y de planificación para lograr el futuro y establecen el entorno adecuado para ayudar a los empleados a hacer su mejor trabajo. (Ferrer, 2017)

En este sentido, el escritor Louffat (2012) describe la esencia de la administración como la responsable de garantizar que los vínculos entre personas dentro de una institución o compañía se ejecutan de manera productiva, en concordancia con los diseños y grupos de personas anteriores, encomendando al grupo de personas: el trabajador que es considerado el más importante. el eje de la mayor parte de las compañías (p. 23)

2.1.1.4 Dimensión 4: Control. Es el proceso de evaluar el desempeño de una entidad, los objetivos de medición, las actividades de verificación, las acciones correctivas y los sistemas de información. Los gerentes deben estar convencidos de que el comportamiento de los miembros de la organización realmente lleva a la organización a lograr sus objetivos declarados, La labor de control dentro de la administración abarca tareas clave, que incluyen la fijación de estándares de rendimiento, la medición de los resultados actuales y la comparación de estos con los estándares previamente definidos. También es fundamental comunicar cualquier desviación y tomar acciones correctivas para garantizar que la organización siga su curso adecuado. Debido a que los efectos de las relaciones organizacionales no siempre

se manifiestan como se esperaba, los gerentes deben prestar atención a los problemas de control.

De hecho, Daft y Louffat (2012) indicaron que el control abarca la evaluación del desempeño de los trabajadores para establecer si logran los objetivos propuestos; de no ser así, se deben adoptar las medidas correctivas adecuadas, considerando los objetivos y el tiempo establecido para su realización. (p. 54).

De igual manera, David (2013) sostuvo que el control es una secuencia de tareas que se llevan a cabo para examinar y garantizar que las acciones ejecutadas y los resultados esperados estén dentro del planificado y esperado.

2.1.2 Calidad de Servicio

Es un servicio prestado en base a contenidos desarrollados por el sujeto y con referencia a las expectativas del usuario. (Pizzo, 2013)

Asimismo, afirmó que la calidad del servicio son los hábitos que desarrolla y practica una organización teniendo en cuenta las expectativas de los clientes para que los servicios sean accesibles, adecuados, ágiles, flexibles y sustanciales incluso en circunstancias imprevistas, útiles, oportunos, seguros y confiables. Resolver errores, hacer que los clientes se sientan comprendidos, enfocados y productivos, y sorprenderlos con valor que supere las expectativas, brindando a la organización más ingresos y menores costos (p.112) asimismo la calidad del servicio depende de las opiniones o percepciones de los clientes y tiene en cuenta su preocupación por mejorar los niveles de calidad. (Vázquez, 2017)

La fiabilidad del servicio al cliente está entre las cosas que toda compañía tiene que preservar, no importar el tamaño, forma y naturaleza de su oficio, es necesario exhibir la capacidad de respuesta que tiene una compañía para sus clientes, ya que una primera impresión que ofrece una compañía ayuda a que se conserven sus preferencias

y, si es cambiada, puede volverse en una intimidación. A pesar de ello, en muchas ocasiones las compañías son capaces de utilizar el servicio de forma errónea, esto puede afectar de manera adversa el desarrollo o crecimiento de la organización, por esta razón es importante definir la importancia del mismo con el fin de realizarlo de manera correcta. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2015).

2.1.2.1 Dimensión 1: Elementos tangibles. Estos componentes se consideran “externos a una instalación organizacional tal como los perciben los usuarios, lo que impacta su atención efectiva” (ESAN, 2015). Igualmente, enriquecen la atención brindada a los usuarios y la percepción que estos desarrollan sobre el servicio, considerando desde las condiciones de la sala de espera hasta la manera en que son atendidos por el personal y los líderes de la instalación.

Infraestructura

Asimismo, son accesorios en el cuidado de los usuarios que les dejan tomar una breve vacaciones, y es la impresión que el usuario tiene del servicio, desde las condiciones de la sala de espera hasta la manera en que es tratado por parte del personal y de los líderes del establecimiento.

Limpieza

Mantener la limpieza y el orden es crucial para brindar atención y servicios de salud, ya que es esencial para que una instalación bien mantenida brinde resultados positivos para el usuario.

Presentación del personal

De la misma manera, los miembros del personal deberán exhibir la vestimenta necesaria para su puesto de trabajo, ya que los usuarios del servicio conocen la imagen que proyecta el profesional que los viste. (Ruiz, 2017)

2.1.2.2 Dimensión 2: Fiabilidad

Este componente se refiere a “la actitud confiable y precisa que muestra el colaborador, que además demuestra que brinda una atención adecuada y esmerada. Se toman en cuenta las siguientes características” (Urriago, 2014)

La confiabilidad hace referencia a la calidad garantizada de un producto. Se puede describir también como la probabilidad de ejecutar una tarea específica sin contratiempos, en condiciones y plazos determinados. Al contrastar esta noción con el control de calidad, se evidencia que la confiabilidad está relacionada con la calidad sostenida a lo largo del tiempo, mientras que el control de calidad se enfoca en el periodo relativamente corto requerido para la fabricación de un producto. (Carbajal, 2017)

Procedimiento sencillo

La data del usuario debe estar siempre disponible y fácil de encontrar en caso de que sea necesario. También, se requiere gestionar una sistema que posibilite encontrar rápidamente la información de los usuarios o documentos de entrada y de salida.

Continuidad

El orden deberá ser respetado y correcto para llamar la atención del usuario sin alterar el orden ya establecido. También se refiere a que el procedimiento de atención ha de mantenerse en una magnitud correcta para que la gran parte de los usuarios planificados puedan ser atendidos en una fecha particular. (Ruiz, 2017)

El respeto

El respeto representa la consideración que tenemos hacia otra persona o elemento con el que nos relacionamos en cualquier ocasión. Se trata de un valor esencial

en la comunidad, y en este caso, se establece de forma igualitaria entre los usuarios y los empleados que son reconocidos. (Ruiz, 2017)

El término respeto se deriva de respectus, que quiere decir "estar atento" o "valorar". El vocablo "respeto", según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), se relaciona con el honor que se tiene que ver con la atención y la cortesía. El amor es un sentimiento que deriva del respeto, el cual le da al ser humano la capacidad de aceptar, valorar y perfeccionar las características y derechos de los otros. En otras palabras, el amor es el conocimiento de la propia importancia y de los derechos que se tienen, y la aceptación de estos derechos.

2.1.2.3 Dimensión 3: Capacidad de respuesta. En este componente, los colaboradores y gerentes deben mostrar “rapidez y disponibilidad en la prestación de los servicios, porque a los usuarios les da vergüenza esperar, por lo que piden un servicio rápido”. (Urriago, 2014)

En tanto, la aptitud de respuesta se refiere a la disposición que tiene para auxiliar a los usuarios y proveer un servicio ágil. La aptitud para responder además de la fiabilidad se extiende a la entrega correcta de los compromisos contraídos. (Carbajal, 2017)

A grandes rasgos, es la probabilidad de que responda a una petición dentro de un periodo de tiempo aceptable y a un precio que se ajuste a las circunstancias, produciendo una respuesta de calidad aceptable. En el contexto específico de la relación de un líder con el pueblo, un líder tiene una mayor capacidad de respuesta si sus prioridades son consistentes con las del cliente y sus trabajadores. (Carbajal, 2017)

Claro

Hace referencia a una declaración, expresión o frase que es accesible para la mayoría de los individuos. También sugiere la claridad y la coherencia de una respuesta a una consulta o acción determinada.

Términos

Las consultas realizadas por los usuarios tienen una importancia significativa, lo que implica que se debe simplificar el proceso de respuesta. Por ende, es esencial que los colaboradores y administradores mantengan una actitud de servicio hacia los usuarios, mostrando su disposición para ayudarles con sus necesidades.

Tiempo de atención

Se trata del lapso de tiempo en el que los empleados tratan a los clientes. Este lapso varía dependiendo del tipo de puntuación demandado por el cliente. (Carbajal, 2017)

2.2.2.4 Dimensión 4: Seguridad. La fiabilidad es importante en el cuidado, debido a que está sujeto a gran medida a generar confianza, credibilidad y seguridad entre los usuarios con el fin de que se sientan cómodos en los servicios prestados. (Urriago, 2014)

La seguridad de los profesionales que prestan servicios es un tema muy común que afecta la evaluación que los usuarios hacen de la calidad de ese servicio.

crear

Dentro de la psicología social y la sociología, la seguridad se considera la creencia de que el individuo o el grupo tiene la capacidad de conseguir un objetivo o resultado esperado. Del mismo modo, la confianza es una suposición sobre un resultado que esperamos lograr, pero que es seguro que sucederá. (Alcalde, 2015)

Honesto

De igual manera, es esta cualidad humana la que dicta que las personas siempre opten por actuar basándose en la verdad y la verdadera justicia (dar a todos lo que merecen, incluidos ellos mismos) (Ecured, 2015). La honestidad es una característica de la humanidad, una disposición de seguridad en uno mismo y en quienes se relaciona. (Urriago, 2014)

Atender

Es la individualidad del colega o la disposición que tiene hacia el público que atiende. Además, un servicio es una colección de acciones planificadas con el objetivo de atender las requerimientos del público.

2.1.2.5 Dimensión 5: Empatía. Se refiere a conocer y comprender las necesidades del usuario y valorar sus sentimientos, es por ello que los esfuerzos y proceso consideran de manera completaría las necesidades del cliente Urriago (2014)

Asimismo, es la capacidad de entender lo que otro individuo está experimentando sin dejar de pensar en el contexto de su propia realidad, con el fin de poder orientar a otros para que ellos mismos puedan experimentar sus sentimientos de forma plena y directa. (Carbajal, 2017)

Amabilidad

Se trata del comportamiento de una persona que se define por la cortesía, la indolencia y el amor, elementos que se transmiten a través de otra persona y que son esenciales para la relación entre dos personas.

Continuando con lo que se dijo, la amabilidad tiene un carácter fundamental para el entendimiento en la comunidad. Cada día, durante nuestra existencia, acostumbramos a relacionarnos con diferentes clases de personas y vivir

armoniosamente la vida social de nuestro entorno a un En gran medida depende de qué tan bien entremos en estas relaciones. (Carbajal, 2017)

Atención personalizada

Es facilitar la atención en un lugar que no genere ningún tipo de complicación o dolor que pueda impedir que los especialistas en salud brinden su asistencia sin problemas al usuario.

Tolerante

La tolerancia se define como la capacidad de soportar una situación poco favorable para la persona, por lo que es posible que se exprese a través de la conducta permisiva con respecto a una cosa que no se desea o que no se es posible evitar, o a través de la conducta de soportar o compadecerse de una persona o de una cosa. (Carbajal, 2017)

Una persona tolerante, a pesar de ser distintas sus creencias o posición, tiene la habilidad de compendiar las acciones de los otros sin sentir entonación o inquietud, cuando estas acciones no le dañan o perjudican su estabilidad sana. El individuo valora y toma en cuenta la diversidad de enfoques o características de otras sociedades, comportamientos y características distintas a las suyas. La tolerancia se adquiere con el paso de la experiencia y la diversidad de pensamiento que tienen las personas, con las que son capaces de aceptar la diversidad de expresión y las distinciones, estar abierto a aceptar otras formas de pensar, y siempre hallarán el medio para construir la concordia. La tolerancia es una característica esencial de la existencia familiar y comunitaria, y es la variable más importante para detener la violencia. (Carbajal, 2017)

2.1.3 Ministerio de desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)

Comité de transparencia y vigilancia ciudadana.

El Comité de Transparencia y Control Ciudadano es un ámbito de colaboración de la comunidad civil concertada para controlar y fiscalizar la evolución y culminación de los objetivos del programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en la localidad de manera objetiva y transparentemente. Niveles de región y provincia.

Creación - base legal:

El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (en adelante el “Comité”) fue creado el 19 de septiembre de 2012 mediante Decreto Supremo N° 012-2015-MIDIS del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para monitorear el avance de sus objetivos sociales, programas y garantizar la transparencia en la implementación de sus beneficios sociales.

La base legal que sustenta la labor del Comité es:

- Constitución Política del Perú, 1993
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Ley N° 29853, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización
- Ley N° 26300, Ley de Derechos de Participación y Control Ciudadano,
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública,
- Ley N° 29792, Ley de Creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social,
- Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS.

Organización

a) El Comité Nacional: Según el D.S N° 012-2012-MIDIS, el Comité Nacional está integrado por nueve (09) representantes:

- Un (01) representante del Presidente de la República.
- Un (01) representante del Concilio Nacional Evangélico del Perú (CONEP).

- Un (01) representante de la Conferencia Episcopal Peruana (CEP-CARITAS).
- Un (01) representante de la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales (ANGR).
- Un (01) representante de la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE).
- Un (01) representante de la Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú (REMURPE).
- Un (01) representante de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP).
- Un (01) representante de la Sociedad Civil (ANC-CONADES).
- Un (01) representante de los gremios empresariales (CONFIEP).

b) **Comités Locales** Los Comités Locales de Transparencia y Control Ciudadano

Se conforman por representantes de organizaciones sociales, ya sean organizadas o no, en los niveles regional, provincial y distrital. Estos representantes tienen la responsabilidad de supervisar y controlar los asuntos públicos, fomentando la participación activa e informada de la ciudadanía. Proyecto Social MIDIS.

c) **Equipo técnico.** Los comités de la zona cuentan con el sustento de un grupo de expertos que llevan a cabo labores de asistencia, interrogación, asistencia y control de las labores de fiscalización y además son guiados por un técnico. En el sexto mes, el staff técnico está compuesto por dos integrantes.

Naturaleza y autonomía.

El Comité de Transparencia y Control Ciudadano constituye un ente colegiado de carácter permanente, dotado de la autoridad y autonomía necesarias para el ejercicio de sus funciones. Entre sus responsabilidades se encuentra el monitoreo del avance hacia las metas establecidas en los programas sociales, así como la garantía de

transparencia y neutralidad en su implementación. Su enfoque se centra en el bienestar social y en el cumplimiento riguroso de la normativa vigente. Este Comité se reserva el derecho de formular acciones de manera objetiva y fehaciente, las cuales se plasmarán en alertas, valoraciones y recomendaciones que contribuyan a la transparencia y al logro de los objetivos de la sociedad.

Funciones.

- Según el D.S. 012-2012-MIDIS y sus reglas de funcionamiento, el Comité desempeña las siguientes funciones:
- Funciones generales
- a) Monitorear el progreso hacia el logro de los objetivos del programa social.
- b) Asegurar la transparencia en la implementación del programa y sus beneficios sociales.

Funciones específicas

- a) Son usuarios incluidos en el régimen, en realidad, todas las personas que cumplen los criterios y condiciones de elegibilidad del régimen social y no existen otras condiciones que las especificadas en la normativa vigente.
- b) Observar si los beneficios sociales de los proyectos y los servicios complementarios asociados se proporcionan con calidad, equidad y respeto a la diversidad cultural en el marco de los objetivos establecidos para cada proyecto.
- c) La supervisión de la ejecución de los proyectos sociales se desarrolla sobre la base de la transparencia y la neutralidad.
- Estrategias de intervención.
- El Comité de Transparencia y Control Ciudadano ejerce sus funciones implementando una estrategia de intervención que incluye:

- Aprovechar la experiencia del Comité de Supervisión y Transparencia del Pre-Programa Juntos.
- Priorizar áreas de intervención y desarrollar progresivamente acciones de supervisión y seguimiento.
- Priorizar los objetivos de vigilancia en cada programa social.
- Utilice directrices de método de aplicación de instrumentos y técnicas de recopilación de datos comprobadas.
- Sistemas de información de gestión: registro y tratamiento de datos.
- Elaborar y presentar informes de alertas y resultados al MIDIS y sus programas sociales.
- Utilizar un enfoque basado en los derechos para comunicar y difundir información y mensajes clave en todos los niveles.
- Promover la participación de la sociedad civil no sólo a través de comités locales.
- Una red de aliados que promueve el funcionamiento y desarrollo sostenible de los ayuntamientos.
- Evaluación periódica de las acciones de control y supervisión.

Promoción de la participación organizada de la sociedad civil.

El Comité de Transparencia y Control Ciudadano incentiva la contribución voluntaria y organizada de la comunidad a través de grupos locales y/u otras figuras importantes, haciendo un esfuerzo por desarrollar las habilidades de los integrantes con el fin de conseguir programas sociales informados, activos y respondidos en zonas comunitarias con Un enfoque en la región Junín. Las labores más importantes que se realizan para conseguir este propósito son: la identificación de los protagonistas de la zona y las áreas fundamentales, la creación de comités en la zona, la capacitación y

asistencia a los integrantes, la presentación de Informes sobre los Programas de Asistencia Social, las reuniones de coordinación y seguimiento, y las Regionales. Seminarios de debate Sí, las particularidades son las siguientes.

Conformación de comités locales de transparencia y veeduría ciudadana.

Promover la conformación de comités locales de transparencia y control ciudadano, tomando como referencia el documento guía aprobado por el Concejo “Lineamientos para la promoción de la participación ciudadana en la supervisión de proyectos sociales” y teniendo en cuenta la información contenida en el mapa de actores locales y los actores clave. matriz de áreas, dando prioridad a aquellas que ejecutan programas sociales simultáneamente en las Regiones, comenzando por el Esquema Juntos, Esquema Complementario Alimentario, Pensiones y Qali Warma, Cuna Mas y Foncodes, teniendo en cuenta el mayor número de usuarios y mejor accesibilidad geográfica en aquellas áreas con esquemas sociales. Además, se consideraron las dinámicas e iniciativas locales existentes relacionadas con las experiencias de vigilancia ciudadana, así:

En la zona Junín, lugar en el que ya hay Comités de Veeduría Ciudadana parecidos, se realizó una nueva convocatoria de capacitación a la que asistan integrantes del Comité de Veeduría de Transparencia, muchos de los cuales fueron reelegidos para integrarse al Comité de Veeduría Ciudadana. Comisión de Transparencia y Control Popular.

b) En zonas donde no existen comités de veeduría ciudadana similares o han sido efectivamente abolidos, se debe promover una constitución democrática de transparencia local y comités de veeduría ciudadana para que puedan desarrollar sus funciones en esos lugares. Es necesario mencionar que dentro de la Asamblea

General Constitutiva del Comité Local se debatió o se formuló al menos los siguientes aspectos:

- Anuncio de los propósitos de la Asamblea.
- Breve descripción de las metas y principales procedimientos de los planes sociales.
- Reflection on the value of participation and social oversight, with a focus on rights.
- Describir el papel y los objetivos del comité de Transparencia y Control Ciudadano, además de las particularidades del comité de su localidad.

Comedores populares: seguridad alimentaria y ejercicio de ciudadanía en el Perú

Contexto y condiciones de creación de los comedores populares

Según estadísticas oficiales recientemente establecidas por Angulo (2011), el Perú es un país de casi 27 millones de habitantes, de los cuales el 54,3% se encuentra en pobreza y el 23,9% en pobreza extrema. La esperanza de vida al nacer es de 71,23 años. El desempleo representa el 7,4% de la población en edad de trabajar, cifra que enmascara un problema real: el subempleo afecta al 47,6% de la población, al 14,5% en términos de horas trabajadas y al 33,1% en términos de ingresos.

MIDIS: Reabrieron el 73% de los comedores sociales del programa de complementos alimenticios a nivel nacional.

Con el fin de prevenir la propagación de infecciones por coronavirus, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) ha promulgado lineamientos de seguridad sanitaria que abarcan el 73% de los 13.644 comedores sociales incluidos en el Programa de Complementación Alimentaria (PCA). Estas medidas están dirigidas a proteger tanto a los trabajadores que preparan y distribuyen alimentos como a los residentes que reciben raciones y a quienes utilizan los kits de limpieza proporcionados por el municipio.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio presenta un **tipo básica**, tiene como objetivo la adquisición de nuevos conocimientos a partir del análisis de los existentes. (Álvarez, 2018)

La investigación es de **nivel descriptivo y correlacional**, la cual busca medir el nivel de relación entre las variables.

El método es el hipotético deductivo, porque parte de la situación observada, a puntos específicos hasta puntos generales, es una especie de investigación de la inducción a la deducción. (Hernández et al., 2014)

El diseño es el no experimental de corte transversal, Porque la investigación no se trata de manipular deliberadamente variables, sino que se hace observando un fenómeno en su contexto natural. (Carrasco, 2019)

3.2. Población y muestra

Población: Grupo con características similares, ideales para una investigación específica, en este caso la población de este estudio está conformada por 440 personas (400 clientes y 40 personal) que utilizan el servicio. El Comedor Social San Juan de Lurigancho es supervisado por el Gobierno Municipal – MIDIS. (Hernández y Mendoza, 2018)

$$N = 440$$

Muestra: en el caso de la muestra que es un grupo representativo de la población trabajo con la ecuación de poblaciones finitas desarrollada a continuación (Hernández y Mendoza, 2018)

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

- N : Población (440)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- P : Probabilidad de éxito (0.5)
- Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = 440 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)$$

$$(440 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)$$

$$n = 205 \text{ (184 comensales o clientes y 21 trabajadores)}$$

Muestreo: El muestreo utilizado en este estudio el probabilístico aleatorio simple donde todos los integrantes tienen la misma oportunidad de ser elegidos como muestra de estudio a través del azar. (Hernández y Mendoza, 2018)

➤ **Criterio de inclusión:**

Están incluidos los comedores populares de la sección media de San Juan de Lurigancho.

➤ **Criterio de exclusión:**

Están excluidos todos comedores populares de la sección alta y baja de San Juan de Lurigancho

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
V1: Gestión Administrativa	Gestión administrativa se define a las tareas y actividades que están coordinadas y que sirven para utilizar en forma óptima todos los recursos que tiene una institución.	Planeación	Oportunidades laborales Objetivos laborales Plan estratégico
		Organización	Funciones laborales Valores organizacionales Comunicación institucional
		Dirección	Liderazgo institucional Orientación institucional Acciones de inducción

		Motivación del personal
		Seguimiento del personal Políticas internas Grupo de trabajo Evaluación del personal
	Control	
	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal
	Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto
	Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención
	Seguridad	Confianza Honestidad Servicio
	Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia
V2: Calidad de Servicio	Se define a todo aquello que deriva del concepto calidad referidas a la satisfacción de trabajadores o clientes de servicio brindado.	

3.4. Instrumentos

Técnica

En cuanto a la técnica utilizada para la recogida de datos, se trata de encuestas. La técnica de la encuesta se utiliza ampliamente como procedimiento de investigación porque permite la adquisición y el procesamiento de datos de forma rápida y eficiente. (Hernández y Mendoza, 2018)

Instrumentos

El instrumento utilizado consta de 16 ítems de variables administrativas, divididos en cuatro dimensiones; planificación (ítems 1-4); organización (ítems 5-8); dirección (ítems 9-12); control (13-16 ítems) utilizando una escala Likert. Se utilizó el cuestionario Servqual para la calidad del servicio, que consta de 24 ítems divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles (ítems 1-5); confiabilidad (ítems 6-8); capacidad de respuesta (ítems 9-14); seguridad (ítems 15-19) y empatía (ítems 20-24), también utilizando escalas Likert para las variables de calidad del servicio.

3.5. Procedimientos

El análisis de los datos se realizó utilizando métodos de estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva sirve para organizar y resumir un conjunto de observaciones cuantitativas. Al contar con conjuntos de datos que incluyen observaciones de múltiples variables, se pueden explorar las interrelaciones entre ellas. En cuanto a la estadística inferencial, esta se aplica para extraer conclusiones sobre una población a partir de los datos recolectados de una muestra.

3.6. Análisis de datos

Una vez que se ha utilizado la encuesta, se organizó la base de datos en el programa SPSS 25.0. donde se generan las tablas y gráficos que luego fueron mejorados en diseño Microsoft Office Word 2013 y Excel, según corresponda. El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando tablas que muestren frecuencias y porcentajes, además de gráficos de barras, que proporcionarán descripciones e interrelaciones entre las variables analizadas. Considerando que las hipótesis son ordinales, se empleó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman para su evaluación.

3.7. Consideraciones éticas

Se menciona que los principios bioéticos son los siguientes:

Principio de autonomía

Los participantes de la investigación gozan de autonomía en el desarrollo de esta investigación, puesto que fue voluntaria su participación, se respetó su decisión de participar.

Principio de beneficencia

Fue de conocimiento de la muestra de estudio aquellos beneficios a los que podrán acceder con el desarrollo de la investigación.

Principio de no maleficencia

Los participantes en el estudio conocerán que su participación en el estudio no los expone a ningún riesgo de salud o de su integridad, ni de forma personal.

Principio de justicia

Los participantes en la investigación recibieron un trato igualitario, con respeto y de forma cordial.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de las variables de estudio

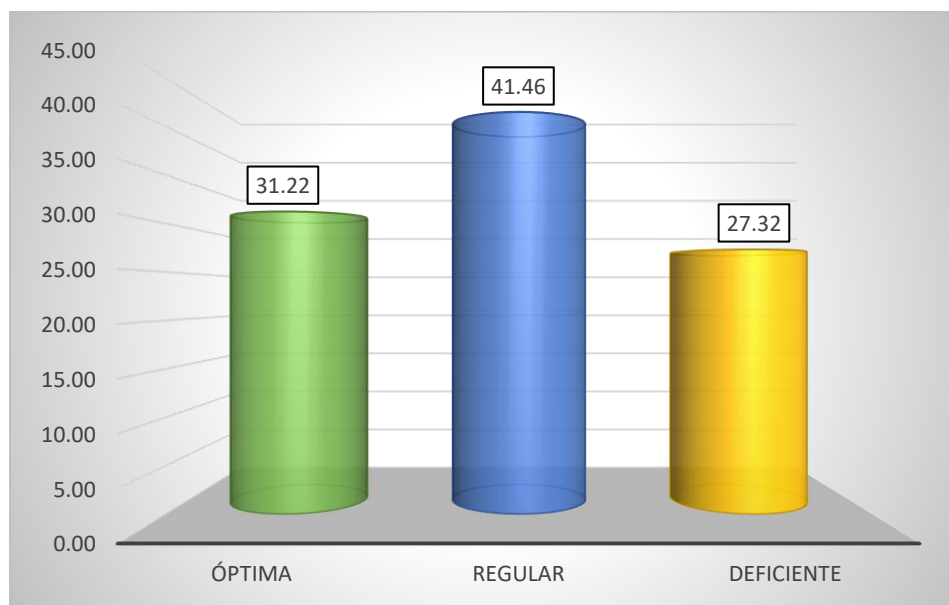
Tabla 1

Distribución de datos según la variable gestión administrativa

Niveles	f	%
Óptima	64	31.22
Regular	85	41.46
Deficiente	56	27.32
Total	205	100.00

Figura 1

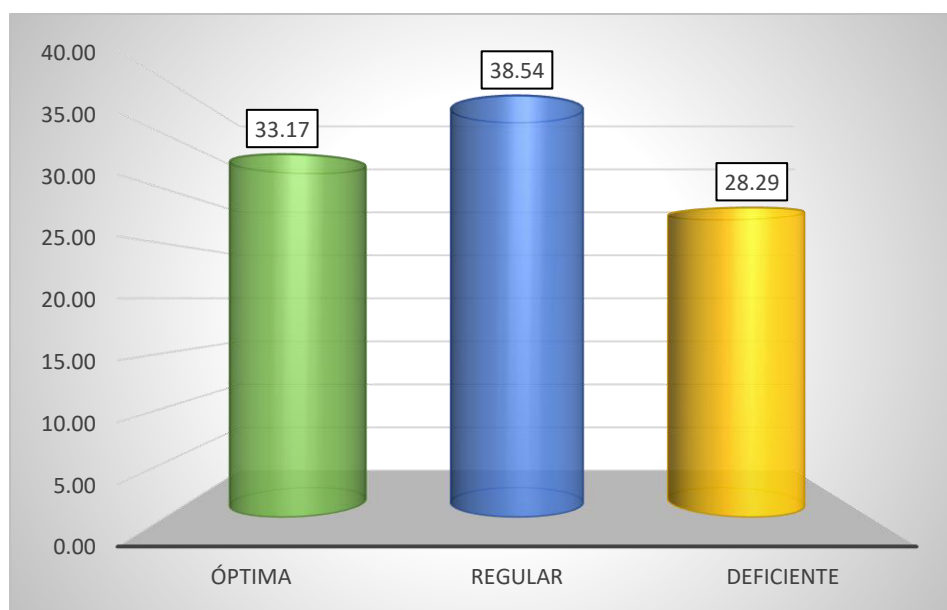
Datos según la variable gestión administrativa



Nota. Se observó que el 31.22% menciona que la gestión administrativa es óptima, el 41.46% regular y el 27.32% deficiente. Se evidencia que el desarrollo de la gestión administrativa es regular.

Tabla 2*Distribución de datos según la dimensión planificación*

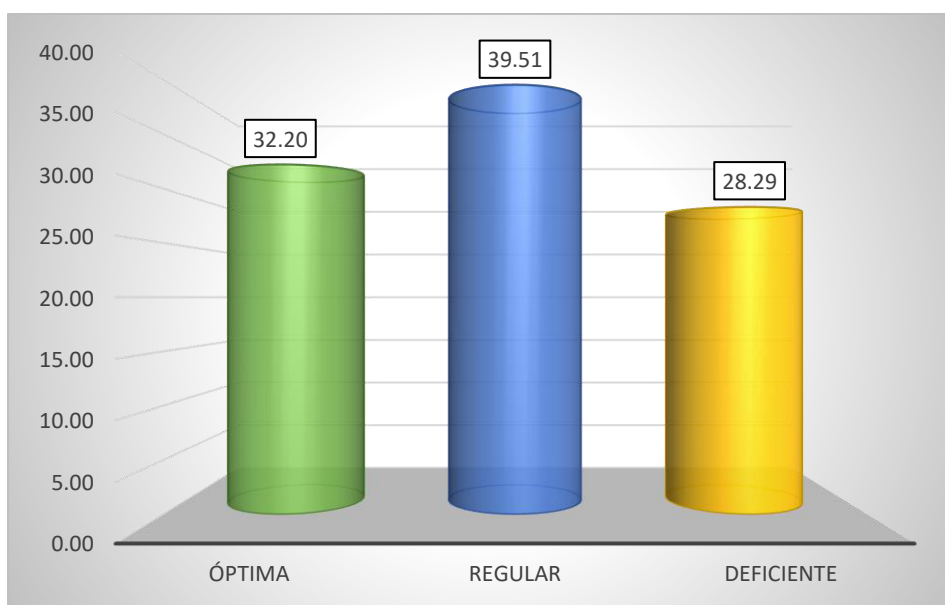
Niveles	f	%
Óptima	68	33.17
Regular	79	38.54
Deficiente	58	28.29
Total	205	100.00

Figura 2*Datos según la dimensión planificación*

Nota. Se observó que el 33.17% menciona que la gestión administrativa en su planificación es óptima, el 38.54% regular y el 28.29% deficiente. Se evidencia que el desarrollo de la gestión administrativa en su planificación es regular.

Tabla 3*Distribución de datos según la dimensión organización*

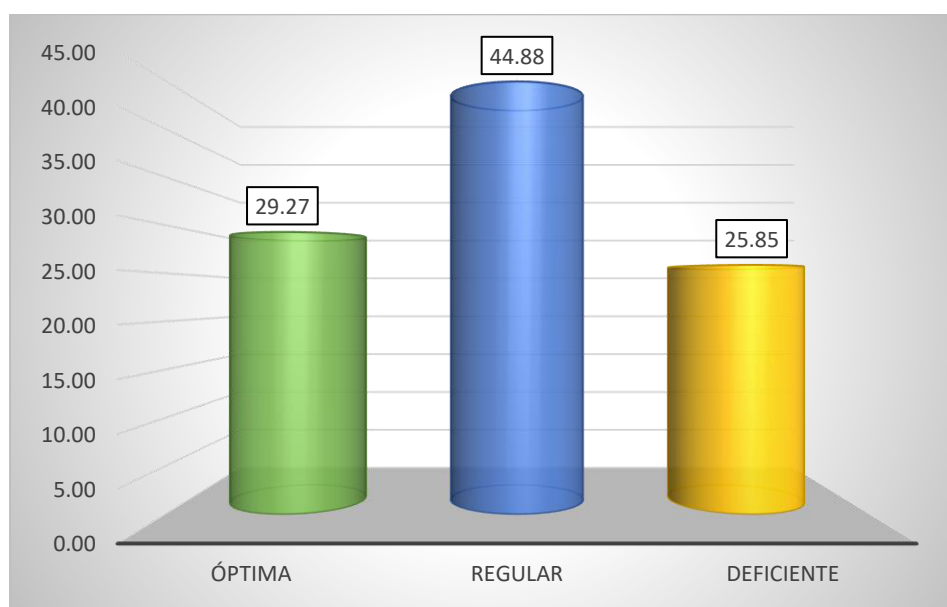
Niveles	f	%
Óptima	66	32.20
Regular	81	39.51
Deficiente	58	28.29
Total	205	100.00

Figura 3*Datos según la dimensión organización*

Nota. Se observó que el 32.20% menciona que la gestión administrativa en su organización es óptima, el 39.51% regular y el 28.29% deficiente. Se evidencia que el desarrollo de la gestión administrativa en su organización es regular.

Tabla 4*Distribución de datos según la dimensión dirección*

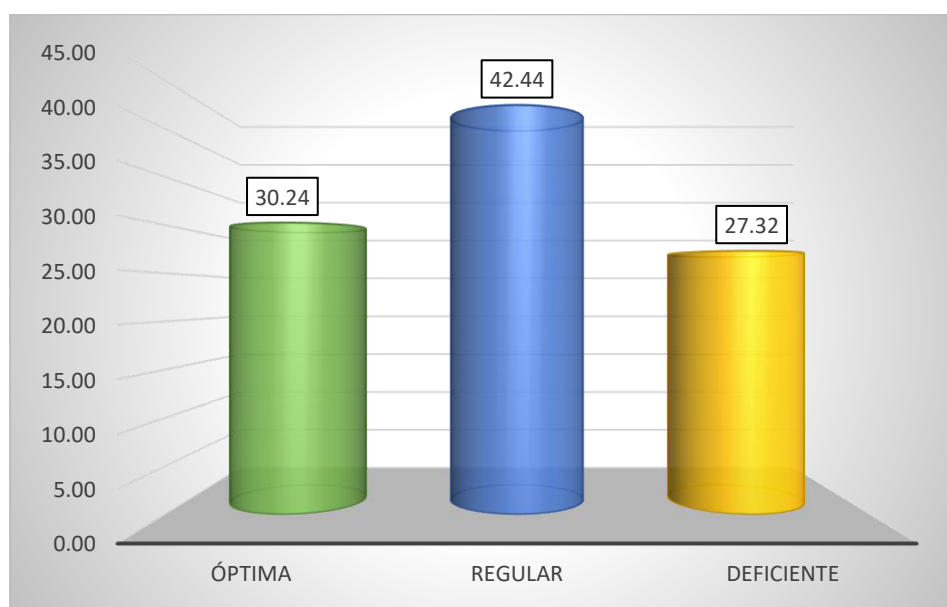
Niveles	f	%
Óptima	60	29.27
Regular	92	44.88
Deficiente	53	25.85
Total	205	100.00

Figura 4*Datos según la dimensión dirección*

Nota. Se observó que el 29.27% menciona que la gestión administrativa en su dirección es óptima, el 44.88% regular y el 25.85% deficiente. Se evidencia que el desarrollo de la gestión administrativa en su dirección es regular.

Tabla 5*Distribución de datos según la dimensión control*

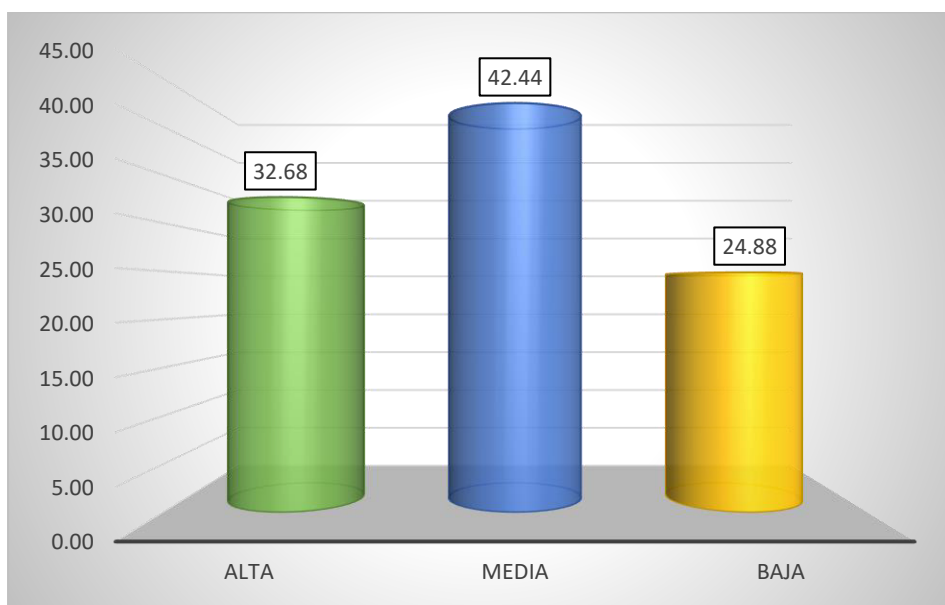
Niveles	f	%
Óptima	62	30.24
Regular	87	42.44
Deficiente	56	27.32
Total	205	100.00

Figura 5*Datos según la dimensión control*

Nota. Se observó que el 30.24% menciona que la gestión administrativa en su control es óptima, el 42.44% regular y el 27.32% deficiente. Se evidencia que el desarrollo de la gestión administrativa en su control es regular.

Tabla 6*Distribución de datos según la variable calidad de servicio*

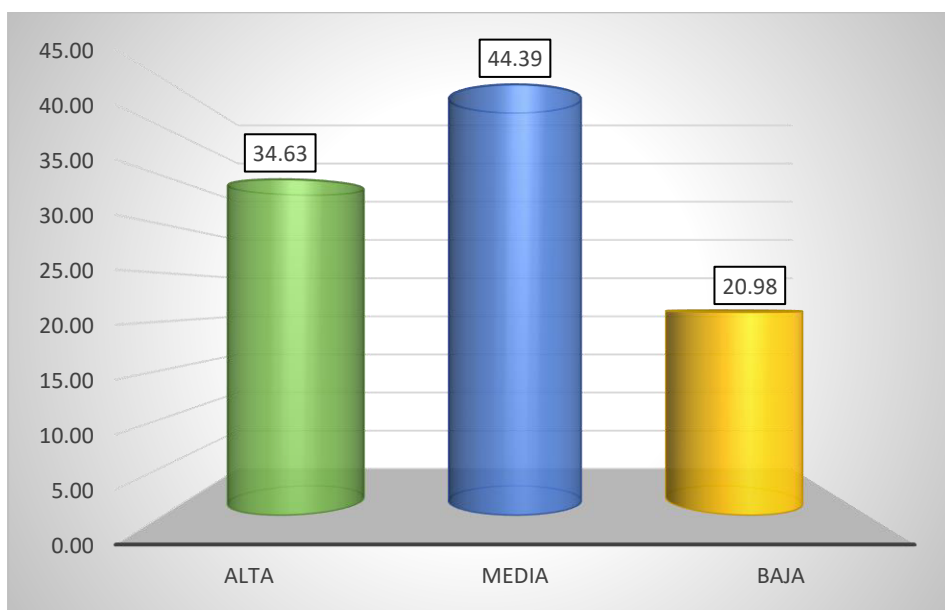
Niveles	f	%
Alta	67	32.68
Media	87	42.44
Baja	51	24.88
Total	205	100.00

Figura 6*Datos según la variable calidad de servicio*

Nota. Se observó que la calidad de servicio es alta en un 32.68%, media en un 42.44% y baja en un 24.88%, por lo que se evidencia que la calidad del servicio es media en la institución.

Tabla 7*Distribución de datos según la dimensión elementos tangibles*

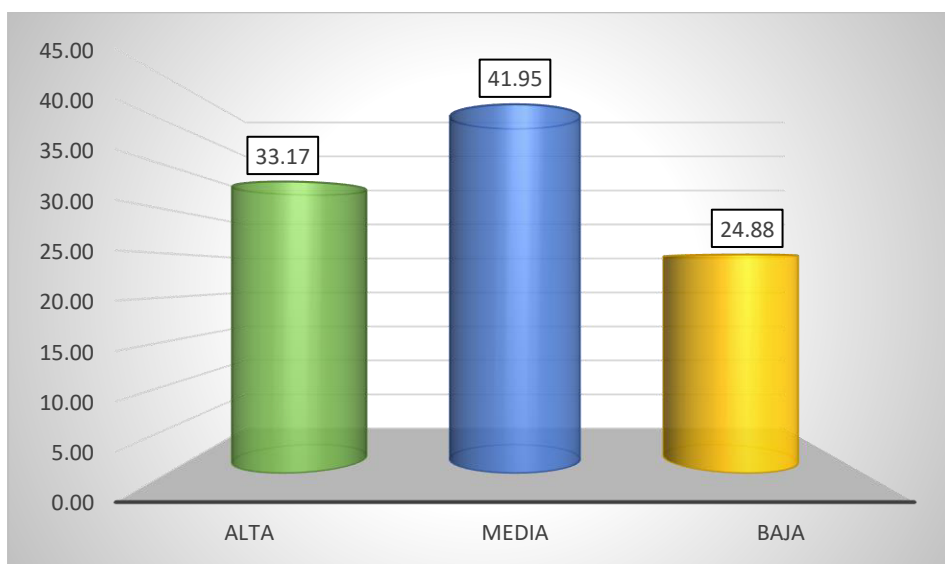
Niveles	f	%
Alta	71	34.63
Media	91	44.39
Baja	43	20.98
Total	205	100.00

Figura 7*Datos según la dimensión elementos tangibles*

Nota. Se observó que la calidad de servicio según elementos tangibles es alta en un 34.63%, media en un 44.39% y baja en un 20.98%, por lo que se evidencia que la calidad del servicio según elementos tangibles es media en la institución.

Tabla 8*Distribución de datos según la dimensión fiabilidad*

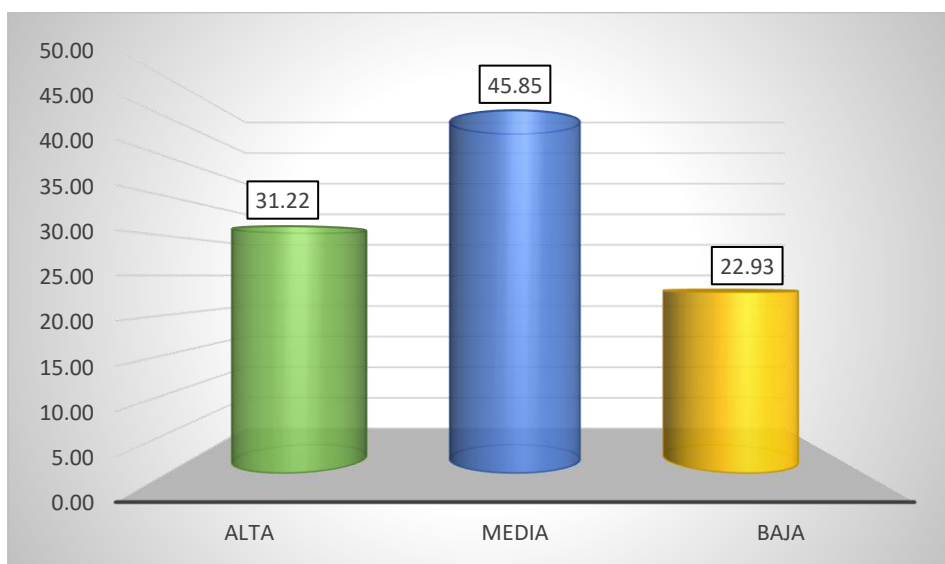
Niveles	f	%
Alta	68	33.17
Media	86	41.95
Baja	51	24.88
Total	205	100.00

Figura 8*Datos según la dimensión fiabilidad*

Nota. Se observó que la calidad de servicio según fiabilidad es alta en un 33.17%, media en un 41.95% y baja en un 24.88%, por lo que se evidencia que la calidad del servicio según fiabilidad es media en la institución.

Tabla 9*Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta*

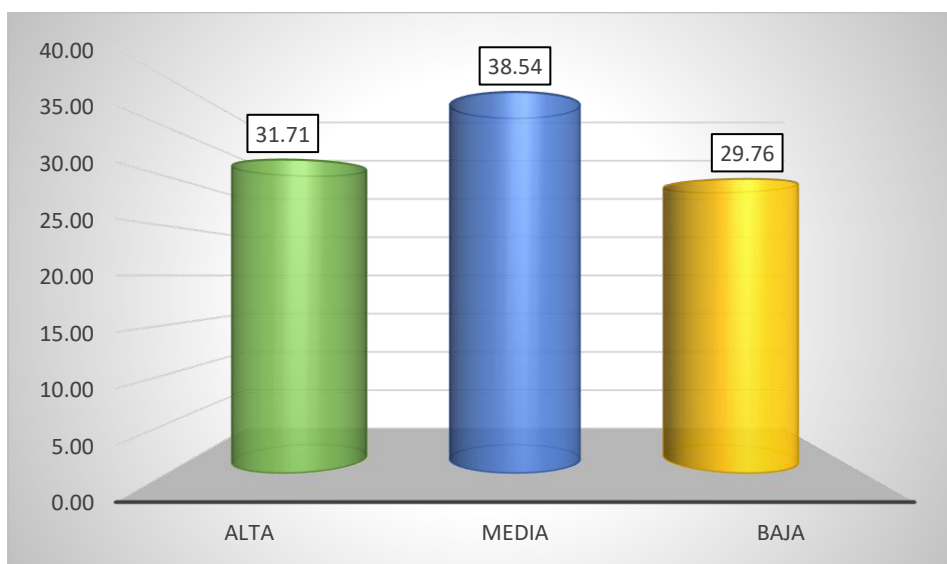
Niveles	f	%
Alta	64	31.22
Media	94	45.85
Baja	47	22.93
Total	205	100.00

Figura 9*Datos según la dimensión capacidad de respuesta*

Nota. Se observó que la calidad de servicio según capacidad de respuesta es alta en un 31.22%, media en un 45.85% y baja en un 22.93%, por lo que se evidencia que la calidad del servicio según capacidad de respuesta es media en la institución.

Tabla 10*Distribución de datos según la dimensión seguridad*

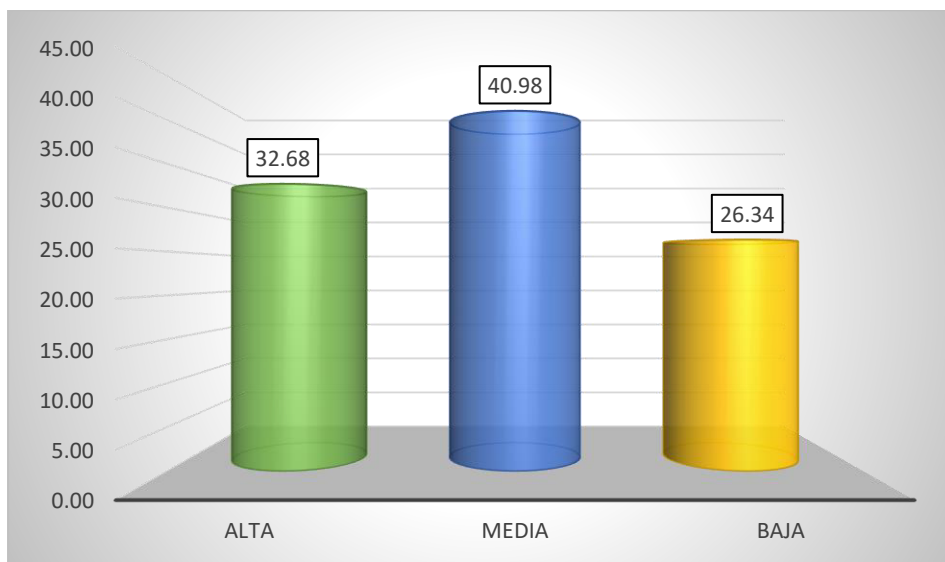
Niveles	f	%
Alta	65	31.71
Media	79	38.54
Baja	61	29.76
Total	205	100.00

Figura 10*Datos según la dimensión seguridad*

Nota. Se observó que la calidad de servicio según seguridad es alta en un 31.71%, media en un 38.54% y baja en un 29.76%, por lo que se evidencia que la calidad del servicio según seguridad es media en la institución.

Tabla 11***Distribución de datos según la dimensión empatía***

Niveles	f	%
Alta	67	32.68
Media	84	40.98
Baja	54	26.34
Total	205	100.00

Figura 11***Datos según la dimensión empatía***

Nota. Se observó que la calidad de servicio según empatía es alta en un 32.68%, media en un 40.98% y baja en un 26.34%, por lo que se evidencia que la calidad del servicio según empatía es media en la institución.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

H0: No existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

Tabla 12

Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Corr.	1,000	,690**
		Sig.	.	,000
		N	205	205
	Calidad de servicio	Corr.	,690**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	205	205

Nota. Se logra observar en la prueba de Rho de Spearman con una correlación de 0.690 con una significancia de 0.000 que existe una relación directa entre los elementos investigados.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

Tabla 13

Prueba de correlación según Spearman entre la planificación y la calidad de servicio

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Corr.	1,000	,684**
		Sig.	.	,000
		N	205	205
	Calidad de servicio	Corr.	,684**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	205	205

Nota. Se logra observar en la prueba de Rho de Spearman con una correlación de 0.684 con una significancia de 0.000 que existe una relación directa entre los elementos investigados.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

Tabla 14

Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la calidad de servicio

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Corr.	1,000	,670**
		Sig.	.	,000
		N	205	205
	Calidad de servicio	Corr.	,670**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	205	205

Nota. Se logra observar en la prueba de Rho de Spearman con una correlación de 0.670 con una significancia de 0.000 que existe una relación directa entre los elementos investigados.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

Tabla 15

Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la calidad de servicio

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Corr.	1,000	,677**
		Sig.	.	,000
		N	205	205
	Calidad de servicio	Corr.	,677**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	205	205

Nota. Se logra observar en la prueba de Rho de Spearman con una correlación de 0.677 con una significancia de 0.000 que existe una relación directa entre los elementos investigados.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

H0: No existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre el control y la calidad de servicio

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Corr.	1,000	,681**
		Sig.	.	,000
		N	205	205
	Calidad de servicio	Corr.	,681**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	205	205

Nota. Se logra observar en la prueba de Rho de Spearman con una correlación de 0.681 con una significancia de 0.000 que existe una relación directa entre los elementos investigados.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los datos de la encuesta, el 41.46% de los encuestados considera que el nivel de gestión administrativa es normal, mientras que el 31.22% lo califica como óptimo. En contraste, el 27.32% de los participantes considera que la gestión administrativa es deficiente. En cuanto a la calidad del servicio, el 42.44% de los encuestados la evalúa como media, el 32.68% como alta y el 24.88% como baja. Esto pone de manifiesto la existencia de una relación directa entre la administración y la calidad del servicio en el Comedor Social de San Juan de Lurigan, regulado por el Municipio - MIDIS, con una correlación de Spearman de 0.690. La significación estadística moderada, con un $p=0.000$, es menor a 0.01.

Esto se compara con una investigación de Gómez (2021) en Ecuador, que encontró que el 50% de los usuarios mostraron cierto grado de aprobación por la amabilidad y trato bien llevado a cabo por el personal de salud hacia los usuarios, el 26% de los usuarios mostraron su acuerdo por partes y su desaprobación por el equipamiento moderno, y finalmente el 53% refiere que existe modernidad en la institución, finalmente se concluyó que el nivel de los servicios presentan una buena gestión administrativa que se relaciona con la calidad del servicio. Los resultados son consistentes con la calidad de los servicios brindados, lo cual concuerda con la literatura de Huaman (2018), quien define la gestión es un conjunto de procesos que se desarrollan de manera cooperativa con todos los trabajadores dentro de una organización con el fin de cumplir eficientemente con los objetivos deseados. En tanto, la administración se considera como la acción de concebir y conservar un entorno en el que los individuos laboran en conjunto para conseguir metas particulares de manera eficaz.

Otro análisis es el de Peña (2018) quien halló una relación significativa entre la administración del Distrito Warri San Marcos y la calidad de los servicios con un valor $p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,805, similar a la correlación obtenida en este estudio, con valores

mayores a 0.600, por lo que se indica que una mejor administración conducirá a una mejor calidad de servicio en San Juan de Lurigancho Las cocinas móviles están regidas por el Departamento de Desarrollo e Inclusión, lo cual es crucial porque es una de las áreas más importantes en las que todas las empresas deben demostrar su experiencia, independientemente de su tamaño. Capacidad para realizar, ya que ser el primer cuadro que se muestra al consumidor apoya a conservar su amor, si es que se transforma. A pesar de ello, en muchas ocasiones las compañías son capaces de utilizarlo de manera errónea, esto puede afectar de manera adversa su desarrollo o crecimiento, por esta razón es importante definir la importancia del servicio de atención al cliente con el fin de realizarlo de manera correcta. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2015)

Asimismo, el análisis de Arévalo (2017) halló en las conclusiones de su estudio que la vínculo entre la administración y la calidad de los procedimientos en el área de infraestructura del Distrito de Morales es de manera simultánea significativa (Sig. (bilateral)) < 0.05, es decir "0.000 ; De igual forma, el valor R de Pearson es 0.857, que muestra una alta correlación positiva, esto quiere decir que el 73.5% de la calidad de los procesos está sujeto a la administración, lo que concuerda con el objetivo de la investigación en cuestión, donde se halló que la administración era regular en su mayoría de lo que se trató de la calidad del servicio, siendo importante que los procesos sean valorados constantemente con el fin de proveer un servicio confiable y seguro además de humano para los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- ❖ Existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, según Spearman de 0.690 con una significancia estadística de $p=0.000$.
- ❖ Existe relación directa entre la planificación y la calidad de servicio, según Spearman de 0.684 con una significancia estadística de $p=0.000$.
- ❖ Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio, según Spearman de 0.670 con una significancia estadística de $p=0.000$.
- ❖ Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio, según Spearman de 0.677 con una significancia estadística de $p=0.000$.
- ❖ Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio, según Spearman de 0.681 con una significancia estadística de $p=0.000$.

VII. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda establecer un sistema de sugerencias por parte de los usuarios para poder conocer cuáles son sus necesidades y requerimientos en razón del servicio, con el fin de implementar mejoras que puedan lograr su satisfacción, incrementando la calidad del servicio.
- ❖ A la directiva se sugiere realizar reuniones con la comunidad con el fin de establecer las necesidades más básicas en cuanto al comedor y hacer partícipe a la comunidad en cuanto al manejo de los menús y la preparación de alimentos para fomentar la transparencia en el manejo de presupuesto además de brindar un ingreso económico a varias familias.
- ❖ Se debe implementar un programa de capacitaciones para todos los trabajadores de los comedores con el fin actualizarlos en cuanto a la calidad del servicio, tanto en estrategias administrativas como en el trato al público o usuarios.
- ❖ A los trabajadores de los comedores populares considerar que, aunque el servicio es un proceso subvencionado, no significa que se le deba tratar al público de bajo recursos de forma no adecuada, es como cualquier otra empresa, se debe implementar las mejores técnicas humanitarias para brindar los alimentos a la comunidad como parte de una responsabilidad social.
- ❖ A las directivas establecer periódicamente un control interno de todos los procesos en los comedores con el fin de mantener las cuentas claras y los procesos transparentes.

VIII. REFERENCIAS

- Alcalde, S. (2015). *Calidad*. España: Editorial Thomson Paraninfo.
- Alvarez, A. (2018). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=>
- Angulo, N. (2011). *Comedores populares: Seguridad alimentaria y ejercicio de ciudadanía en el Perú*.
https://base.socioeco.org/docs/comedores_populares_seguridad_alimentaria_y_ejercicio_de_ciudadania_en_el_peru.pdf
- Arévalo, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13019>
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>
- Carrasco, S. (2019) *Metodología de la investigación / pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (9ª ed.). Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (5ª ed.). McGraw-Hill.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (14ª ed.). Hall. Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Delgado, C. (2019). *Gestión administrativa y sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San PabloCajamarca-2019*. [Tesis de grado, Universidad

César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30236/Delgado_SCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, V. (2016). *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radio diagnóstico maxilofacial (CEREMAX) Lima año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional UNFV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%20C3%9AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y

EcuRed (22 de agosto de 2015). *Honestidad*. <https://www.ecured.cu/Honestidad>

Ferrer, M. (2017) *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8993>

Fuentes, L. (2019) *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018*. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>

Gómez M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

González, S.; Viteri, D.; Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=en.

- Hernández, R y Mendoza, C. (Ed.). (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Home, J. (Ed.). (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Educación.
- Huaman, E. (2018). *La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Del Norte]. Repositorio institucional UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Tecnológico de Sonora (2015). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Jiménez, V. y Lozano, M. (2017) *Gestión financiera y la rentabilidad de la Empresa San José Inversiones S.R.L., Jaén, 2017. Perú*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4307>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación*. (8ª Ed.). McGrawhill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. (14ª Ed.). McGrawhill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Larrañaga, K. (2017) *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422>
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3ª Ed.). Cengage Learning Argentina.
- Maggi, W. (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio

institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Murillo, M. y Reyes, M. (2018) Gestión financiera con enfoque de procesos en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. *Cofin Habana*, 12(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100003

Ochoa, A. y Gómez, E. (2016). Comprensión de la gestión financiera en las entidades sin ánimo de lucro, sustentada desde el presupuesto. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 1 (2), 121 – 138.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/download/3211/2619/5180

Peña, M. (2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
 Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SM_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peñuñuri, A.; Guzmán, P.; Carrillo, R. y Velasco, R. (2017) Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario. *Revista de Investigaciones Sociales*, 3-9: 22-34.
https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num9/Revista_de_Investigaciones_Sociales_V3_N9_3.pdf

Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*.
<http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Real Academia Española. (2014). *Definición de líder*. (23ª Ed.). España.

- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>
- Talledo, M. (2017) *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7220>
- Tipián, S. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104>
- Universidad ESAN. (2015) *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Urriago, M. (2014). *Calidad de la atención. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia*. <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
- Vásquez, M. (2017). *Concepto de calidad para la organización*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Vite, H.; Palomeque, I. y Romero W. (2018) Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: Caso Santa Rosa Y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*. 1(2) <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44/66>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: Planificación Organización Dirección Control</p> <p>Variable 2:</p>	<p>TIPO Cualitativa prospectivo y criterial</p> <p>DISEÑO: No experimental, descriptivo, básica</p> <p>MÉTODO:</p>	<p>VARIABLE 1: Gestión Administrativa</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p>	<p>Calidad de Servicio Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>POBLACIÓN: N = 440</p> <p>MUESTRA: N = 205</p>	<p>VARIABLE 2: Calidad de Servicio</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario de 16 ítems para la gestión administrativa</p>

<p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS?</p>	<p>Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p> <p>Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p> <p>Identificar cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p>	<p>Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en la atención que brindan en los comedores populares de San Juan de Lurigancho supervisado por la Municipalidad – MIDIS</p>			<p>Y 24 para la calidad del servicio</p>
---	---	---	--	--	--

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

Gestión administrativas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Planeación	1	2	3	4	5
1	En el comedor donde labora se brinda oportunidades laborales a todos los trabajadores y gente de la comunidad.					
2	La directiva comparte los objetivos de la empresa con todos sus trabajadores					
3	Usted comparte los objetivos de su organización					
4	Se respeta el plan estratégico establecido					
	Organización					
5	En la empresa las funciones de los trabajadores están bien definidas.					
6	En la empresa se practica los valores entre los trabajadores					
7	Dentro de la empresa respetan a la persona con discapacidad					
8	Existe un buen nivel de comunicación en la empresa sin importar la jerarquía.					
	Dirección					
9	Considera usted que existe un liderazgo efectivo en la empresa					
10	En la empresa siempre se le orienta al nuevo trabajador en sus funciones					
11	La empresa promueve la capacitación constante para reforzar las habilidades de los trabajadores					
12	Se les motiva y felicitan constantemente por los logros obtenidos así sean mínimos.					
	Control					
13	Hay supervisión constante sobre el desempeño y comportamiento de los trabajadores en la empresa					
14	Las políticas internas de la empresa promueven el respeto y la práctica de valores.					
15	Existe trabajo de equipo en la empresa es decir se apoyan mutuamente en sus labores.					
16	Se realiza evaluaciones periódicas a todos los trabajadores para su promoción o descenso.					

Calidad del servicio

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	Calidad de atención	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	¿El ambiente donde se atiende al usuario siempre se mantiene limpio?					
2	¿Las instalaciones son las adecuadas para la atención al público?					
3	¿La vestimenta de los colaboradores siempre se mantiene presentable?					
4	¿Los muebles o sillas donde esperan en ocasiones los usuario se encuentran en buen estado?					
5	¿La atención a los usuario que ingresan al comedor es la adecuada?					
Fiabilidad						
6	¿Los trámites en el reclamo son sencillos?					
7	¿Los colaboradores están pendientes del transcurso de los usuario en cuanto a el servicio que se le ofrece?					
8	¿Los colaboradores tratan con respeto a todos los usuarios sin distinción?					
Capacidad de respuesta						
9	¿El servicio brindado es rápido?					
10	¿Los turnos dentro de la atención se dan de forma oportuna?					
11	¿Los colaboradores se encuentran a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?					
12	¿Los colaboradores muestran rapidez en la ejecución de los tareas dentro del servicio?					

13	¿Existe una cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores de la institución?					
14	¿Las quejas o inquietudes son atendidas de manera eficiente?					
Seguridad						
15	¿El personal transmite confianza?					
16	¿Los colaboradores brindan confianza a los clientes?					
17	¿La atención se da en un lugar seguro y apropiado para el usuario?					
18	¿Los colaboradores se desempeñan adecuadamente en el puesto que se le ha designado?					
19	¿Los colaboradores cumplen con las normativas de seguridad designados por la empresa?					
Empatía						
20	¿Los colaboradores muestran amabilidad ante el usuario?					
21	¿La atención se da de manera personal, de forma individual?					
22	¿Los horarios de atención son respetados?					
23	¿La orientación que el colaborador brinda al usuario es clara y precisa?					
24	¿Los colaboradores comprenden con facilidad las necesidades que el usuario posee?					

Anexo C. Validez y confiabilidad de instrumentos

CONFIABILIDAD GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
		20		100,0
	Excluido ^a	0		,0
	Total	20		100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	16

Estadísticas de total de elemento

	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
Item1	44,55	127,734	,544	,858
Item2	44,40	127,937	,620	,855
Item3	44,00	122,947	,673	,852
Item4	44,45	125,734	,584	,856
Item5	44,30	140,326	,224	,870
Item6	44,40	132,779	,402	,865
Item7	44,20	136,063	,314	,868
Item8	44,35	130,555	,506	,860
Item9	44,50	125,842	,614	,855
Item10	45,00	135,053	,444	,863
Item11	44,15	129,503	,524	,859
Item12	43,90	130,516	,481	,861
Item13	44,15	130,555	,506	,860
Item14	44,20	135,958	,268	,871
Item15	44,20	124,905	,563	,857
Item16	44,00	123,579	,718	,850

CONFIABILIDAD CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	24

Estadísticas de total de elemento

	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
Item1	72,55	224,576	,509	,868
Item2	72,35	233,713	,180	,876
Item3	72,20	229,958	,265	,874
Item4	72,85	223,818	,415	,870
Item5	72,25	212,618	,629	,863
Item6	72,65	218,661	,502	,868
Item7	72,55	223,313	,453	,869
Item8	72,50	217,632	,613	,865
Item9	72,20	237,221	,088	,878
Item10	72,50	224,053	,393	,871
Item11	72,85	224,450	,414	,870
Item12	72,65	212,976	,696	,862
Item13	72,60	216,042	,546	,866
Item14	72,75	212,513	,622	,863
Item15	72,30	224,537	,334	,873
Item16	73,15	229,608	,366	,871
Item17	72,90	207,779	,664	,862
Item18	72,65	222,766	,506	,868
Item19	72,75	232,092	,181	,877
Item20	72,80	222,063	,437	,870
Item21	72,85	221,187	,488	,868
Item22	72,60	217,621	,523	,867
Item23	72,55	223,839	,374	,871
Item24	72,25	226,618	,330	,873

Anexo D. Validez de Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: DINA ANIETA ESPINOSA

1.2. Grado académico: DOCTOR EN EDUCACION

1.3. Cargo e institución donde labora: UMFU

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Gestión Administrativa

1.5. Autor(A) de Instrumento: Coronel Meléndez Edith Maura

1.6. Criterios de aplicabilidad:

a. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)

b. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)

c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.				X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X


VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXLENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

DNI N° 07919044Telf: 988 284 925

Lima, 07 JUNIO 2023


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: ESTRADA ALCANTARA VICTOR
 1.2. Grado académico: MAESTRO
 1.3. Cargo e institución donde labora: UNFU
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Calidad de Servicio en comedores populares
 1.5. Autor(A) de instrumento: Coronel Meléndez Edith Maura
 1.6. Criterios de aplicabilidad:
- | | |
|--|-----------------------------------|
| a. De 01 a 09: (No válido, reformular) | d. De 16 a 18: (Válido, precisar) |
| b. De 10 a 12: (No válido, modificar) | e. De 19 a 20: (Válido aplicar) |
| c. De 13 a 15: (Válido, mejorar) | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					✓

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

DNI N° 25679399 Tel: 995504902

Lima, 20 JUNIO 2023


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
 ESCUELA DE POSGRADO
 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES **ESTRATEGIA ALCANTARA VÍCTOR**

- 1.1. Apellidos y Nombres: **V**
 1.2. Grado académico: **MAESTRO**
 1.3. Cargo e institución donde labora: **UNFV**
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Gestión Administrativa**
 1.5. Autor(A) de Instrumento: **Coronel Meléndez Edith Maura**
 1.6. Criterios de aplicabilidad:
 a. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 b. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
 c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					✓

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: **EXCELENTE**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE**

DNI N° 25679398 Tel: 995504902

Lima, 20 JUNIO 2023


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
 ESCUELA DE POSGRADO
 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: BENDEZU HERNANDEZ JORGE
 1.2. Grado académico: DOCTOR
 1.3. Cargo e institución donde labora: UNFU
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Calidad de Servicio en comedores populares
 1.5. Autor(A) de instrumento: Coronel Meléndez Edith Maura.
 1.6. Criterios de aplicabilidad:
 a. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 b. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
 c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buena (13-15)	Muy Buena (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

DNI N°: 04091514 Telf.: 921 155 930

Lima, 26 JUNIO 2023


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: BENDEZU HERNANDEZ JORGE
 1.2. Grado académico: DOCTOR
 1.3. Cargo e institución donde labora: UNFU
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Gestión Administrativa
 1.5. Autor(A) de Instrumento: Coronel Meléndez Edith Maura
 1.6. Criterios de aplicabilidad:
 a. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 b. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
 c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

DNI N° 07091514Tel: 921 155 930

Lima, 26 JUNIO 2023


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo E: Base de datos piloto

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	var	var	var	var
1	3	3	5	4	3	5	2	3	3	3	5	4	4	4	3	3				
2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5				
3	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	2	4	4	5	5	5				
4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	2	4	5	4				
5	4	3	3	5	2	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3				
6	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5				
7	1	5	5	4	5	2	4	5	3	1	2	5	4	3	1	4				
8	1	3	5	5	3	3	4	2	2	2	2	1	5	3	3	3				
9	4	5	2	5	2	1	3	4	5	1	5	4	2	1	2	5				
10	1	1	4	2	4	2	4	5	1	3	4	5	5	2	2	5				
11	4	3	5	2	3	5	1	4	4	1	4	5	5	1	3	3				
12	4	2	3	2	1	4	5	1	4	3	2	4	2	4	3	2				
13	1	3	2	2	2	2	4	1	2	1	1	4	2	5	5	2				
14	4	2	3	1	4	5	2	2	2	3	3	2	3	1	4	4				
15	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2				
16	2	3	1	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1				
17	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	1	3	3				
18	2	2	3	1	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3				
19	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2				
20	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

*Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	var
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	
2	3	3	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	
3	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	
4	4	5	3	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	
5	5	3	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	2	5	3	4	5	4	
6	4	3	5	4	5	3	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	
7	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	3	
8	1	5	4	2	5	1	2	3	5	3	2	3	3	3	5	2	1	5	4	2	3	5	1	1	
9	3	4	1	2	5	4	3	5	4	1	3	4	5	2	5	2	3	3	5	3	5	2	3	5	
10	4	4	5	1	4	5	3	3	5	5	1	5	1	1	4	1	1	4	3	1	1	4	5	5	
11	3	2	4	2	3	4	1	2	5	2	4	2	3	5	5	4	5	2	1	4	1	2	1	5	
12	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	3	1	3	5	3	1	5	3	2	4	3	
13	2	4	4	3	5	3	3	2	2	5	4	4	5	4	5	2	3	3	4	1	4	4	4	2	
14	3	5	2	5	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	4	1	1	1	5	4	2	1	5	4	
15	3	5	3	4	4	2	1	1	4	4	5	2	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4	5	5	
16	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	3	1	3	3	2	3	
17	2	2	4	2	2	1	3	2	4	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	
18	3	1	4	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	
19	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	
20	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	4	3	1	1	2	2	
21																									
22																									
23																									
24																									
25																									
26																									
27																									
28																									
29																									
30																									
31																									
32																									
33																									
34																									
35																									
36																									
37																									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON