



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN  
MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN COMEDORES POPULARES,  
DISTRITO DE BAGUA – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Coronel Ayala, Zulema**

<https://orcid.org/0000-0001-7739-3509>

**Bach. Delgado Arevalo, Anali**

<https://orcid.org/0000-0002-1831-6543>

**Asesor**

**Dra. Cubas Carranza Janet Isabel**

<https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>

**Línea de Investigación.**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional**

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE  
BAGUA – 2020**

Asesor (a): Dra. Janet Isabel Cubas Carranza

-----

Presidente (a): Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderón

-----

Secretaria (a): Dr. García Yovera Abraham José

-----

Vocal Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

-----



Universidad  
Señor de Sipán



## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

### PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE BAGUA – 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Coronel Ayala Zulema	41699213	
Delgado Arévalo Anali	48274201	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a toda mi familia que con sus sabios consejos me ayudaron a salir adelante, para lograr mis objetivos trazados.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme voluntad y mucha fortaleza para concluir con el presente trabajo, su bendición y amor alcanzando mi objetivo, luchando ante dificultades que se presentaban en el proceso del proyecto.

Asimismo, mi más sincero agradecimiento a los tutores y maestros que son los guías para concretizar y cristalizar nuestro sueño forjado en realidad siendo un profesional a carta cabal.

## RESUMEN

El presente informe de investigación tiene como título “**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE BAGUA – 2020**”, teniendo como objeto Proponer un modelo de Gestión Municipal para mejorar la calidad de servicio en comedores populares de Bagua – 2020, La investigación es descriptivo simple; el diseño es no experimental - transversal o transaccional. En la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico, para ambas variables los 90 usuarios, a partir del cual se determina entre otros la problemática institucional, sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que hoy registran los gobiernos. La gestión municipal de los comedores populares de la provincia de Bagua expresa una evaluación medio con un 64.4% (58/90 encuestados), bajo un 27.8% (25/90), mientras que alto solo un 7.8% (7/90 encuestados). Se observa que la gestión municipal de los comedores populares tiene deficiencias ya que el 92.2% (83/90 encuestados) considera que dicha gestión es medio a bajo. Para mejorar en la municipalidad y obtener buenos resultados, hay que mantener mayor comunicación con todos los trabajadores, utilizando herramientas tecnológicas y donde evidencien y conozcan sobre los servicios alimentarios que la misma institución ofrece mediante el PCA – MIDIS, en el distrito.

**Palabras claves:** Municipalidad, PCA, MIDIS, Comedores Populares

## ABSTRAC

This research report is a PROPOSAL FOR A MUNICIPAL MANAGEMENT MODEL TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE IN POPULAR DINING ROOMS, DISTRICT OF BAGUA - 2020, aiming to propose a Municipal Management model to improve the quality of service in popular dining rooms of Bagua - 2020, The research is descriptive simple; the design is non-experimental - cross-sectional or transactional. In the sample, a non-probabilistic sampling was used, for both variables the 90 users, from which, among others, the institutional problems, their strengths and weaknesses, as well as the opportunities and threats that governments register today are determined. The municipal management of the popular dining rooms in the province of Bagua expresses a medium evaluation with 64.4% (58/90 respondents), low 27.8% (25/90), while high only 7.8% (7/90 respondents). It is observed that the municipal management of the soup kitchens has deficiencies since 92.2% (83/90 respondents) consider that such management is medium to low. To improve the municipality and obtain good results, it is necessary to maintain greater communication with all workers, using technological tools and where they demonstrate and know about the food services that the same institution offers through the PCA - MIDIS, in the district.

**Keywords:** Municipality, PCA, MIDIS, Popular Dining Romos

## Indice

DEDICATORIA _____	<b>iv</b>
AGRADECIMIENTO _____	<b>v</b>
RESUMEN _____	<b>vi</b>
ABSTRAC _____	<b>vii</b>
I. INTRODUCCIÓN _____	<b>11</b>
1.1 Realidad Problemática _____	12
1.2. Trabajos previos _____	17
1.3. Teorías relacionadas al tema _____	21
1.4. Formulación del problema _____	29
1.5. Justificación e importancia del estudio. _____	29
1.6. Hipótesis _____	30
1.7. Objetivos _____	31
II. MATERIAL Y MÉTODOS _____	<b>32</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. _____	32
2.2. Variables, Operacionalización de variables, Dimensiones, Indicadores, Ítems, Técnica e Instrumentos de recolección de datos. _____	33
2.3. Población y muestra. _____	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. _____	36
2.5. Procedimientos de análisis de datos _____	39
2.6. Criterios éticos. _____	39
2.7. Criterios de Rigor Científicos _____	41
III. RESULTADOS _____	<b>42</b>
3.1 Tablas y Figuras _____	42
3.2 Discusión de Resultados _____	52
3.3 Aporte científico. _____	55
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	<b>90</b>
REFERENCIAS _____	<b>92</b>
ANEXOS _____	<b>96</b>



## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Distribución de frecuencias de la gestión municipal en la dimensión modelo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	44
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	45
Tabla 3 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión gobernabilidad democrática de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	46
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencias la dimensión aspecto tangible de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	47
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencias dimensión confiabilidad de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	48
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión finanzas municipales de los comedores de la provincia de Bagua 2020.</i>	49
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad y empatía de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	50
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión municipal de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	51
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	52
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i>	53
Tabla 11 <i>Presupuesto de la propuesta del Modelo de Gestión para recibir alimentos seguros en los comedores populares</i>	87
Tabla 12 <i>Costos de Inversión por Objeto de Gasto de la propuesta del Modelo de Gestión.</i>	88
Tabla 13 <i>Presupuesto para el funcionamiento Modulo Sanitario de la propuesta del Modelo de Gestión.</i>	89

## **Índice de Figuras**

<i>Figura 1. Porcentaje de la gestión municipal en la dimensión modelo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i> .....	42
<i>Figura 2. Porcentaje de la dimensión desarrollo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020</i> .....	43
<i>Figura 3. Porcentaje de la dimensión gobernabilidad democrática de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020</i> .....	44
<i>Figura 4. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión aspecto tangible de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020</i> .....	45
<i>Figura 5. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión confiabilidad de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i> .....	46
<i>Figura 6. Porcentaje de la dimensión finanzas municipales de los comedores de la provincia de Bagua 2020.</i> .....	47
<i>Figura 7. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión seguridad y empatía de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020</i> .....	48
<i>Figura 8. Porcentaje de la variable gestión municipal de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020</i> .....	49
<i>Figura 9. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión capacidad de respuesta de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.</i> .....	50
<i>Figura 10. Porcentaje de la variable calidad de servicio de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020</i> .....	51
<i>Figura 11. Modelo de la estrategia de intervención y sus ejes</i> .....	57
<i>Figura 12. Flujograma para la preparación de alimentos</i> .....	68

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro de uno de los Programas menos conocidos por la población, adscritos al Ministerio de desarrollo e inclusión social MIDIS, es el Programa de Complementación Alimentaria – PCA, el cual cuenta y está suscrito mediante un convenio, entre la Municipalidad Provincial de Bagua, el mencionado programa PCA, dentro de su competencia, el mencionado programa social fue desde muchos años atrás siendo implícitos desde el año 2007. Ya desde mucho tiempo atrás los comedores populares viene en funcionamiento en beneficio de la población más vulnerable, y otras modalidades como son Adultos en Riesgo, Personas con TBC, Hogares albergues y Trabajo Comunal siendo 5 modalidades a la cual se rigen al presente convenio entre el MIDIS y el Gobierno Local firman cada año, evitando personas pudientes que puedan infundir para recibir beneficios sociales que brinda el PCA, siendo focalizados previo a su atención mediante la Unidad Local de Empadronamiento (ULE), en las Municipalidades y luego en el SISFHO del MIDIS, el SISFO perteneciente al MIDIS, por otro lado siempre existen reclamos y disconformidades evidenciando problemas no incluyendo a la sociedad que necesariamente lo necesitan, conteniendo a las personas que verdaderamente requieren un apoyo, su iniciación de este método de Focalización de Hogares – SISFOH por parte del gobierno peruano, busca colar e impedir la representación de usuarios no habilitados para, pero se ha realizado un labor exhaustivo en buscar mejoras para una buena focalización, cayendo en error en dejar que los gobiernos Locales se encarguen de esta focalización, y puedan ellos en calidad de gobiernos locales logren identificar a estos usuarios, politizando a la población a su preferencia y con promesas políticas en sus campañas, realizando contratos a personas no aptas o dispuestas para esta labor, con el presente proyecto de investigación se busca minimizar todos estos errores con una cultura ética en base a la moral y el debido proceso, pues en la ejecución de este proyecto, ha detectado a personas de bajos recursos económicos, donde se pueda identificar, y que se encuentran en los quintiles 1 y 2 de pobreza y extrema pobreza, no se benefician de estos programas que el Estado peruano cuenta, además se ha descubierto lo contradictorio, que personas de tener mucho dinero se benefician de estos programas sociales integrando y siendo parte de las socias de los comedores

populares y demás programas, por lo que se busca mediante una buena gestión municipal la mejora de la selección de beneficiarios y usuarios incluyendo a personas con las diferentes tipos de discapacidad, casos sociales, indigentes pero sobre todo con las personas pobres y extremadamente pobres, que puedan beneficiarse del PCA y los demás programas sociales.

## **1.1 Realidad Problemática**

### **A nivel internacional:**

En Rusia, en los últimos años se vienen desarrollando estrategias de forma más generalizadas por parte de los órganos del sector público y estas son aplicadas en la gestión administrativa buscando ser entes más eficientes en una nueva gestión pública. Estas estrategias tienen objetivos a largo plazo en diferentes niveles territoriales, con actividades que sean equilibradas y alcanzables. Oleg (2020).

Asimismo, la gestión administrativa en las organizaciones del estado de Ecuador, necesitan mejorar la forma de resolver las dificultades en los servicios que prestan, para afrontar la competencia en el sector empresarial, por lo que se busca en las organizaciones mejorar diversos aspectos en sus trabajadores como la selección de los mismos y capacitación constante que les permita desempeñarse de forma efectiva en sus actividades cotidianas apoyadas en análisis financieros para evaluar su desempeño. Permitted una mejor atención y desempeño en las oficinas de la empresa y una mejor administración de los recursos que conlleven al crecimiento interno y/o externo de la misma. (2016).

Por otro lado, las entidades locales con el objetivo de alcanzar un gobierno municipal moderno y responsable, vienen aplicando diversos modelos de gestión estratégica, los cuales no ha permitido conseguir el objetivo trazado debido a prácticas incorrectas en la utilización de los procesos administrativos y estratégicos. (Triana, 2018).

Po lo tanto, la gestión municipal es entendida como la aplicación de políticas y procedimientos basados en la estructura organizacional, legal y funcional. Donde la utilización de los recursos sea administrada de forma eficiente para una mejor atención de los bienes y servicios en favor de la población. (Aliendre, 2013).

### **A nivel Nacional:**

Los cuellos de botella en la gestión actual y que afectan los servicios de calidad, son: inadecuado seguimiento del servicio, falta de entendimiento al usuario, poco interés en los reclamos, defectuosa atención virtual e instalaciones obsoletas, por lo que propone realizar una gestión de calidad innovadora en los municipios para mitigar la problemática en estas instituciones. Castillo & Cárdenas (2020).

El trabajo de investigación realizado está basado en un diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 55 personas que se desempeñan en la Gerencia de administración y finanzas de la Comuna edil. Se utilizó la encuesta como la técnica y el cuestionario como instrumento para la presente investigación, se empleó 20 ítems para la variable gestión municipal y 13 ítems para calidad del servicio público. La validación de estos instrumentos estuvo a cargo de jueces expertos y de amplia experiencia en la materia, obteniendo un grado de confiabilidad del de 0,930 para el cuestionario de gestión municipal y un 0,927 para el cuestionario de calidad del servicio al público.

Se encontró que existe una relación significativa entre la gestión municipal y calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital, 2021. Concluyendo que una mejora en la gestión administrativa permitirá brindar una mejor calidad de servicio al público. (Ayala, 2021).

### **A nivel Local:**

En la Provincia de Bagua, sobre todo en la Municipalidad Provincial de Bagua, se vive una realidad casi muy parecida a las demás en todo Amazonas, pues el

problema radica que los productos en proceso de adquisición no llegan a tiempo a los comedores populares. En el presente proyecto, vamos a identificar y conocer los obstáculos e identificar a los protagonistas a fin de satisfacer los objetivos y por ende regular el abastecimiento.

**Diagnostico.** - De otro lado según la R.M. 167-MIDIS-2016, Y EL D.S.-MIDIS-2016, indica que el 10% que se otorga a la municipalidad son para gastos operativos, gastos que solo serán utilizados para fines netamente del PCA, indicándose en la Municipalidad que requiere de autorización para utilizar este gasto en beneficio de los comedores populares; siendo totalmente falso, pues estos gastos son designados exclusivamente para los gastos de atención de los programas adscritos al PCA. En sus diferentes modalidades, viendo en la realidad que se da otro uso, pero este gasto si está destinado en los centros de atención que maneja dicha Municipalidad, y deben ser gastados exclusivamente para fines de del programa ya sea en la compra de más alimentos o los gastos operativos al cual se le dará uso en beneficio de la sociedad.

“Se busca plantear alternativas de solución y posibles iniciativas legislativas que coadyuven y eviten el perjuicio de los beneficiarios del programa de complementación alimentaria”, exhortó Aramayo.

**Pronostico.-** Según indica, gestión municipal, no está muy enfocada al ámbito social, siendo esta la realidad problemática de la gestión Municipal, dejando de lado a ver a los Centros de Atención, como son los Comedores Populares, con la presente investigación al realizar una buena gestión municipal, se mejoraría la calidad de atención a los comedores populares del distrito de Bagua, para poder brindar una buena atención y calidad de servicio, evidenciando que la Municipalidad no emplea una buena atención a los centros de atención en este caso a los Comedores Populares, para así ellos puedan ofertar un servicio de buena calidad. Para así arriesgar al cambio y entender la importancia y el rol que las mamás líderes juegan, e impresionan para el futuro del negocio como pequeñas empresas, controlando

y brindando asistencias técnicas constantes, es decir verlas como micro y pequeñas empresas que desarrollan diversas iniciativas, (...) priorizando a nuestros comedores populares, por encontrarse mayormente en los ámbitos de pobreza y extrema pobreza, (...) (p.08).

Al realizar una investigación de social, ayudara a evidenciar las potencialidades y a descubrir las herramientas que conlleven y ayuden a tomar buenas decisiones para la mejora de la escenario social, En general, los colaboradores institucionales, mencionan "investigación" a la a una cantidad de descubrimientos nuevos, pero como toda investigación cuenta con primordial desperfecto, consistiendo no tomarlo por ese lado y verificar si realmente esta investigación aportaría a la sociedad de una u otra manera, forjando en las personas la importancia que los investigadores cuentan a averiguar sobre problemáticas sociales ayudando para ellas mismas, enfrentando críticas y mofas de otros autores que se dedican a la investigación enfocada a una sola causa, que es el desarrollo.

**Control del pronóstico.-** Para poder identificar y hacer un buen control del diagnóstico, se identificará los principales problemas con respecto a la situación actual de la Gestión Municipal, en el distrito de Bagua, los antecedentes de la administración concerniente al programa de complementación Alimentaria PCA- 2020, así mismo se formulará y anotará las causas del pronóstico, anotando los efectos provocados por el problema centran dando un buen control al mismo concerniente a brindar una buena calidad de servicio en nuestros comedores populares del distrito de Bagua. Pues para que la Municipalidad aplique una buena gestión Municipal, amerita una buena investigación en los detalles más preocupantes, en la demora del producto, calidad del producto, asistencia técnica a los usuarios y socios de los diferentes comedores del distrito de Bagua, en verificar si cuentan con un seguimiento, una supervisión y monitoreo a los comedores, verificando su cumplimiento según la normativa vigente, evaluar si se preocupan en construir una buena institucionalidad, pues esto facilitaría el dialogo público-privado,

tomando como guía a los Comités de Competitividad Municipal creado por la PCM.

No se cuenta con gobiernos municipales fiscalmente comprometidos e inclusivos, priorizando en la realidad los servicios en infraestructura y saneamiento, que también es importante, pero dejan de lado a los servicios sociales entre otros. (p. 63). (Gracia & Millán, Alimentación, Salud y cultura: Enfoques Antropológicos., 2015).

En su generalidad en nuestra realidad, los trabajadores y/o servidores, no se encuentran alineados según la formación técnico-profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local, pues beneficiaría a la economía local, abriendo de esta manera nuevas oportunidades para la investigación utilizando y dando un mejor uso de los recursos locales. (Oficina de programas sociales, 2019).

indica que en el distrito de Bagua, provincia de Bagua, región Amazonas, se puede identificar muchas deficiencias en la gestión municipal, estas radican en cambios constantes del personal, poco presupuesto utilizado de los mismos recursos por parte de la Municipalidad al ámbito social, la no inclusión al POI al Programa de Complementación Alimentaria, en donde se encuentra inmerso los comedores populares, entre otros factores importantes para mejorar la gestión municipal brindando una mejor calidad de atención a la ciudadanía pobre y pobre extrema. (Oficina de programas sociales, 2019).

La gestión municipal, no está muy enfocada al ámbito social, siendo esta la realidad problemática de la gestión administrativa, dejando de lado a ver a los Centros de Atención, como son los Comedores Populares, para poder brindar una buena atención y calidad de servicio, para así poder minimizar el reducir el nivel de inseguridad adentro donde se acogen los laudos donde afectarían el porvenir de la empresa en este caso el comedor popular, que afectan el futuro del negocio como pequeñas empresas, controlando y brindando asistencias técnicas constantes, es decir verlas como micro y



pequeñas empresas que desarrollan diversas iniciativas, (...) priorizando a nuestros comedores populares, por encontrarse mayormente en los ámbitos de pobreza y extrema pobreza, (...) (p.08). (García, 2017).

## **1.2. Trabajos previos**

### **A Nivel Internacional**

Carpio (2020) Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. Su objetivo es determinar el nivel de relación entre las variables de estudio gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía de la municipalidad de Cantón Baba. La investigación se planteó mediante un paradigma positivista y el tipo de nivel es cuantitativo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 284 personas de 16 años de edad a más. Aplicando la encuesta como técnica y como instrumento la el desarrollo del cuestionario, los cuales fueron analizados por Alfa Cronbach y validados por expertos en la materia. Concluye estadísticamente que no existe relación entre la variable gestión municipal y satisfacción a la ciudadanía, por encontrarse un sig bilateral  $p= 0,013$ , valor mayor que 1% de significación. Resultado que indica que los ciudadanos aceptan el modelo de gestión municipal que se viene desarrollando en el municipio. En relación a la variable satisfacción los ciudadanos la perciben como mala y adecuada, con un sig bilateral  $p= 0,444$ , valor mayor que 1%. Mostrando como indicador que los servicios requieren de una mejora.

Monsiváis (2019) La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. El trabajo de investigación busca analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos locales, percibida por la población, y la confianza que tiene en las instituciones. Para recopilar la información se utilizó la encuesta, participando ciudadanos de México a nivel nacional, buscando conocer de ellos su opinión al respecto de como perciben la calidad de los servicios en las entidades federales. Mientras el ciudadano perciba positivamente la calidad del servicio, esto influirá en la confianza política. Los resultados indican que el desenvolvimiento de las entidades federativas en desigualdades de los servicios juega un papel importante en la confianza política.

Becerra (2017), La eficiencia en la gestión de los recursos de sector público, menciona la forma en que se debe administrar los bienes y servicios en las instituciones del estado, estas deben atender a satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En la actualidad señala que el factor económico es desfavorable, por lo que el gasto público debe utilizarse de forma más eficiente y efectiva, evitando realizar gastos innecesarios reduciendo la prestación de menos servicios en bien de la población por parte de la municipalidad.

Tonato (2017) La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 – 2016. El trabajo de investigación realizado fue mixta descriptiva, se utilizó la encuesta como instrumento para recopilar la información. Un total de 384 usuarios de los servicios prestados por el CAU del IESS en el DMQ conformaron la muestra. Concluyendo que los procesos de atención que reciben las personas para acceder al servicio ofrecido por el CAU del IESS, se destacan por presentar deficiencias de tipo estructural como comunicacional y de recurso humano. Los espacios inadecuados para que los usuarios se organicen en su atención, generan aglomeración y pérdida de tiempo. Además, las pantallas que presenten información de los turnos se encuentran con fallas, módulos de servicio sin ofrecer atención y los sistemas con fallas.

### **A nivel Nacional**

Ruiz (2020) Plan de desarrollo local concertado y su relación con la gestión municipal en la Provincia de Lambayeque, tiene como objetivo determinar en la municipalidad de Lambayeque el grado de relación entre la gestión municipal y el Plan de desarrollo local concertado. Utilizó una muestra de 30 trabajadores de la comuna lambayecana. Las variables de estudio fueron: gestión municipal y plan de desarrollo local concertado. Se utilizó la técnica de la encuesta para obtener la información y procesar los datos para determinar la relación de las variables. Los resultados obtenidos en relación a las variables son de 0.911 y, para el coeficiente de Pearson existe una correlación positiva entre ambas variables, con un grado de

muy alta entre las mismas. Concluyendo que existe una planificación estratégica adecuada de las actividades permitiendo su desarrollo con mayor eficiencia en la gestión municipal.

Maldonado (2020) Gestión municipal de Comedores Populares en el distrito de Villa el Salvador: una realidad de Seguridad Alimentaria, 2019. En su trabajo de grado académico, desarrollado en los comedores populares el distrito de Villa EL Salvador; tiene como finalidad determinar el nivel de Seguridad Alimentaria en beneficio de la población. Para la recopilación de la información se aplicó la entrevista y grupo focal a dirigentes y socias de los comedores populares que forman parte del Programa de Complementación Alimentaria. Su investigación es de tipo cuantitativo, método Interpretativo Hermenéutico. Asimismo, concluye que existe una deficiente calidad en la gestión municipal para atender los comedores populares generada por limitaciones graves en la gestión municipal que conlleva al incumplimiento de compromisos, mecanismos inadecuados para garantizar la disponibilidad y salubridad de los productos alimenticios.

Soria (2017) Relación del Liderazgo Organizacional y la Sostenibilidad de los Comedores Populares Del Distrito De Aplao – Castilla 2017. En su trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre liderazgo organizacional y la sostenibilidad de los comedores populares pertenecientes a la localidad de Aplao. El tamaño de la muestra fue de 63 socias activas pertenecientes a los comedores populares. Para establecer el grado de relación utilizo el método correlación – deductivo. Concluyendo en su trabajo que un 96.8% son socialmente sostenibles los comedores populares, debido a que existe un liderazgo organizacional entre las socias activas y las coordinaciones permanentes con los responsables de los programas social de la municipalidad de Aplao.

Mellado, Salas & Velarde (2019) Análisis de la gestión administrativa del Programa de Complementación Alimentaria – PCA, Modalidad “Comedores”. Tiene como objetivo llevar a cabo el análisis para determinar cómo se encuentra la gestión administrativa de los Programas de Complementación Alimentaria en el Perú. Utilizaron diversas herramientas de gestión e información, permitiéndoles realizar recomendaciones que contribuyan a la mejora de la administración de estos

programas. Con la información obtenida lograron identificar cuatro factores primarios de la política social del estado, que influyen de forma negativa en la gestión administrativa de estos programas. Estos factores son; Ausencia de objetivos claros, específicos y medibles para el programa. Programas no vinculados con el sistema de focalización y determinar acceso de los usuarios. La asignación presupuestal es inadecuada. El seguimiento carece de un ente supervisor. Para la mejora de la gestión administrativa recomiendan: Reestructuración del PCA, con objetivos claros y precisos. El Midis instaure criterios de acceso y elegibilidad para que los gobiernos locales evalúen considerando el mapa de pobreza que tiene el INEI. El Midis redistribuya mejor el presupuesto donde exista población pobre y pobre extrema. El Midis debe mejorar su rol de supervisor para una atención de calidad a los usuarios del PCA.

### **A nivel Local**

Casiano & Cueva (2020) Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. El objetivo que busca alcanzar con este trabajo de investigación es determinar el nivel de percepción y confianza de la población en relación a la gestión municipal. La investigación es de tipo cuantitativo – descriptivo – correlacional. Se utilizó una muestra de 132 pobladores. El cuestionario fue el instrumento aplicado recopilar la información y, asimismo el análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva. Se obtuvo un 30.99% como indicador de percepción negativa general y la existencia de dependencia entre el nivel de confianza y la prestación de servicios. En su conclusión final determina que existe un nivel bajo en relación a la confianza para la gestión municipal actual y la prestación de sus servicios con la población.

Carrera, D. (2021) Satisfacción del usuario del servicio del Comedor Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza, Chachapoyas 2019. Tiene como objetivo en la investigación determinar la satisfacción del usuario del servicio del comedor universitario de la UNTRM. Fueron 350 usuarios del comedor estudiantil los que conformaron la muestra para el

estudio. El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual permitió la recolección de la información bajo el modelo SERVQUAL, diseñado específicamente a la realidad del entorno. Obteniendo una calificación por los usuarios del comedor de poco o nada satisfechos en relación a factores como: La puntualidad, rapidez, atención individual y limpieza en el servicio del comedor universitario.

Díaz, D. (2021) Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019. El objetivo es determinar cómo el Programa Nacional de Alimentación Escolar ha brindado el servicio a los beneficiarios de la I. E. San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019. El trabajo de investigación es de tipo descriptivo y la muestra estuvo conformada por padres de familia, docentes y estudiantes. La investigación tuvo un análisis interno y externo para determinar la calidad del servicio alimentario. Donde concluyó que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio escolar que presta Qali Warma en esta I.E.

Cornejo (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas. Tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA en la comuna de Utcubamba – Amazonas. La aplicación de la encuesta se realizó a 40 personas, los cuales utilizan los servicios prestados por la DEMUNA. El diseño del trabajo de investigación es no experimental y transversal. Donde el análisis estadístico realizado permitió concluir, el grado de relación existente es de Alto entre las variables de estudio. Asimismo, un 38.1% de los entrevistados determinan que no se encuentran satisfechos con la gestión administrativa que brinda la municipalidad y un 42.9% manifiesta que la calidad de servicio ofrecido al usuario es deficiente. Por lo que se recomienda una adecuada planificación de los recursos que se destinan para la DEMUNA.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión Municipal**

(Hernandez, PROVIAS RURALPLAN VIAL PROVINCIAL PARTICIPATIVO DE LA PROVINCIA DE COTABAMBAS - APURIMAC -

PROVIAS RURAL, 2015), da a conocer que en el Perú la **Gestión Municipal**, comprende la mejora de un ligado de trabajos, destrezas y metodologías capaces que consientan a desplegar interiormente y proyectar a la comunidad la retrato de un régimen edil formal, comprometido, nuevo, valiente y eficientemente a tono con las perspectivas de la sociedad, siendo los Herramientas de Gestión, los legajos en donde los lineamientos y herramientas sean las mejores armas para poder mitigar esta gran déficit administrativo con las que cuentan las municipalidades en la especial la municipalidad provincial de Bagua que evidencia una gestión transparente y neutral.

En la actualidad, los **Gobiernos Municipales** trabajan constantemente para poder **tramitar y establecer bienes**, servicios en beneficio de la sociedad, pero lamentablemente demoran mucho en los proyectos y dejan de lado lo social, olvidando a los programas sociales y cambiando el personal que tiene que volver a empaparse del tema constantemente, sin conocer exactamente de lo que se trata el PCA y las modalidades que ofrece, pues hasta los mismos funcionarios desconocen de dicho programa siendo autoridades de grandes que ocupan grandes cargos. (Asensio Romero, El libro de la gestión municipal, 2016, pág. 198)

La **gestión municipal** alcanza trabajos efectuando, las obediencias y corporaciones municipales, encaminándose al lograr los objetivos trazados en el desempeño de metas creadas en los procedimientos y proyectos de encargos, contantemente con interés y neutralidad y transparencia de los recursos personas, materia prima y económicos (Municipalidad del Callao, 2017).

La gestión municipal es muy buena alternativa, siendo una actividad de vital importancia que despliegan las direcciones específicas para satisfacer y solventar las cuestaciones y suplicas que plantea la sociedad; siendo mediante de estas que se crean las crónicas del estado con las personas y con otras demandas productoras de los regímenes nacional y regionales.

Logrando o tratando de lograr los objetivos de la gestión, el gobierno municipal habiendo que cumplir con los sucesivos trabajos: (Municipalidad del Callao, 2017).

Las principales herramientas que acceden considerar la gestión municipal, existen divididas en cuatro cumpliendo y analizando la gestión municipal.

**Las dimensiones que se necesitan considerar son:**

**Modelo organizacional.** - El modelo o estructura que se separan los profesionales en diferentes áreas de una empresa. Así lo indica Stephen Robbins en su libro Comportamiento Organizacional pues el que conoce más en diferentes áreas tendrá mejor desempeño enriqueciendo así la empresa a lo que se quiere llegar.

El mencionado autor se basa en seis momentos:

1. La especialización del trabajo.
2. La departamentalización según las funciones, agrupaciones o ubicación geográfica de la organización.
3. La cadena de mando, que se rige bajo un sistema de jerarquía en beneficio de las comunicaciones y coordinaciones en la organización.
4. El alcance de control
5. La centralización o descentralización
6. La formalización del modelo

**Desarrollo Organizacional.** - formas de ordenación interna y administrativa de un establecimiento y/o organización. Esto incluye también el reparto de una labor en áreas o departamentos determinados según esa misma estructura, en una gestión.

Se puede indicar también que el progreso de una organización de una institución, es el modo en que se imagina a sí misma, **el modo en que planea**

**su trabajo e imparte formalmente sus** responsabilidades. La organización es la *forma* de la institución en sí.

Así mismo la distribución organizacional es una envoltura fundamental de la agudeza de toda Institución, queriendo decir que es del modo en que se crea y establece a sí misma. Una buena organización es avalista de una funcionalidad más conforme y de alcanzar las características deseadas en la institución, haciendo una gestión municipal más idónea en su iniciación.

**Finanzas Municipales.** - Se puede establecer que los capitales mercantiles que el Gobierno **Municipal**, se consigue por balance oportuna como es el RDR, recursos Directamente Recaudados, mediante el los Recursos directamente Recaudados, y remanentes establecimientos gubernativas, hacia la obediencia de sus logros. El Concejo **Municipal** está autorizado para velar por la elaboración y captación de recursos, dando fines comunes en beneficio a toda la sociedad en común.

Conforme a la LOE - Ley N° 27972, un presupuesto municipal debe mantenerse tiene que estar equilibrado en sus ingresos y salidas y entrar en sesión y ser aprobada dentro del plazo que está establecido en la normativa.

**Gobernabilidad Democrática.** - Es una capacidad para conservar la estabilidad de la democracia, con respeto a los derechos humanos y el Estado de Derecho, indemnizando las necesidades de las mayorías nacionales. Es antes que nada ejercer el poder legítimo sin que esa justicia de origen del poder, por muy mayoritaria que sea, pueda servir de evasiva para un ejercicio no democrático del mismo. Gobernabilidad democrática indica que todos los gobiernos deben ser capaces y estar preparados para gobernar idóneamente y/o efectivamente. Un gobierno elegido democráticamente debe tener el dominio y las circunstancias de mandar de manera segura en un país. (Insulza, 2015, pág. 36)



### 1.3.2. Calidad de Servicio

(Gallo, 2017), ISO 9001 al conocer este tipo universal para un buen Sistema de Gestión de Calidad (SGC) La actualización más reciente fue decretada o dada el 2015, y se la conoce como ISO 9001:2015. Siendo anunciada y restablecida, ISO 9001 aceptada por varios países miembros, y gracias a este ISO, pudieran convertirse en modelos mundialmente reconocido, lo que representa que es reconocida en gran cantidad en todo el mundo.

(Berry, 2016) La **calidad de servicio** florece la abundancia en la disconformidad u oposición donde coexiste entre las perspectivas, aspiraciones de los asiduos y sus conocimientos en función de la confidencialidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Un valor adicional a los productos tangibles, mientras que es la esencia misma de las empresas de servicios.

Según (Quijano, El Paradigma del Servicio al Cliente, 2015), hace referencia que hay que tomarse el tiempo en hablar y comentar más en todos los clientes y/o usuarios donde lo ven desde el punto de vista exterior o interior se debe de concientizar e indicarles que los resultados finales siempre serán los esfuerzos y el trabajo, que las áreas de una distribución y no solo con la persona que le atiende al final si no la de todo el equipo que se esfuerza por brindar una buena atención.

Del mismo modo (Quijano, El Paradigma del Servicio al Cliente, 2015), indica, que la calidad de servicio un valor cultural que antepone al comportamiento admitiendo un compromiso particular de cada persona hacia de que el pensar en tener una creencia y o fe es la base de la ventaja para ser competitivo, todo esto implica a las cualidades y comportamientos que se

traducen en una conducta de todo un equipo de trabajo dentro de una institución.

(Instituto Nacional de Salud, 2017) Indica que la Calidad de servicio está trazada para optimizar las políticas y programas regidos a mejorar la atención reduciendo así el mal trato a las personas y/o usuarios al usuario, en innumerables sociedades que se benefician de los programas que brinda el estado y se benefician, sin dejar de lado los usuarios(as) de los comedores populares en el Perú, centros educativos y espacios en comunidad en todo el país.

**Detallando las dimensiones, indicamos que:**

**Elementos tangibles.** - Demostrando la presencia de la calidad de servicio que brinda el centro de atención al usuario, descubriendo de manera precisa, perceptible, concreta y real, explicando y evaluando el valor de la calidad del servicio por parte de las madres a los usuarios.

**Confiabilidad.** - Calculando la capacidad de desempeñar una función requerida, en contextos formados en los centros de atención, durante el período de tiempo expreso, que será investigado y/o evaluado la calidad de servicio ofrecido, logrando la calidad requerida, dándonos así la seguridad de fabricar una buena investigación.

**Capacidad de respuesta.** - Sean Meehan y Charlie Dawson en un artículo de Business Strategy Review de 2002, indica que para que sea ágil la capacidad de respuesta en una empresa en este caso un comedor popular, tiene que tener la capacidad de una buena atención pues el comensal o usuario está, esto nos ayudará a verificar la calidad de servicio en tiempo real.

**Seguridad y empatía.** - nos da a conocer las conmociones y emociones, de los clientes y/o usuarios en el momento de ser atendidos, intentando

experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo, respecto a la calidad de servicio recibido.

Del mismo modo estas dimensiones se verifican los paquetes ofrecidos por parte del estado, para eso citamos a los siguientes autores e Instituciones relacionadas al presente proyecto de Investigación:

(Alcazar , 2007), Indica que el paquete de alimentario está compuesto por estudios internacionales y auditados por normas alimentarias, que benefician a la sociedad, sobre todo a niños, niñas con DCI y anemia, por tal motivo todos estos alimentos son catalogados dentro de la normativa vigente y preparados en cada comedor popular a nivel nacional a bajos precios del mercado. (p. 185).

(MIDIS, 2016), da a conocer que el Programa de Comedores Populares (e )se profese por Ley 24059 el 04/01/1985, como organismo con dependencia del entonces ONAA y por Ley 25307 de diciembre del 2001, estableciendo que este entidad del Estado compensaría mediante un subsidio cubriendo más del setenta por ciento a bajo costos a los comedores populares, buscando que sean sostenibles en el fututo y con ayuda del gobierno local se logró la mayor parte de este objetivo, ya para los años noventa existían gran cantidad de comedores autogenerarlo y sostenible en el paso del tiempo, . Con las lideresas en su tiempo como presidentas de dichos centros de atención, promoviendo así también la difusión y el empoderamiento de los mismos. Realizando al ver los buenos resultados, solicitando al estado provincial la asistencia técnica y capacitación de un profesional experto en cocina para su apoyo en el preparado de alimentos, BNPA Y BPH, con el fin de apoyar a personas de bajos recursos sociales como personas huertanas, con discapacidad, casos sociales entre otros, constituyéndose en agentes de cambio, con carácter comunitario, desempeño dinámico y desarrollo organización contando con 3 objetivos primordiales. Este objetivo lo desarrolla bajo tres estrategias.

a) Abasto eficaz con víveres, entregadas durante todo el año según una firma con un convenio entre la municipalidad y el MIDIS. Los componentes nutricionales de esta ración deben cubrir el 31% de las obligaciones de energético y el 54% de albúminas de una persona.

b) Subsidio o entrega de dinero, a comedores populares, que busca complementar la dieta alimentaria de la población pobre de los comedores populares de Lima Metropolitana, mediante subsidio monetario semejante a S/. 0.25 por cuota alimentaria, solo en Lima.

c) Capacitación y asistencia técnica a las socias de los comedores populares por parte de los gobiernos provinciales, en semblantes de suministros, salubridad, pulcritud y operación de alimentos.

(Organización Panamericana de la Salud, 2020) en los años 90 al 93, en una existente crisis que vivió el país, se efectuó la mejor compra “La Mejor Compra”, plan que escudriñaba desarrollar la fuerte cantidad y destreza de los **comedores populares** siendo estos de bajos costos y de ricos en proteínas y alimentación, con llevar a la mesa alimentos a las familias más necesitadas en aquellas épocas, involucrando a todo empresario que se comprometió monitoreando en los mercados los alimentos con precios bajos que den energía y proteínas a las mamás de los comedores por supuesto a un bajo costo dicho análisis dio buenos resultados, favoreciendo a miles de familias incrementando una verdadera cultura alimenticia.

(Creed, 2017) En el año 2017, el IIN implementó una mediación donde dicho proyecto se mantendría disponible y sostenible, creando y construyendo buenas costumbres alimenticias en los comedores populares. Este estudio nos revelaría la mediación de medidas sistémicas educativas y racionamiento de alimentos altos en hierro, como sangre e hígado de pollo. El estudio, aleatorizado y con los comedores populares, controlaríamos de una manera sencilla y eficaz el cambio para con la anemia y el DCI en los comedores intervenidos, aunque sin lograr aumentos significativos en la hemoglobina, esto con el fin de minimizar la anemia.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera la propuesta del modelo de gestión municipal, contribuye para mejorar la calidad de servicio en comedores populares distrito de Bagua – 2020?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Qué modelos de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua - 2020?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?

¿Cuáles son los factores de un modelo de gestión municipal que mejorara la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

### **1.5.1. Justificación Científica. -**

La presente investigación tiene una justificación científica, debido que el intención que se estudia es estimular una deliberación y debate asistencial a los centros de atención en especial a los Comedores Populares, en mejora de la calidad de atención que brindan las madres, del mismo modo mediante este método científico, permitirá edificar y validar un modelo de Gestión Municipal basado en teorías que ayuden a sobrellevar un modelo de gestión que mejore la incierta problemática que se cuenta concerniente a la calidad de servicio que reciben los usuarios.

### **1.5.2. Justificación Práctica.**

El presente trabajo de investigación asume un testimonio real, pues permitirá diseñar un guía de gestión municipal, donde pueda legitimar una calidad de cuidado y servicio al usuario, siendo importante pues generará información valiosísima que guiar a otras instituciones y/o gobiernos locales, para la toma de decisiones y medidas destinados a mejorar la problemática desde la mirada de la gestión municipal en el ámbito social.

### **1.5.3. Justificación Metodológica. -**

En la presente investigación, la justificación metodológica del estudio, se efectuará, porque el esbozo y la confirmación será por juicio de expertos, siendo un modelo de gestión municipal en bienestar y mejoras a los usuarios, como también se utilizará un instrumento siendo una encuesta, donde permita evaluar la calidad de servicio que reciben los usuarios de los diferentes comedores del distrito de Bagua.

### **1.5.4. Justificación Legal.**

En este ámbito se sujetará a la siguiente normativa y la base legal, como son:

- a.** Ley Orgánica de Municipalidades - LEY N° 27972
- b.** Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - LEY N° 29792.
- c.** R.M.167-2016-MIDIS
- d.** D.S.006-2016-MIDIS
- e.** Ley General de Salud – LEY N° 26842
- f.** Ley de Organizaciones Sociales de Base – LEY N° 25307

## **1.6. Hipótesis**

**H0:** La propuesta de un modelo de gestión municipal, no mejora la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.

**H1.** La propuesta de un modelo de gestión municipal, mejora la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer un modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Establecer qué modelo de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua – 2020.
- Analizar el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.
- Diseñar el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio comedores populares del distrito de Bagua – 2020.
- Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

#### 2.1.1. Tipo de la Investigación

La actual investigación será del tipo descriptivo, pues se buscará estructurar e identificar las características y propiedades socioeconómicas, considerando el fenómeno que se estudiará en el presente proyecto y sus mecanismos, midiendo conceptos de otros autores o investigaciones relacionadas al tema de estudio, pudiendo así discutir según los resultados obtenidos en la presente investigación.

Así mismo se definirá las variables, como son la **independiente (Gestión Municipal)** y la **dependiente (calidad de servicio)** que recibe la población beneficiaria, que permiten a los comedores populares, pasando a formar parte de la muestra. (Hernandez & Baptista, Metodología de la Investigación, 2008).

El presente proyecto al ser un estudio descriptivo, la literatura nos jugaría un rol muy importante pues nos ayudaría con antecedentes, relevando información con piezas teóricas, apoyándonos de manera empírica moderada.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación.

El diseño en la presente investigación será no experimental cuantitativa, pues los trabajos de campo no se realizarán por la situación actual que está atravesando el país sobre todo el distrito de Bagua, permitiendo recopilar datos en un solo momento y en un tiempo real, sin manipular deliberadamente las variables, obteniendo la información que se desea obtener con la finalidad de responder la interrogante al planteamiento del problema, teniendo la base concerniente a este, que efectuará el procedimiento de todos los resultados obtenidos con los usuarios y la sociedad, por lo tanto no se cambiará o variará de manera deliberada la variable independiente, para identificar cuál es el efecto de una a la otra por lo que, reflexión se atareará y/o realizará en método



de su adecuada situación en la que contamos, realizando un estudio mediante el Método Descriptivo, Analítico y Evaluativo.

## **2.2. Variables, Operacionalización de variables, Dimensiones, Indicadores, Ítems, Técnica e Instrumentos de recolección de datos.**

### **2.2.1. Gestión Municipal.**

Involucra el desarrollo de un mezclado de movimientos, maniobras y metodologías eficaces que asientan sus bases en el desarrollo de sus comunidades, posicionándose mundialmente, presentándose dentro de los Trastos de Gestión, de los acervos documentarios, gestionando neutralidad, publicidad, transparencia, pero sobre todo una confianza con la población. Por lo tanto, una adecuada gestión municipal en el ámbito provincial llega a ser un factor determinante en el desarrollo urbano y rural de su jurisdicción territorial.

### **2.2.2. Calidad de servicio.**

ISO 9001 es el modelo universal para Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) transmitida por ISO (la Organización Universal de Normalización). Actualizada al 2015, conociéndola y encontrando en la web y teorías, como, ISO 9001, la que conlleva a ser admitida, por una gran cantidad de países, convirtiéndose en un gran estándar mundial, patrón internacionalmente concurrente, lo que simboliza que es accedida por la totalidad de los países en todo el mundo. (Gallo, 2017).

### 2.2.3. Cuadro de operacionalización

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	<b>Modelo Organizacional</b>	Plan Estratégico Manual de Organizaciones y funciones - MOF Reglamento de Organización y Funciones - ROF Organigramas Manual de Mapas y Procesos	Cuestionario
	<b>Desarrollo Organizacional</b>	Personal con formación adecuada al cargo Implementar sistemas mecanizados Paridad y alternancia de género en la contratación del personal	Cuestionario
	<b>Finanzas Municipales</b>	Organizar la recaudación Municipal Capacidad de los procesos de selección Capacidad de manejo de presupuesto y buena capacidad financiera del PCA	Cuestionario
	<b>Gobernabilidad democrática</b>	Capacidad de inversión en el ámbito social Fomentar la articulación del GORE, GL, Sector Privado Y sociedad Civil. Fomentar la Transparencia Municipal, mediante la Normativa Legal, a los Comedores Populares potenciando la participación.	Cuestionario

Nota. Elaborado por los autores.

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Aspecto Tangible	<p>Cuentan con Capacitación y Asistencia Técnica, Presentan instalaciones idóneas para la atención con el servicio de alimentos Cuentan con ambientes adecuados para los usuarios con discapacidad Poseen una apropiada señalización</p> <p>Cuentan con indumentaria adecuada para la preparación, manipulación de alimentos y atención al usuario Se encuentran Abastecidos todo el año.</p>	Cuestionario
	Confiabilidad	<p>Muestra predicción por solucionar problemas en el Centro de Atención Brindan atención eficiente</p>	Cuestionario
	Capacidad de Respuesta	<p>Muestra Interés por cumplir con el trabajo propuesto Brindan información clara y sencilla sobre la cobertura y trámites oportunos a los usuarios sobre la distribución de alimentos comprenden las necesidades del usuario y se muestran con atender oportunamente</p>	Cuestionario
	Seguridad y Empatía	<p>Existe el trabajo en equipo para brindar un mejor servicio, siendo los horarios los adecuados.</p>	Cuestionario

---

**Nota.** Elaborado por los autores.

## 2.3. Población y muestra.

Unidad de análisis (UA). - los usuarios de los comedores populares del distrito de Bagua.

### 2.3.1. Población.

Se seleccionó un método de conveniencia del distrito de Bagua, Provincia de Bagua, para la Población siendo un total de **20 comedores**, con una cantidad de socios de **15 por comedor** haciendo un total de **300 socios**, localidad que se involucra en la pesquisa estando formando parte enorme del general de beneficiarios de los Comedores Populares de Bagua. (Leyva Coronado, 2017)

### 2.3.2. Muestra.

La muestra al ser un sub conjunto de la población, seleccionada de tal manera aleatoria simple, participando un total de **06 comedores** populares, según la fórmula utilizada como se muestra a continuación, con una cantidad de **15 socias por cada comedor**, haciendo un total de nuestra muestra de **90 socias**, del distrito de Bagua, trabajando con la población de los comedores populares elegidos de manera aleatoria o al azar.

$$\sqrt{20+1} = 5.47$$

**Importante:** Redondeando **5.47**, sería **6 comedores**, y al contar con **15 socias** por cada comedor nuestra muestra quedaría con **90 socias** para nuestro trabajo de investigación. (Leyva Coronado, 2017)

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Según (García Murillo, 2016) La Práctica de recaudación de Antecedentes se representa al manejo de una gran responsabilidad técnica,

donde todos los grupos de trabajo se utilizan para mantener un trabajo donde se analizará obteniendo información mediante la colaboración y participación de la población en el cuestionario de encuestas, obteniendo datos reales.

la investigación se utilizará la el instrumento de encuesta, donde se requiriendo su colaboración y atención a los colegas que trabajan en la municipalidad provincial de Bagua, como también a los consumidores en los Comedores Populares del Distrito de Bagua, para la recolección de datos para probar o contrastar nuestra hipótesis de investigación, siendo esta un soporte para nuestras fases determinantes para nuestros resultados y conclusiones, siempre tomando en cuenta el objetivo de investigación el cual es Formular un piloto de Gestión Municipal para mejorar la calidad de servicio en comedores populares de Bagua – 2020. (García Murillo, 2016).

#### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos:**

Según (Romero, 2015). El principio los recursos que se puede valer el investigador juega un rol importante en el proyecto, esto indagando e involucrándome más con ellos para obtener datos relevantes y consistentes que ayuden a una buena investigación, mediante una encuesta resumen de preguntas taxativamente explícitas.

El cual estará conformado por preguntas que serán contestadas bajo la escala de Likert. Esta escala de comprobación es muy importante porque permite obtener resultados con datos de calidad y determinar en nivel de percepción del encuestado con base en las variables del estudio. (Matas, 2018).

Se ha elaborado un cuestionario que consta de **28** preguntas: **15** preguntas de la **Variable Independiente, Gestión Municipal** y **13** Preguntas de la **Variable Dependiente, Calidad de Servicio**. La encuesta está dirigida al personal de la Municipalidad Provincial de Bagua como a los consumidores en los Comedores Populares del Distrito de Bagua.

### 2.4.3. Criterios de validez y confiabilidad

#### Validez

Según (Romero, 2015) Todo herramienta, cualquiera que sea debe de debe a un control irrefutable, y debe de cumplir con dos tiene que cumplir con dos elementos básicos: ser válido y ser confiable. Válido para mantener comportamientos siempre y cuando nos acceda a predecir la utilidad dentro de esa esfera, con un rango de medición. Confiable al mismo. El cuestionario será validado por el juicio de tres profesionales expertos en la materia.

#### Confiabilidad.

Siendo una herramienta de comprobación que representa a la categoría de exactitud o sinceridad de la compostura, en una dirección, donde al aplicar el cuestionario, varios sujetos responden igual dando resultados similares. (García Murillo, 2016)

En la presente investigación, se manejará siguiendo uno de los objetivos específicos como es de Validar el instrumento se utilizará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual nos garantiza la confiabilidad del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems  
Si<sup>2</sup>: Sumatoria de Varianzas de los Items  
ST<sup>2</sup>: Varianza de la suma de los Items  
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

El Coeficiente de confiabilidad del cuestionario obtenido es de 0.75, en la cual se ha evaluado un total de 28 ítem.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula

---

0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Confiabilidad perfecta

---

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos

En el presente proyecto de investigación se utilizará el programa SPSS Versión 25, para la interpretación del cuestionario organizado “CVT” estudiado, a través de tablas, gráficos, determinación de las medidas de tendencia central y de dispersión.

## 2.6. Criterios éticos.

Se tomará durante toda la investigación los siguientes criterios y compendios de la conducta de la exploración como son:

**Respeto a la persona:** Este será el primer criterio ético, que se tendrá en cuenta, pues debido a la deber que poseemos unos con otros, por los por la superioridad de la persona, venerando su honradez y decencia.

**Participación Voluntaria:** Se realizará llamadas antepuestas a la conversación en los centros de atención, invitándolas a ser parte de este trabajo, de forma discrecional, por supuesto manejando el respeto único hacia las decisiones tomadas por ellas, respetando el protocolo de esta pandemia.

**Confidencialidad:** En la presente investigación, se asegurará, a la cuidar su identificación, quienes brindarán información para el proyecto de investigación.

**Honestidad:** siendo las autoras del presente proyecto y queriendo adquirir resultados idóneos, tendremos el compromiso de la honestidad y con los resultados obtenidos, sin manipular a beneficio nuestro, respetando el código de ética en todo momento como parte de nuestra cultura profesional.

**Respeto a la intimidad de las personas:** guardaremos estricto respeto esto tomándolo como un compromiso por la confianza brindada por parte de las personas a colaborar con nuestro proyecto de investigación.

**Participación:** Durante las entrevistas mediante llamadas telefónicas, se hará participar a los trabajadores y socias, de la Municipalidad y a todas las integrantes de los Comedores Populares, esto a su vez ayudará a que se obtenga mayor información, ya que por ejemplo si un trabajador y/o usuario.

Los juicios moralistas, se levantará en apuntes y/o actas de las coordinaciones o llamadas previas, donde los trabajadores y usuarios, firmantes se comprometen de manera facultativa a efectuar con los mencionados criterios éticos.

Si bien es cierto todo principio tiene un fin, pero este que se menciona es tan importante ya que toma relevancia en todo el mundo. Pues no cuentan con confines límites. Los colaboradores en las indagaciones con respecto a lo académico, deben entender guiándose mediante estas iniciaciones, como la Valides científica, la selección equitativa de los sujetos, la evaluación independiente, el consentimiento informado y sobre todo el respeto a los sujetos elegidos.

Pero por más que estos sean mundiales, los medios de los capitales obligatorios para acumular a lo difuso del procedimiento no son globalizados ni expandida por igual. Pero contando con estos principios se debe de tener en cuenta el comportarse de las personas que participan en la planeación, la ejecución y el patrocinio de la investigación con participantes, libremente de las contravenciones. (Currículo de Capacitación sobre Ética de la Investigación para los Representantes Comunitarios, 2015).



## **2.7. Criterios de Rigor Científicos**

### **Credibilidad:**

El pudor es un valor tan importante y al ser aplicado en la presente investigación, se garantizará que la presente, con buena fe de las personas entrevistadas y las observaciones realizadas en los centros de atención (Comedores populares), por nosotras como investigadoras.

### **Transparencia:**

Según el código de ética y transparencia, los datos que se obtendrán con el presente trabajo de investigación serán transferidos según el centro de atención (comedores populares), que pertenece al Programa de Complementación Alimentaria – PCA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, en convenio con la Municipalidad Provincial de Bagua, para su aplicación, consolidación, incorporación y mejora con el objetivo general de proponer un modelo de Gestión Municipal para mejorar la calidad de servicio en comedores populares distrito de Bagua – 2020, el cual a su posterior aprobación sería mediante un acto resolutivo por parte de una buena Gestión Municipal, generando una gestión por resultados.

### **Dependencia:**

Si se reflejaría una réplica, como piloto de la presente investigación en base a los efectos trabajados, sería de buena utilidad al ser verídico según la realidad actual del distrito de Bagua y sus alrededores, en Amazonas y porque no decirle en la parte se ceja de selva, adecuándose a nuestra realidad ya que tienen mucho en común, brindando la estabilidad y certeza necesaria para seguir dicha investigación y modelo de gestión Municipal.

### **Conformabilidad.**

En la presente investigación se aplicará el principio de imparcialidad del comentario o estudios de la indagación. Por otro lado, al trasladar es la posibilidad de obtener resultados de fuentes distintas en contextos distintos, opción que no se descartaría en el presente proyecto de investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Tablas y Figuras

##### 3.1.1 Objetivo 1: Establecer qué modelo de Gestión Municipal se viene aplicando en el Distrito de Bagua – 2020.

##### **VARIABLE: GESTION MUNICIPAL**

##### **Dimensión de Modelo Organizacional (Agrupada)**

Tabla 1

*Distribución de frecuencias de la gestión municipal en la dimensión modelo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	26	28.9	28.9	28.9
MEDIO	52	57.8	57.8	86.7
ALTO	12	13.3	13.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

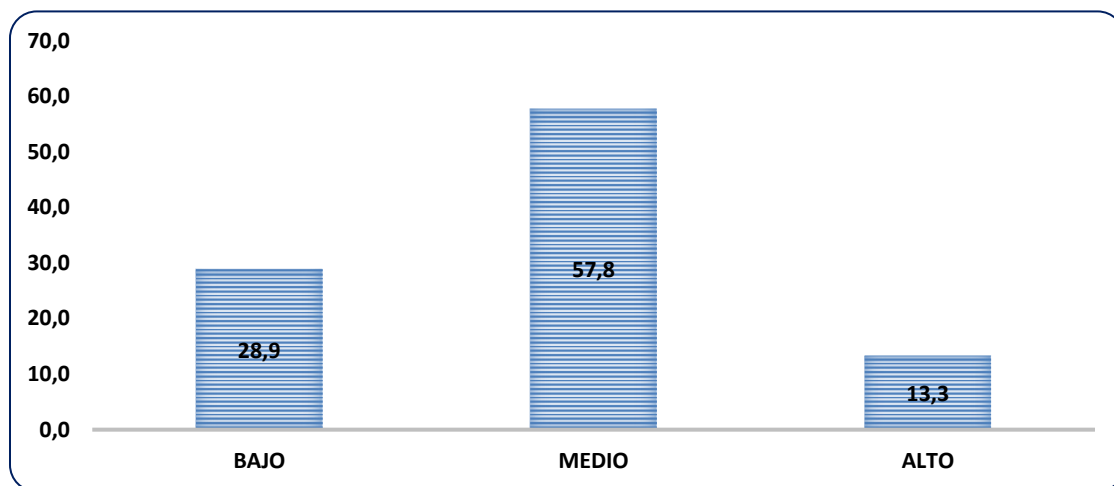


Figura 1. Porcentaje de la gestión municipal en la dimensión modelo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.

**Interpretación:** La variable gestión municipal medida a través de la dimensión modelo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación medio con un 57.8% (52/90 encuestados) y bajo un 28.9% (26/90 encuestados), mientras que alto solo un 13.3% (12/90 encuestados). Se

observa que la dimensión modelo organizacional de los comedores populares tiene deficientes ya que el 86.7% (78/90 encuestados) considera que dicha gestión es medio y bajo.

### ***Dimensión de Desarrollo Organizacional (Agrupada)***

Tabla 2

*Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	21	23.3	23.3	23.3
MEDIO	59	65.6	65.6	88.9
ALTO	10	11.1	11.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.*

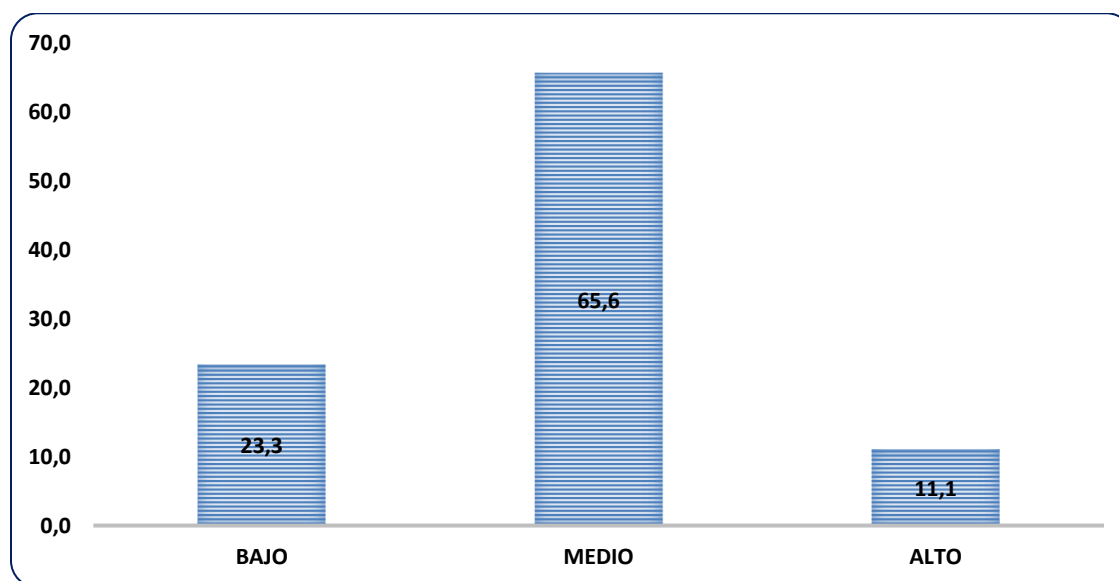


Figura 2. Porcentaje de la dimensión desarrollo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La gestión municipal medida a través de la dimensión desarrollo organizacional de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación media con un 65.6% (59/90 encuestados) y bajo un 23.3% (21/90 encuestados), mientras que alta solo un 11.1%(10/90 encuestados). Se observa que la dimensión desarrollo organizacional de los comedores populares tiene

deficientes ya que el 88.9% (80/90 encuestados) considera que dicha gestión es media y baja.

### ***Dimensión Gobernabilidad Democrática (Agrupada)***

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la dimensión gobernabilidad democrática de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	32	35.6	35.6	35.6
MEDIO	43	47.8	47.8	83.3
ALTO	15	16.7	16.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

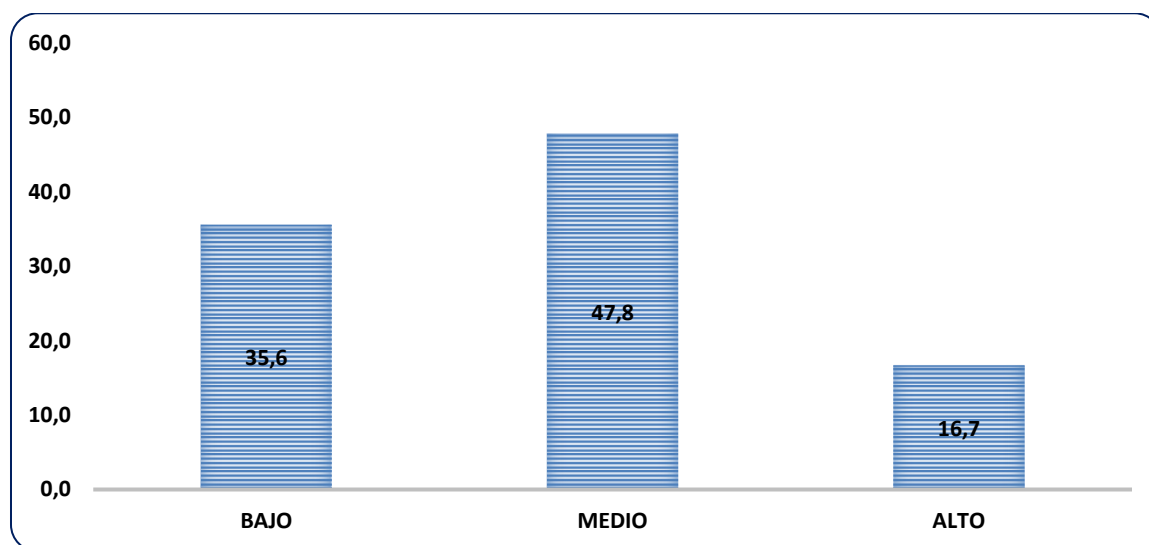


Figura 3. Porcentaje de la dimensión gobernabilidad democrática de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La variable gestión municipal medida a través de la dimensión gobernabilidad democrática de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación medio con un 47.8% (43/90 encuestados) y bajo un 35.6% (32/90), mientras que alto solo un 16.7% (15/90 encuestados). Se observa que la dimensión gobernabilidad democrática de los comedores populares tiene deficientes ya que el 83.3% (75/90 encuestados) considera que dicha gestión es medio y bajo.

### **Dimensión de Aspecto Tangible (Agrupada)**

Tabla 4

*Distribución de frecuencias la dimensión aspecto tangible de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	28	31.1	31.1	31.1
MEDIO	46	51.1	51.1	82.2
ALTO	16	17.8	17.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

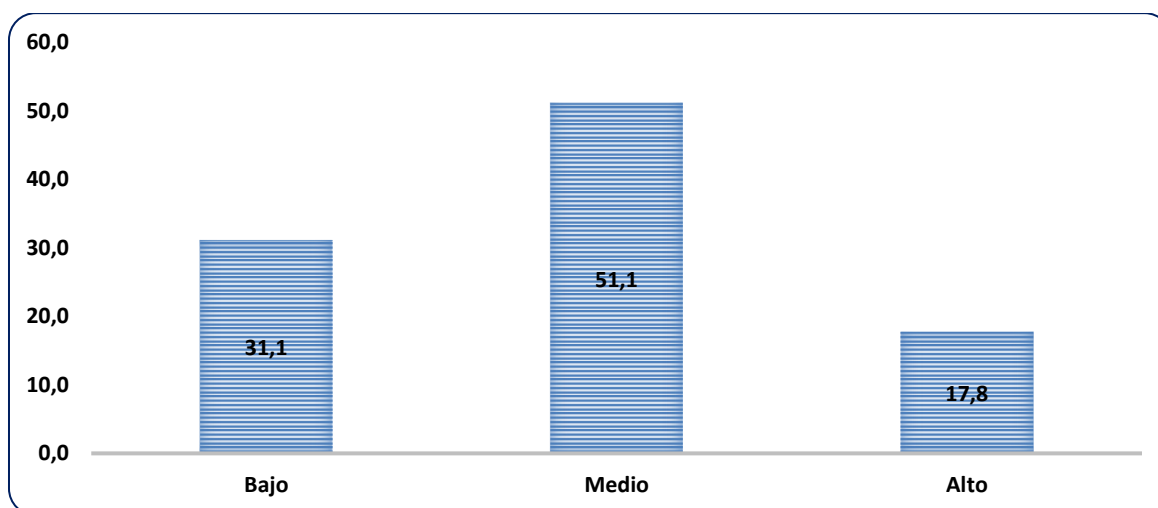


Figura 4. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión aspecto tangible de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La calidad de servicio medida a través de la dimensión aspectos tangibles de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación medio con un 51.1% (46/90 encuestados) y bajo 31.1% (28/90), mientras que alto solo un 17.8% (16/90 encuestados). Se muestra que la dimensión aspectos tangenciales de los comedores populares tiene deficientes ya que el 82.2% (74/90 encuestados) considera que dicho servicio es medio y bajo.

### **Dimensión de Confiabilidad (Agrupada)**

Tabla 5

Distribución de frecuencias dimensión confiabilidad de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	24	26.7	26.7	26.7
Medio	52	57.8	57.8	84.4
Alto	14	15.6	15.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

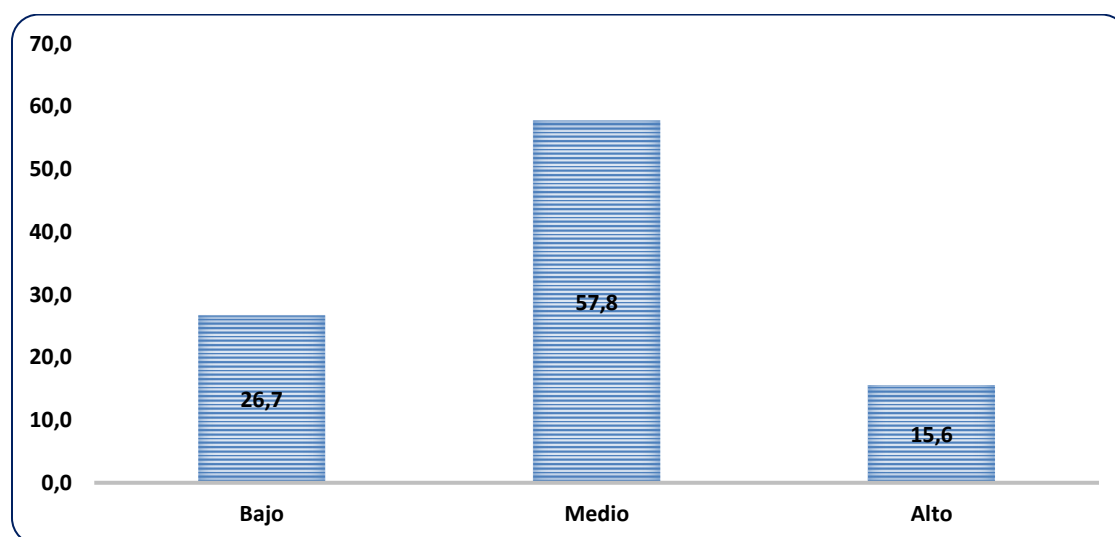


Figura 5. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión confiabilidad de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La calidad de servicio medida a través de la dimensión confiabilidad de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación medio con un 57.8% (52/90 encuestados) y bajo un 26.7% (24/90), mientras que alto solo un 15.6% (14/90 encuestados). Se muestra que la dimensión confiabilidad de los comedores populares tiene deficientes ya que el 84.4% (76/90 encuestados) considera que dicho servicio es medio y malo.

### **Dimensión Finanzas Municipales (Agrupada)**

Tabla 6

*Distribución de frecuencias de la dimensión finanzas municipales de los comedores de la provincia de Bagua 2020.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	17	18.9	18.9	18.9
MEDIO	67	74.4	74.4	93.3
ALTO	6	6.7	6.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25

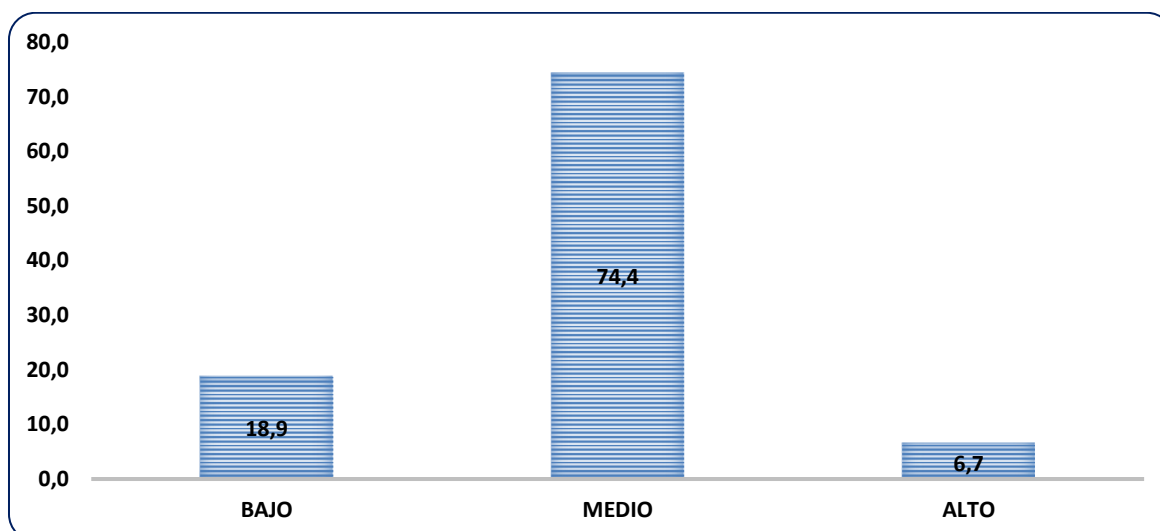


Figura 6. Porcentaje de la dimensión finanzas municipales de los comedores de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La variable gestión municipal medida a través de la dimensión finanzas municipales de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación media con un 74.4% (67/90 encuestados) y baja un 18.9% (17/90 encuestados), mientras que alta solo un 6.7% (6/90 encuestados). Se observa que la dimensión finanzas municipales de los comedores populares tiene deficientes ya que el 93.3% (84/90 encuestados) considera que dicha gestión es media y baja.

### **Dimensión de Seguridad y Empatía (Agrupada)**

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad y empatía de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	47	52.2	52.2	52.2
MEDIO	38	42.2	42.2	94.4
ALTO	5	5.6	5.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25

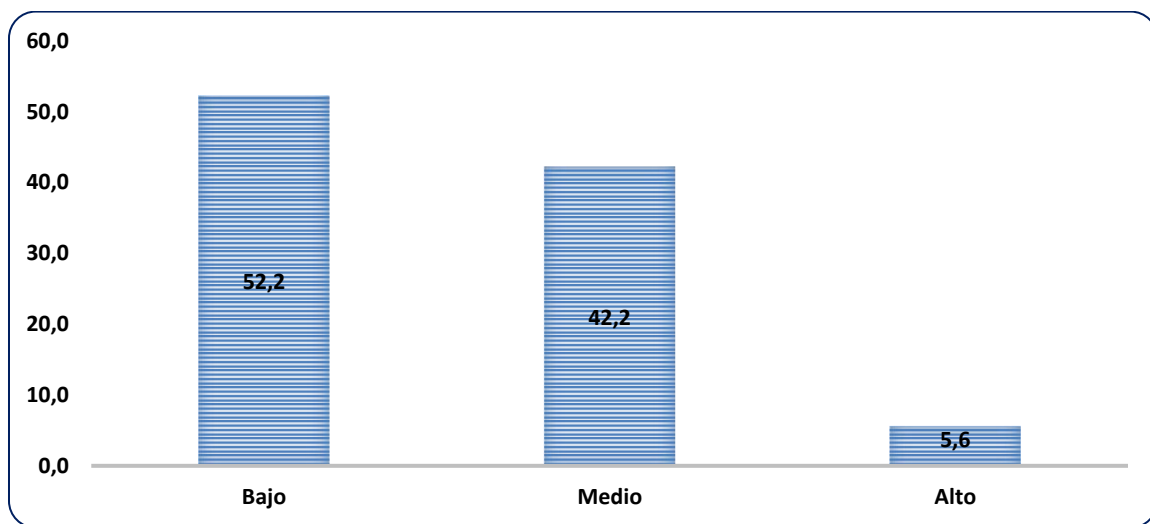


Figura 7. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión seguridad y empatía de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La calidad de servicio medida a través de la dimensión seguridad y empatía de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan evaluación bajo 52.2% (47/90 encuestados) y medio 42.2% (38/90), mientras que alto solo un 5.6% (5/90 encuestados). Se muestra que la dimensión seguridad y empatía de los comedores populares tiene deficientes ya que el 94.4% (85/90 encuestados) considera que dicho servicio es de bajo y medio.



### VARIABLE TOTAL: GESTIÓN MUNICIPAL (Agrupada)

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la variable gestión municipal de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	25	27.8	27.8	27.8
MEDIO	58	64.4	64.4	92.2
ALTO	7	7.8	7.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

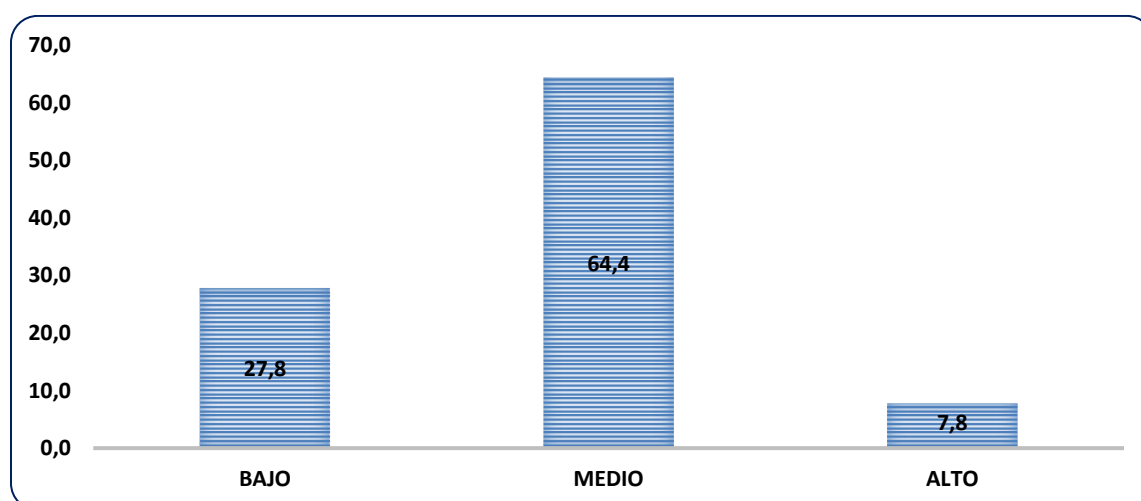


Figura 8. Porcentaje de la variable gestión municipal de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La variable gestión municipal medida a través de la dimensión gestión municipal de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación medio con un 64.4% (58/90 encuestados), bajo un 27.8% (25/90), mientras que alto solo un 7.8% (7/90 encuestados). Se observa que la gestión municipal de los comedores populares tiene deficiencias ya que el 92.2% (83/90 encuestados) considera que dicha gestión es medio a bajo.

## VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

### 3.1.2 Objetivo 2: Analizar el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.

#### Resultados de Calidad de Servicio

##### *Dimensión de Capacidad de Respuesta (Agrupada)*

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	39	43.3	43.3	43.3
Medio	46	51.1	51.1	94.4
Alto	5	5.6	5.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

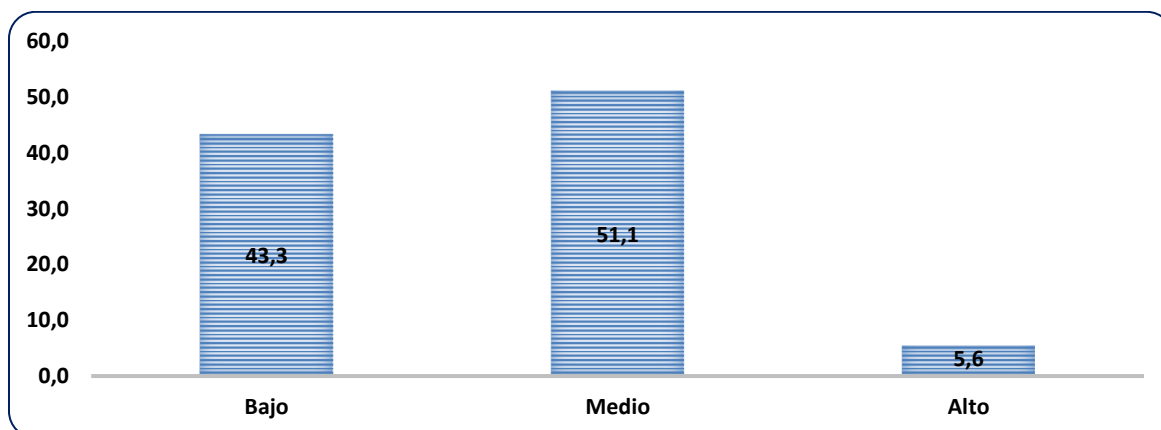


Figura 9. Porcentaje de calidad de servicios en la dimensión capacidad de respuesta de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La calidad de servicio medidas a través de la dimensión capacidad de respuesta de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación medio con un 51.1% (46/90 encuestados) y bajo un 43.3% (39/90), mientras que alto solo un 5.6% (5/90 encuestados). Se muestra que la dimensión capacidad de respuesta de los comedores populares tiene deficientes ya que el 94.4 % (85/90 encuestados) considera que dicho servicio es medio y bajo.

## VARIABLE TOTAL: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

### Respuesta de la Calidad de Servicio

Tabla 10:

Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	25	27.8	27.8	27.8
MEDIO	45	50.0	50.0	77.8
ALTO	20	22.2	22.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25

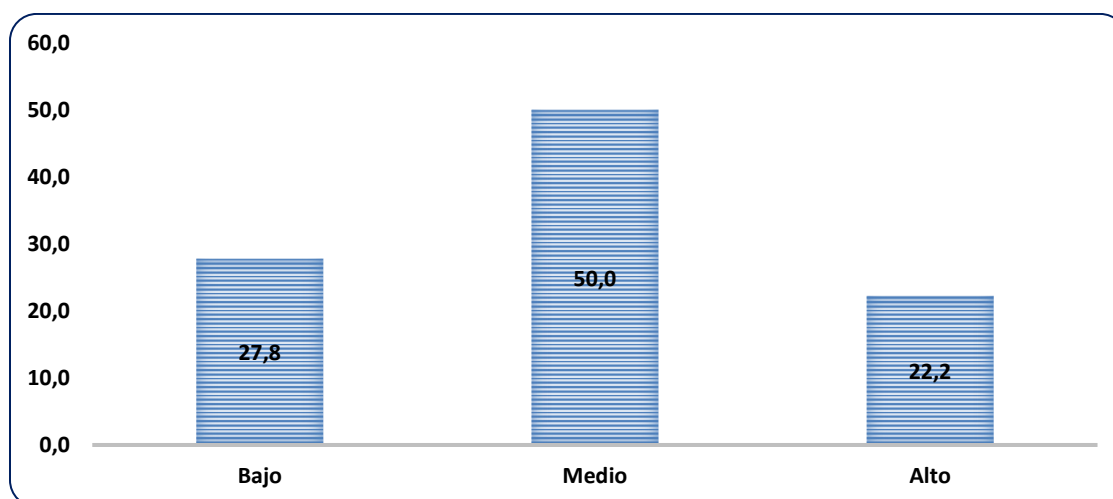


Figura 10. Porcentaje de la variable calidad de servicio de los comedores populares de la provincia de Bagua 2020

**Interpretación:** La variable calidades de servicio de los comedores populares de la provincia de Bagua expresan una evaluación medio 50.0% (45/90 encuestados), bajo un 27.8% (25/90), mientras que alto solo un 22.2% (20/90 encuestados). Se muestra que la calidad de servicio de los comedores populares tiene deficientes ya que el 77.8% (70/90 encuestados) considera que dicho servicio es medio y bajo.

### 3.2 Discusión de Resultados

Según el objetivo general de proponer un modelo de Gestión Municipal para mejorar la calidad de servicio en comedores populares distrito de Bagua – 2020, se redactaron cuatro objetivos específicos: Objetivo Especifico 1: Establecer qué modelo de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua – 2020; de los cuales se realizó un diagnóstico de la variable gestión municipal donde se midieron a través de cuatro dimensiones, que se presentan en las tablas 4,5,6, 7 y 8 donde se observa el modelo organizacional donde los niveles de evaluación fueron medio con un 57.8% y bajo un 28.9%, mientras que alto solo un 13.3%, podemos deducir que existe deficientes ya que el 86.7% considera que dicha gestión es medio y bajo, desarrollo organizacional obtuvo niveles medio 65.6%, bajo 23.3% y alta 11.1%; concluyendo que el 93.3% presenta un nivel de medio y bajo; finanzas municipales, se observó 74.4% fue medio, 18.9% bajo y solo 6.7% alto, conllevando a que 93.3% se encuentre entre medio y bajo; governabilidad democrática el 47.8% opinó que está en un nivel medio, 35.6% en un nivel bajo y el 16.7% alto, concluyendo 86.3% está entre el nivel medio y bajo; se puede apreciar que los comedores populares de Bagua con relación a la variable gestión municipal, expresan una evaluación medio con un 64.4%, bajo un 27.8%, mientras que alto solo un 7.8%. Esto permite inducir que el análisis de la gestión municipal tiene deficiencias ya que 92.2% considera que dicha gestión está entre medio y bajo, al comparar los resultados del antecedente con lo encontrado en la investigación De la Torre (2016) da a conocer que a partir de las respuestas que dieron en su tesis, indica que los resultados de esta investigación están dados a partir de las respuestas podemos indicar que fue el estudio político que habitualmente no se indaga, competentemente, por tal motivo los análisis que se deberían realizar tienen que ser de mayor índice de investigación para cualquier municipio de México, ya que son considerados como entidades administrativas no teniendo de manera concreta sus competitividades, lo que indica una limitada libertad financiera y política. La Gestión municipal no cuenta con un plan de trabajo conforme a políticas, Teniendo que hacer una reforma de enriquecimiento con contenido de gestión de los gobiernos. Al comparar los resultados del antecedente con lo encontrado en la investigación, se puede mencionar que un primer resultado obtenido en esta tesis

fue estudiar una institución política que normalmente no es estudiada con frecuencia en los sistemas políticos, es decir, el Municipio.

Objetivo Especifico 2: Analizar el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020, En el diagnóstico de los diferentes Comedores Populares del distrito de Bagua, si brindan una buena calidad de servicio a los usuarios, fue medida a través de cuatro dimensiones, según el análisis estadístico obtuvimos los resultados mostrados en las tablas 09, 10, 11 y 12 donde observamos aspectos tangibles de los comedores populares de la provincia de Bagua cuya evaluación quedo expresada en el nivel medio con un 51.1% y bajo 31.1%, mientras que alto solo un 17.8%; podemos concluir que existe deficiencias ya que el 82.2% considera que dicho servicio es medio y bajo; la confiabilidad de los comedores populares de Bagua se observa consideran que dicha gestión en la evaluación medio con un 57.8% y bajo un 26.7%, mientras que alto solo un 15.6%, esto permite concluir que los comedores populares tiene deficientes ya que el 84.4% considera que dicha gestión es medio y bajo, la capacidad de respuesta, consideran que dicha gestión es: media con un 51.1% y bajo un 43.3%, mientras que alta solo un 5.6%. esto permite inducir que tiene deficiencias ya que 94.4% considera que dicha gestión es entre media y baja; seguridad y empatía considera que dicha gestión es bajo con un 52.2%, medio con un 42.2% y alto con solo 5.6%, observando que 77.8% de los evaluados están bajo y medio, bajo el análisis de sus usuarios la variable control de calidad expreso un nivel medio con un 50%; bajo 27.8% y alto 22.2%, con un acumulado 77.8% entre medio y bajo, concluyendo que la calidad de servicio no cumple con los estándares de calidad que espera sus usuarios.

Al comparar los resultados del antecedente con lo encontrado en la investigación de Casiano (2019) Indica en su tesis que la gestión municipal, establece la libertad entre inconstantes para el distrito de Chachapoyas en el año 2019. Evidenciando que la tesis tuvo investigación cualitativa con niveles descriptivos La segmentación de la población fue entre las edades de 18 y 64 años

de edad. Escogiendo a 132 ciudadanos donde se les explico que era un cuestionario para una investigación que nos ayudaría a seleccionar la indagación sobre el respeto que brinda la municipalidad y si brinda confianza para verificar los estándares de servicio que presta en dar solución y buena atención al ciudadano, obteniendo resultados negativos por parte de esta investigación ya que la población encuestada tiene refleja descontento con la autoridad competente sobre todo en los programas sociales que ofrece. Por otro lado Romero (2016) En la actualidad, los **Gobiernos Municipales** trabajan constantemente para poder **tramitar y establecer bienes**, servicios en beneficio de la sociedad, pero lamentablemente demoran mucho en los proyectos y dejan de lado lo social, olvidando a los programas sociales y cambiando el personal que tiene que volver a empaparse del tema constantemente, sin conocer exactamente de lo que se trata el PCA y las modalidades que ofrece, pues hasta los mismos funcionarios desconocen de dicho programa siendo autoridades de grandes que ocupan grandes cargos.

Al comparar los resultados del antecedente con lo encontrado en la investigación García (2017) también indica que en la provincia de Bagua los comedores populares no cuentan con buena infraestructura, contando con almacenes en casas privadas, cocheras, entre otros locales, siendo vulnerables a hurtos por parte de personas inescrupulosas, todo esto en vista y paciencia del Gobierno Local, ya que conocen de la realidad de los centros de atención, haciendo poco o nada para mejorar la calidad de servicio, infraestructura, equipos entre otros que beneficien a las madres de los centros de atención como a la población vulnerable que lo rodea. Los resultados muestran que los programas sociales fueron creados para combatir la Desnutrición Crónica Infantil, la atención a casos sociales, minimizar la anemia, entre otros, existe evidencia que en Amazonas en especial en la provincia de Bagua, indica que los beneficiarios podrían ser personas con capacidad económica media, es decir que se puede identificar que se benefician personas no pobres.

Objetivo específico 3: Diseñar el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio comedores populares del distrito de Bagua – 2020. Un modelo de gestión municipal, minimizaría dicha falta y/o irregularidad que se evidencian en la realidad actual. Por otro lado, Gallo (2017) ISO 9001 es el modelo universal para Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) transmitida por ISO (la Organización Universal de Normalización). Actualizada al 2015, conociéndola y encontrando en la web y teorías, como, ISO 9001, la que conlleva a ser admitida, por una gran cantidad de países, convirtiéndose en un gran estándar mundial, patrón internacionalmente concurrente, lo que simboliza que es accedida por la totalidad de los países en todo el mundo.

### **3.3 Aporte científico.**

#### **MODELO DE GESTIÓN PARA RECIBIR ALIMENTOS SEGUROS EN COMEDORES POPULARES**

##### **I. ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA**

Al recibir los alimentos deben estar en buen estado y ser nutritivos en los comedores populares, está vinculado al abastecimiento nacional y la atención para personas de escasos recursos económicos, donde la ausencia de servicios básicos y de salud representan un peligro eminente para la salud de las personas, siendo los más afectados menores de edad de 5 años. Los factores que evidencia estos riesgos en menores de edad se vean reflejados en los indicadores de salud de la Enfermedad Diarreica Aguda (EDA), la cual es causada por el consumo de alimentos contaminados. Según la OMS, el 70% de todas las enfermedades diarreicas que padece la población en países sub desarrollados son transmitidos por los alimentos contaminados, generando altos índices de pacientes con esta enfermedad.

##### **II. SITUACIÓN DE SALUD LOCAL**

La Red de Salud Bagua es un ente de salud con autoridad sanitaria en esta provincia, cuenta con la unidad de inteligencia sanitaria y epidemiológica,

encargadas de priorizar el trabajo de análisis de distribución y el comportamiento de enfermedades con alto riesgo en nuestra provincia, permitiendo actuar de forma oportuna y buscando mitigar el impacto negativo de la salud pública. La unidad de epidemiología realiza sus funciones en actividades de salud referente al análisis de la situación de salud.

Según el censo INEI 2017, la provincia de Bagua tiene una población estimada de niños menores de 5 años para el 2020 fue de 4 519 niños y represento el 8,14% de la población total. Encontrándose un alto índice de población en menores de edad que se encuentran afectados por la Enfermedad Diarreica Aguda (EDA), debido al consumo de agua no tratada y el consumo de alimentos contaminados por almacenamiento inadecuado.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Propuesta de un modelo de Gestión Municipal para mejorar la calidad de servicio en comedores populares distrito de Bagua – 2020.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar capacidades técnicas, educativas y de gestión en las socias para brindar alimentos seguros en los comedores populares.
- Promover en las socias la participación y vigilancia en la construcción de una cultura sanitaria para obtener alimentos seguros en los comedores populares.
- Desarrollar capacidades educativas y de comunicación en las socias para realizar buenas prácticas de manipulación de alimentos.

### **IV. PRESENTACIÓN GENERAL DE LA ESTRATEGIA**

La implementación de la estrategia planteada en el presente modelo de gestión; consta de cuatro ejes o componentes para su realización. Tiene un enfoque bajo Salud Ambiental, población involucrada y las condiciones de salud del entorno en que viven, asimismo sobre la falta de información en el tema, se



considera la estrategia de intervención y los ejes o componentes que la sustentan.

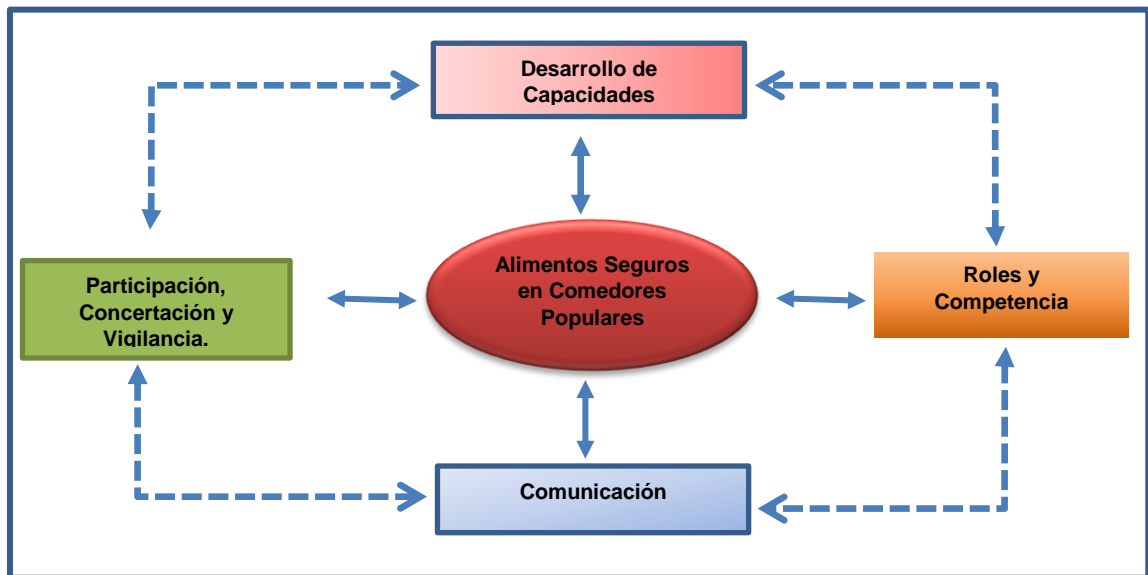


Figura 11. Modelo de la estrategia de intervención y sus ejes

#### a. Desarrollo de capacidades

El modelo de gestión incentiva a la disposición operante de las socias que forman parte de los comedores en la provincia de Bagua. La implementación de la misma proveerá a las personas asociadas del comedor y dirigentes de los sectores; instrumentos específicos que permitan vigilar la calidad sanitaria que deben tener los alimentos, asimismo el uso adecuado de la información, y de la posibilidad de tener y desarrollar prácticas de comunicación adecuadas con las instituciones públicas, tanto en el sector salud y la comuna de Bagua, debido al trabajo conjunto que realizarán para realizar el seguimiento de las actividades desarrolladas.

Se busca fortalecer en las socias de los comedores no sólo en la participación comunitaria, sino empoderarlas para ser partícipes como ciudadanas, teniendo en cuenta derechos y responsabilidades, así como su desenvolvimiento frente a las instituciones del estado.

Las socias que son parte de su comedor popular, desarrollarán capacidades que les permitan empoderarse de técnicas de control y de vigilancia sanitaria, capacidades educativas que les permita socializar conocimientos con su entorno, de igual manera desarrollarán en gestión capacidades para acoger prácticas saludables, realizando un trabajo conjunto con el personal de salud y de la comuna en la vigilancia y prevención.

Con el desarrollo de esta experiencia las socias podrán desarrollar habilidades de liderazgo, permitiéndoles afrontar nuevos retos y tareas innovadoras, llevándolas a compartir responsabilidad con las entidades competentes, evitando asumir toda la responsabilidad acerca de la resolución de problemas.

En relación a las instituciones públicas, les permitirá tener cuadros técnicos capaces de realizar un trabajo conjunto con la población; proponiendo mejoras en el marco normativo de sus funciones.

#### **b. Participación y Vigilancia**

El modelo de gestión permitirá mecanismos adecuados para participar como ciudadanos y en desempeño de gestión, entre personas y las entidades públicas. Estableciendo como un derecho a la vigilancia, el modelo de gestión permitirá que las socias reconozcan en el proceso las reglas de responsabilidad y cumplimiento en la asignación de competencias. Para lo cual, la grado madurez existente en la organización, muestra de eficiencias en las entidades públicas, información clara y precisa, real y oportuna, permiten que el modelo sea sostenible. La obtención de resultados positivos en relación a la vigilancia, generaran el compromiso con las socias de los comedores, que forman parte del Comité de Autocontrol, quienes velarán que las recomendaciones y controles establecidos se cumplan en las tareas de cocina, cambiando hábitos inadecuados y adoptando prácticas adecuadas en manipulación de alimentos, desarrollando una cultura sanitaria para recibir, acceder y consumir de los alimentos en buen estado,

valorando el derecho que le asiste al consumir y la responsabilidad al momento de manipular alimentos.

Las relaciones de comunicación directa entre salud y la municipalidad, y los mecanismos a elaborar, permite a las socias acceder a instancias de definición de normas e incidir en la aplicación de las ya existentes, empoderándose de las competencias correspondientes. En ese sentido el monitoreo en la aplicación y cumplimiento de las normas.

### **c. Roles y Competencias**

En el Perú se han elaborado diversos dispositivos que permiten regular la legislación ambiental, entre ellos existe el “Código del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales” y el Código penal para su aplicación en delitos que atenten con la calidad ambiental.

Como estrategia nacional para la conservación, en el sector público se han elaborado competencias relacionadas al medio ambiente, a fin de garantizar el desarrollo sostenible. El Ministerio de Agricultura se encarga de vigilar que los alimenticios provenientes de origen animal y vegetal sean aptos para el consumo, el Ministerio de Pesquería vela por los productos hidrobiológicos durante sus procesos en la producción de pescado, por su parte el Ministerio de Salud hace lo propio con vigilar los lugares donde se fabrica, almacena y funciona los alimentos y bebidas, así como servicios de alimentación mediante la DIGESA. El cumplimiento de las normas sanitarias es vigilado actualmente por las Red de Salud en relación a aspectos ambientales.

En la localidad de Bagua, la municipalidad se encarga de vigilar los lugares que comercializan, elaboran y expenden alimentos y bebidas, con la finalidad de generar políticas y mecanismos de regulación, fiscalización y control correspondiente, logrando mejorar la planeación, gestión y solución de problemas en los diferentes sectores de la provincia.

Dentro de este contexto el modelo de gestión a implementar se encuentra enmarcado dentro de la política ambiental promoviendo la participación ciudadana y vigilancia social, fomentando un sistema de gestión viable y eficaz para hacer frente a los problemas desde un enfoque de prevención y

mitigación, principalmente en los sectores de bajos recursos económicos que afecta la salud y calidad de vida de los ciudadanos.

El Código del Medio ambiente, promulgado el 07 de septiembre del año 1990, en su artículo 613, precisa que toda persona tiene derecho irrenunciable a gozar de un ambiente saludable, ecológicamente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida.

Adicionalmente el Comité de Vigilancia sectorial se le asignara roles para conducir su correcto funcionamiento, asimismo en la implementación del modelo, por lo que se priorizará a los comedores populares involucrarlos en experiencias que les permitan desarrollar y promover la asistencia alimentaria.

#### **d. Comunicación**

El presente modelo de gestión trabajará con el componente de Información, Comunicación y Educación, para intervenir y posibilitar la sensibilización y motivación de la población que forma parte del proyecto, como son los comedores populares seleccionados, instituciones públicas que pertenezcan al sector salud y a la comuna de Bagua, mediante la representación de Gerencia de Desarrollo del Ambiente y la Salud. Este componente priorizará el problema de salud ambiental en agendas en cursos, con la finalidad de presenta información importante y realizar acciones preventivas y de mitigación.

## **V. DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO**

### **A). ETAPA I: DIAGNÓSTICO**

#### **1. Sensibilización**

Desarrollar un Plan para Sensibilizar a las personas sobre los problemas de salud ambiental que existe en la provincia de Bagua y específicamente en comedores y lugares donde se desarrollará el proyecto; a fin de conocer los efectos que estos ocasionan a la salud y por ende en la calidad de vida del ser humano.

Se busca en la población ilustrar con información precisa acerca de los riesgos de salud ambiental que conlleva realizar prácticas sociales negativas ya sean de índole social o individual cuando se manipula alimentos y agua. Es importante que reflexionen y realicen prácticas para un adecuado reciclado de residuos sólidos y líquidos, buscando en ellos motivar con responsabilidad los roles que asumirán. Se convocará a los siguientes actores:

#### **Organizaciones sociales**

- Comedores de los sectores de la provincia de Bagua
- Comités Juntas Vecinal

#### **Entidades Públicas**

Con el apoyo de las entidades del estado se permitirán desarrollar actividades de sensibilización eficientes, dotando a la población de información previa relacionada a sus funciones para luego conocer la propuesta que se desarrollará en el presente modelo.

Entidades en alianza con el proyecto serán:

- Centros de Salud existentes en la provincia de Bagua, particularmente los programas de salud ambiental y de zoonosis, y al personal profesional de estos establecimientos de salud.
- Red de Salud Bagua

- Unidad de Gestión Ambiental de la municipalidad de Bagua.
- Unidad de Programas Sociales de la municipalidad Bagua.

El plan de sensibilización busca alcanzar como objetivos:

- Involucrar en los sectores a su población, organizaciones y/o instituciones públicas y privadas en el desarrollo de la propuesta del proyecto, con la finalidad de realizar un trabajo articulado y ayuda mutua.
- Formalizar con las instituciones publica su apoyo en el desarrollo del proyecto mediante cartas de invitación.

El convenio a realizar con las instituciones se considera llevarlo a cabo al iniciar la implantación del modelo de gestión, para ello comedores y sectores involucrados en el proyecto deben estar seleccionados, donde se establecerán competencias específicas y generales en cada una de las partes.

La incorporación del diseño y material de información, educativo y de comunicación, debe establecerse en el plan de sensibilización, así como el uso de videos, proyectos y otros materiales que permitan alcanzar con los objetivos del modelo de gestión.

## **2. Investigación Participativa Cualitativa**

Las Gestoras y familias beneficiarias del comedor popular elegido, formarán parte de la investigación que realizará el equipo técnico del proyecto.

**Los aspectos a investigar son:**

### **a. Aspectos Culturales en relación a Manejo de Alimentos:**

Conocer en las personas sus formas culturales determinan durante el proceso como adquieren, elaboran y consumen alimentos para determinar sus hábitos de alimentación, prácticas de higiene y como realizan el consumo de alimentos y agua. Mediante estos aspectos culturales se conocerán las causas que originan Enfermedades Diarreicas Agudas en la preparación de Alimentos en los hogares.

## **b. Organización y gestión de los Comedores Populares.**

Se busca conocer la forma como están organizados actualmente en los comedores populares del ámbito de la provincia de Bagua, formas de gestión y relación con actores locales públicos y privados de su entorno.

Se considera algunas variables como:

- Tipo de comedor
- Número total de socias
- Estado legal del Comedor
- Intercambio de experiencias con otros comedores y organizaciones o Instituciones
- Tipos de apoyo que recibe
- Infraestructura y equipamiento
- Mercado de aprovisionamiento de alimentos
- Otros servicios y/o actividades que desarrollan los comedores populares.

Esto permitirá conocer la ubicación geográfica exacta de los comedores en los diferentes sectores de la provincia de Bagua y la relación establecida con los establecimientos de salud. Con la obtención de esta información se tendrá un primer registro de las personas líderes de los comedores y de los diferentes sectores de la provincia.

### **Metodología.**

- Utilización de técnicas cualitativas, de observación en el lugar.
- Realización de entrevistas
- Interacción grupal o Focus Groups

Para la organización de los comedores se empleará una ficha estándar (resueltas por dirigente y socia), en la cual se detallan las variables de investigación. La recopilación de la información será en cada comedor y a sus tendencias.

### 3. Investigación Epidemiológica

A través de esta investigación se pretende identificar en los comedores populares los riesgos existentes en que ellos adquieren enfermedades transmitidas por alimentos en los comedores populares, asimismo determinar el agente de las enfermedades diarreicas agudas, relacionadas por el consumo de alimentos.

Las instituciones públicas de salud en la ciudad de Bagua, carecen de un registro de atención que identifique a las Enfermedades Transmitidas por alimentos, en su lugar como indicador solo tienen a la Enfermedad Diarreica Aguda. Es por eso que este proyecto permitirá contribuir en su elaboración y validación a través del personal de salud; registro estándares y protocolos referentes a ETA. Con la ayuda y participación de los involucrados se identificarán las causas y lugares de infección.

El trabajo de investigación epidemiológica llevada a cabo en los comedores populares ubicará riesgos asociados a EDAs, registro de datos que, al compararse con la estadística de la Oficina de Epidemiología y la Dirección de Salud Ambiental de la provincia de Bagua, nos proporciona con más detalle el problema y los focos que la ocasionan.

#### Metodología

La investigación se desarrollará utilizando entrevistas que serán aplicadas a las personas que se benefician en el comedor popular del sector preseleccionado para la intervención, ubicados en los diferentes sectores de la provincia de Bagua.

La investigación epidemiológica debería tener los siguientes resultados.

- Comedores populares identificados que presentan riesgo de salud para los beneficiarios.



- Beneficiarios de los comedores populares que presentan mayor prevalencia de las enfermedades diarreicas agudas.
- Identificar establecimientos de salud, donde se encuentran los comedores populares con mayor índice de enfermedades diarreicas agudas.

### **Resultados Etapa 1: Diagnóstico**

Culminado la etapa de diagnóstico y con la información obtenida del aspecto cultural y organizacional en los comedores populares, así como la información de epidemiología recopilada, permitirá identificar qué sector tienen mayor riesgo ambiental para determinar la selección de comedores populares a ser intervenidos.

En la siguiente etapa, estos comedores populares continuarán con las actividades establecidas en el proyecto, a fin de ser implementados como Modelo Piloto de Gestión, los cuales serán beneficiados con los alimentos seguros.

Los sectores en intervención y comedor popular elegido, serán los que proporcionen la información necesaria para continuar con el desarrollo de las actividades posteriores, validadas por la línea base permitiendo diseñar lo requerido en las siguientes actividades.

- Ubicación referente para el Módulo Sanitario.
- Actividades de producción llevadas a cabo por los comedores y socias.
- Identificación de actores locales
- Reconocimiento de liderazgo.

### **B). ETAPA II: PREPARACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MODELO PILOTO.**

La presente etapa, está orientada al acondicionamiento necesario para implementar el Modelo Piloto. El personal técnico determinará los diseños a

utilizar en la parte educativa y de organización, productiva y de gestión de actividades planificadas en el proyecto.

## **1. Diseño del Plan de Capacitación en Buenas Prácticas de Manipulación y Educación Sanitaria.**

### **a. Investigaciones Formativas**

Para este plan de capacitación se propone la elaboración de módulos educativos considerando insumos de los resultados obtenidos en la parte formativa de la investigación. Esta tiene como objetivo conocer el nivel de conocimiento y comportamiento de las socias. Para su ejecución se realizará reunión con lideresas de los comedores seleccionados a fin de reforzar el proceso de sensibilización, permitiendo generar canales de confianza y profundizar mayor conocimiento organizativo de los comedores seleccionados. La ejecución de la investigación se desarrollará paralelamente donde se aplique metodologías, técnicas de observación, métodos, entrevistas y grupos focales.

La identificación de las formas de comportamiento, actitudes, resistencia al cambio y conocimientos en las personas, se obtendrá mediante la investigación formativa. Esta permitirá en las socias adoptar buenas prácticas de Manipulación de Alimentos; donde se realice un adecuado almacenamiento y preparación de alimentos sanos y nutritivos para el consumo de los integrantes de los comedores. Algunos indicadores a tener en cuenta:

- Sitios recurrentes para la compra.
- Actividades durante el proceso de alimentación.
- Personal de cocina y sus hábitos de higiene
- Condiciones del Personal de cocina en relación a su salud.
- Utilización de productos en la limpieza y desinfección.

Para conocer el compartimiento, percepción, actitud y hábitos sanitarios de los beneficiarios y socias de los comedores populares, se desarrollará

la formación en Educación Sanitaria, permitiendo conocer los riesgos que puedan ocasionar estas prácticas al medio ambiente produciendo contaminación en la preparación de los alimentos. El análisis permitirá:

- Localizar barreras y oportunidades para desarrollar intervenciones.
- Perfil de los beneficiarios a ser capacitados.
- Determinar posibles intervenciones en el desarrollo de la cadena alimenticia.

## **DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EN COMEDORES POPULARES**

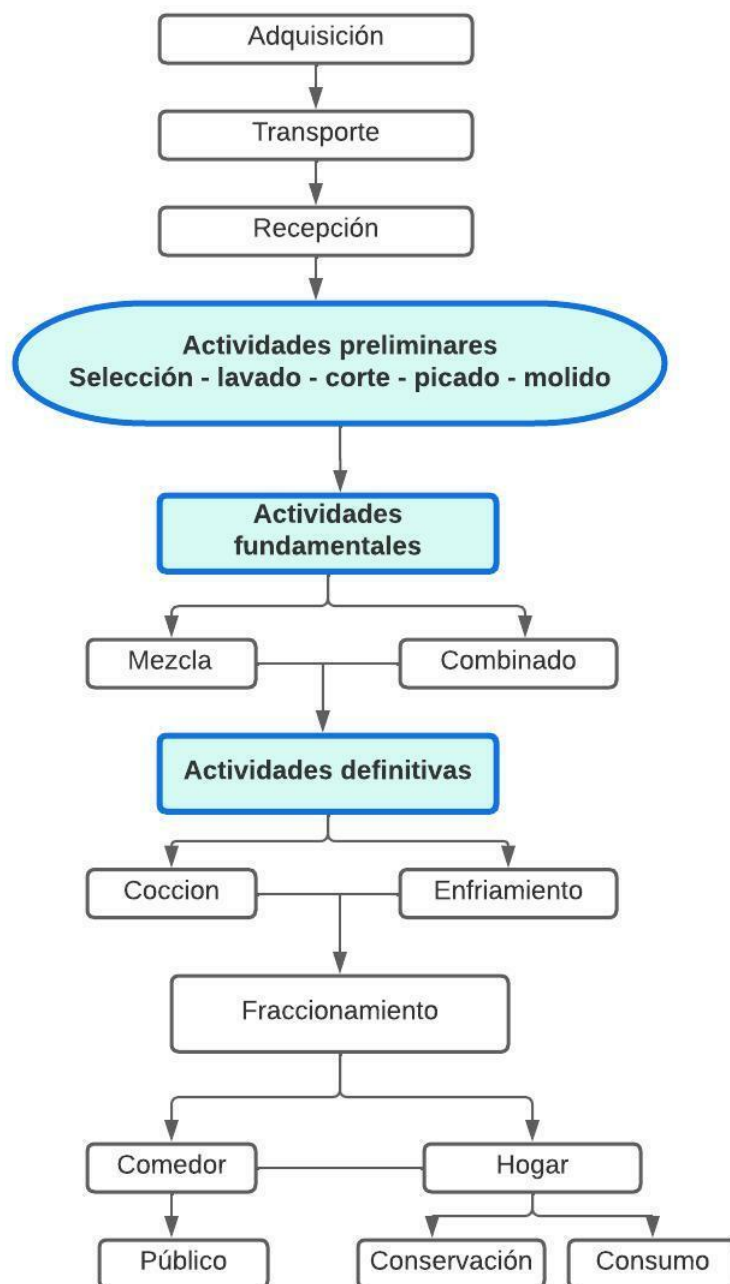


Figura 12. Flujograma para la preparación de alimentos

A través de estos productos se crearán los contenidos que serán utilizados en el módulo de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Practicas sanitarias. Estos instrumentos serán enviados a la Red de Salud Bagua. Para la validación de éstos y los módulos, serán

aplicados con comedores populares que no han sido seleccionados en el grupo

### **b. Módulo en Metodologías Educativas y de Comunicación**

Este módulo estará bajo la responsabilidad de las promotoras sanitarias encargadas de diseñar las actividades y responsabilidades a desarrollar en la capacitación y serán las encargadas de llevar a cabo el desarrollo del presente modelo. Para el desarrollo de la experiencia las promotoras deberán tener un espacio que les permita desarrollar capacidades educativas y de comunicación, en la cual se incluyen los siguiente:

- Realización personal y autoestima
- Estrategias Educativas
- Adopción de Técnicas en oratoria
- Diseño y construcción de materiales de Información, Educación y Comunicación.
- Capacidades para utilizar materiales educativos: rotafolios, quías, etc.
- Habilidades de Gestión

## **2. El Diseño del Plan de Organización del Comité de Vigilancia Distrital y del Comité de autocontrol.**

El Plan tiene en cuenta actividades a desarrollar para la conformación de los comités correspondientes.

### **a. Comité de Vigilancia de la Calidad Sanitaria de los Alimentos**

Actividades que debe contemplar el Plan.

- Identificación de vínculos de comedores populares con instituciones públicas y privadas, teniendo en cuenta análisis sociales previos en la investigación.
- Compromiso de autoridades de nuestra provincia para desarrollar alianzas e impulsar la organización del Comité de Vigilancia de la

calidad sanitaria de los productos que reciben los comedores populares.

- Sensibilización a entes comprometidos con el tema.
- Elaborar las funciones y actividades que asumirán integrantes del Comité de Vigilancia Sectorial.
- Implementación de un Plan operativo donde se establezcan actividades a llevar a cabo durante el desarrollo del Modelo de Vigilancia,

#### **b. Comité de Autocontrol**

La conformación del presente comité involucra a las Promotoras Sanitarias, las cuales liderarán los grupos de autocontrol a formarse, desarrollando las actividades que se indican:

- Establecer el perfil del personal de Promotor Sanitario.
- Selección de la Promotora Sanitaria mediante estrategias para identificar capacidades de liderazgo, compromiso y comunicación.
- Instalar y organizar al comité de autocontrol sanitario, quienes deberán conformar al comité de vigilancia del sector con dos integrantes.

### **3. Diseño del Modelo Productivo**

Para el diseño del presente modelo se tendrá en cuenta las actividades económicas realizadas por los comedores y las familias socias, información que se obtiene con la investigación participativa, a fin de evaluar de forma conjunta con el comité de Vigilancia sectorial.

Se debe considerar los siguientes aspectos: Conformación interna, mecanismos de participación, costos de mercadeo y capacitación en la selección de actividades. Se tiene en cuenta lo siguiente:

- Determinación de la inversión

- Ingresos esperados
- Sinergia con el modelo de gestión

La actividad productiva vinculará su temática con la experiencia a desarrollar en el modelo de gestión para conseguir alimentos seguros, y estar los más cerca de capacidades instaladas en los comedores y socias, permitiendo cumplir con la sostenibilidad del módulo sanitario.

De tal manera, una propuesta a desarrollar en los comedores sería la realización de una “Feria del Sabor”. Permitiendo lo siguiente:

- Promover la preparación de alimentos en condiciones seguras y controladas
- Preparación de alimentos nutritivos por parte de las socias aprovechando sus habilidades y experiencia.
- Fomentar condiciones culinarias y sanitarias adecuadas en las socias
- Involucrar a la Municipalidad de Bagua como ente promotor de la feria.
- Desarrollar propuestas del Plan de Desarrollo Estratégico de la Municipalidad de Bagua.

#### **4. Módulo Sanitario de Servicios Básicos**

El contenido de este módulo será diseñado con la información social y técnica recopilada en la investigación participativa, con la finalidad de construir un perfil de la organización que corresponde.

Considerando al presente modulo como principal referente y lugar donde se reunirán los comités de autocontrol, en la cual compartirán la situación problemática, necesidad y acción, respaldadas por centros de salud y la comuna de Bagua. Asimismo, el Comité de Vigilancia Sectorial podría utilizarlos como espacio de reuniones.

Los servicios del módulo serán de vital importancia para su funcionamiento, en el cual ofrecerá servicios a otros comedores, la comunidad, empresas dedicadas al rubro de alimentos. La prestación de servicios será: Evaluar la calidad del agua, planificar y organizar actividades formativas a centros de abastos, comedores entre otros, etc.

El módulo sanitario será responsabilidad del comité de autocontrol y busca diseñar el reglamento de funcionamiento para la organización. Es fundamental generar alianzas con Universidades y otras Instituciones de la Región en para realizar actividades de proyección en beneficio de la sociedad y mantener de forma fluida la comunicación e información con el Centro de Salud sectorial, municipalidad y policía nacional.

## **5. Diseño de Modelos de Gestión**

Este tipo de diseño se realizará en base a la información de los diagnósticos e investigaciones, identificando modelos base que guarde la forma en que se compone y resultados obtenidos, considerando el ponderado como indicador técnico y social encontrado y medido en el sector y comedor en intervención. El diseño de los modelos se realizará teniendo en cuenta resultados del análisis de ponderación, considerando el medio ambiente del comedor, el microambiente(local) y macroambiente (instituciones, relaciones públicas, aspectos de cultura y económicas).

El modelo a implementar será elegido conjuntamente con la Red de Salud Bagua, donde se incorpore el Sistema de Vigilancia de Salud Ambiental en los comedores. Los instrumentos de vigilancia pasaran por el equipo técnico a fin de ser validados y revisados, para luego asignarlos a los Centro de Salud. El diseño de protocolos que realicen las Promotoras Sanitarias y Centro de Salud para la atención y detección de Enfermedades Trasmitidas por los Alimentos, también debe ser evaluados por el equipo técnico para su respectivo uso.



El Modelo a implementar contempla proyectos y contenidos relacionados a la capacitación, mecanismo para organizar Comité de Vigilancia y la implementación del Módulo Sanitario, de igual manera que el modelo productivo.

### **C). ETAPA III: EL MODELO DE GESTIÓN Y SU IMPLEMENTACIÓN**

#### **Funcionamiento del Comité de Vigilancia Sectorial de la Calidad Sanitaria de los Alimentos.**

El Modelo Piloto y su implementación data inicio a la organización de cada sector el respectivo Comité de vigilancia, para elegir el comedor, agente y organizaciones que permitan trabajar mancomunadamente las actividades planificadas.

Se debe priorizar los resultados obtenidos en las investigaciones realizadas a comedores a fin de ser socializadas a partir de estrategias de Información, Educación y Comunicación. Asimismo, crear alianzas y designar a las personas que formarán parte del Comité de Vigilancia, señalando en ellos la responsabilidad, competencias y compromiso en la administración del modelo piloto.

El compromiso de Red de Salud Bagua, el MINDES, Qali Warma, Municipalidad de Bagua a través de la Gerencia de Desarrollo Ambiental, Promotoras Sanitarias en representación de los grupos de autocontrol de los comedores elegidos y otros actores de salud ambiental permitirán impulsar el funcionamiento del Modelo Piloto.

Se deberá establecer un Plan Operativo concertado, incluyendo una Línea Base del Sector en intervención, la parte educativa, campañas de salud, el módulo sanitario y acciones que le corresponda al mismo y demás actividades que considere el comité para lograr de forma positiva llevar a cabo la intervención.

## **Línea Base**

Permite medir el valor inicial de condiciones sanitarias y de organización de los comedores y sectores en intervención, realizando diagnósticos sanitarios, análisis microbiológico para los alimentos y de igual forma en los utensilios.

El aporte de las socias permitirá obtener la información que requiere el equipo técnico buscando en la organización dar a conocer y comprender los beneficios de una vigilancia sanitaria en la alimentación y que ayudará a la propuesta de una alimentación saludable para los usuarios de los comedores populares, en especial los niños. Es importante mantener con las socias dirigentes una permanente comunicación y coordinación durante el desarrollo del proyecto.

## **Diagnóstico Sanitario**

Mediante este diagnóstico permitirá en los comedores y puntos de riegos de salud, conocer las condiciones sanitarias en que se encuentran los mismos antes de la implantación del modelo. El equipo del proyecto y las lideresas de los comedores son las encargadas del respectivo diagnóstico. Se tiene en cuenta las siguientes variables:

- Infraestructura del comedor
- Condiciones del equipo y utensilios de cocina y de servicio de mesa.
- Servicios de agua, saneamiento y de higiene.
- Reciclado de los residuos solidos
- Crianza de aves de corral y presencia de vectores
- Ubicación y rutas de acceso.
- Puntos críticos en el lugar.

La aplicación de la entrevista y la ficha de observación serán necesarias para lograr el diagnóstico en las personas que manipulan los alimentos y las socias que pertenecen al comedor.

### **Análisis Microbiológico de Alimentos y superficies**

Se aplicará en los alimentos considerados de alto peligro y en áreas de menaje (Tablas de picar) con el objetivo de detectar presencia de microorganismos contaminantes. Los análisis deben darse por laboratorios reconocidos y de prestigio técnico comprobando que cumplan las normas establecidas por la DIGESA y acompañado por el equipo del proyecto. El coste de estos análisis debe darse con el apoyo de la municipalidad o buscar alianzas con empresa privadas de la zona. Asimismo, las Promotoras de Salud también deben estar en capacidad de llevar un adecuado análisis organoléptico.

### **Caracterización Organizativa de los Comedores**

Esta actividad se desarrollará en base a la información recopilada en la investigación participativa, llevada a cabo en la etapa I, donde se identificó estructuras, organización y gestión de los comedores. Se considera para este apartado una línea base en la designación de funciones de organización en relación a la normatividad a la que se acogen los comedores en la tarea de manipular alimentos y servicios sanitarios.

Algunas variables están señaladas al grado de organización del comedor frente a las Enfermedades de Transmisión por Alimentos que afecta a los usuarios, estrategias para afrontar y comunicación con los centros de salud, entre otros. Estos resultados permitirán definir propuestas que permitan un mejor control sanitario y de Buenas Prácticas de Manipulación en comedores. Esta información permitirá llevar a cabo un monitor adecuado de los factores internos del comedor.

### **Sensibilización para la acción**

Con los resultados obtenidos en la evaluación de servicios sanitarios y análisis microbiológico en los comedores populares, se procederá a la sensibilización de los grupos de autocontrol sanitario en coordinación con

el Comité de Vigilancia. Es importante resaltar los derechos del consumidor y su responsabilidad en la manipulación de alimentos y agua, asumiendo con responsabilidad los retos establecidos en el presente modelo.

### **Implementación del Plan de Capacitación y selección de Promotoras Sanitarias.**

Se busca capacitar a las socias de los comedores en prácticas de Manipulación de Alimentos adecuadas, estableciendo reglas de información y acción de cambios a realizar. Se proporcionará materiales y se desarrollará más en la práctica. Estableciendo estrategias de convocatoria y agrupación de los comedores que garanticen la asistencia y continuidad. Este proceso permitirá identificar a las lideresas de los comedores, en relación a un perfil previamente diseñado, las cuales serán formadas como Promotoras Sanitarias. Las cuales recibirán capacitación para un adecuado manejo de instrumentos que permitan vigilar la forma correcta la manipulación de alimentos, analizando e interpretando la información obtenida.

### **Capacitación en Educación Sanitaria.**

Esta capacitación está orientado al personal que se desempeña como promotor sanitario y personas que conforman el grupo de autocontrol. Donde el promotor sanitario desarrollará replicas a otros comedores, mediante campañas educativas, y estarán entrenadas para un adecuado manejo de instrumentos de vigilancia de su comedor y entorno. En el desarrollo de la ejecución del modelo los instrumentos de vigilancia serán validados conjuntamente con el Comité de Vigilancia del Sector, estos instrumentos permitirán identificar riesgos ambientales.

## **Capacitación en Metodologías Educativas y Comunicación para Promotoras Sanitarias**

El presente modulo busca desarrollar habilidades y capacidades que permitan a las Promotoras Sanitarias llevar a cabo actividades educativas, apoyo en asesoría a comedores, campañas de salud ambiental y promover mejores condiciones de vigilancia. Las promotoras Sanitarias deben contar con equipo educativo, manuales y guías elaboradas.

### **Ejecución de la Vigilancia**

Se realizará cuando haya concluido la formación que se realizó para los promotores sanitarios y las personas integrantes de grupo de autocontrol, la vigilancia se desarrollará en los siguientes ámbitos.

### **Vigilancia en el Comedor Popular**

Los conocimientos recibidos en las capacitaciones realizadas en la etapa anterior permitirán a los grupos de autocontrol cambiar prácticas inadecuadas en las actividades de preparación de los alimentos apoyados diagrama de flujo que permita identificar y controlar los puntos críticos. A través de esta práctica diaria se logrará insertar una cultura sanitaria que practique la responsabilidad y control social que beneficiaría a los usuarios de los comedores populares.

Se realizará vigilancia de manera periódica en Buenas Prácticas de Manipulación y practicas sanitarias realizando cortes temporales para recabar información que permita monitorear y medir cambios realizados en los comedores. Asimismo, deben aplicarse normas para detectar y atender ETAs en los beneficiarios de los comedores, y se tomará como indicador de medición de cambios. El apoyo del establecimiento de salud será constante y en estrecha coordinación.

Los resultados obtenidos pasaran al comité de autocontrol para su socialización y luego alcanzarlos a su respectivo comedor., manteniéndolos informados de todo el proceso de vigilancia. Las acciones que realicen las Promotoras Sanitarias buscan mejorar la imagen del

comedor, logrando así cumplir con su rol y labor encomendada. Este proceso se llevará en coordinación con las responsables del comedor promoviendo la practicas de normas y recomendaciones que se puedan realizar y sostener para mejorar las condiciones sanitarias.

### **Vigilancia en la comunidad**

Tarea desarrollada por las Promotoras Sanitarias para la socialización del programa de educación sanitaria, a través de campañas formativas e informativas dirigidas a los usuarios y socias pertenecientes a los comedores, centro de abastos, mercadillo, microempresas a fin de cubrir la cadena alimentaria en riesgo sanitario, del mismo modo deberán visitar los kioscos de los centros educativos de la provincia promoviendo la inclusión en su prevención.

A través de estos procedimientos recopilaran en instrumentos estándares información de la comunidad en relación a su condición sanitaria: disponer de excretas, aniegos, basura, etc. Teniendo en cuenta el resultado de la información recabada y el plan de trabajo, se organizan junto a la comunidad para realizar gestiones de mitigación ante las autoridades correspondientes y desarrollar en forma colectiva acciones a favor de la salud comunal, como limpieza y clarificación de tanques de agua, instalación de letrinas, arborización, etc. El espacio clave para llevar a cabo estas acciones y otras que se planifiquen será el Módulo Sanitario.

En este proceso se planificará y evaluará los avances de vigilancia del Comité de Autocontrol en coordinación con el Comité de Vigilancia Provincial. Los cuáles serán encargados de instalar el Módulo Sanitario, donde se validarán protocolos de detección y atención de ETAs, organizado mecanismos de funcionamiento.

La realización del diagnóstico sanitario en los comedores populares y el análisis Microbiológico permitirán evaluar la situación sanitaria para realizar oportunamente cambios que permitan desarrollar mejores prácticas de manipulación de alimentos.

## **Sistema de Evaluación**

A través de un sistema de información se ha previsto registrar y analizar los avances de las actividades planificadas en las diferentes etapas del proyecto a fin de realizar los ajustes necesarios durante la ejecución del Modelo.

Además de un sistema de monitoreo para el funcionamiento del modelo de Vigilancia Sanitaria.

- Comité de Vigilancia Sanitaria Sectorial: nivel de participación, compromisos asumidos, roles.
- En la ejecución de la vigilancia: participan grupos de autocontrol y Promotoras Sanitarias, instituciones públicas y privadas, protocolos, compromisos y funcionamiento del Módulo Sanitario y la actividad productiva.

También debe ser monitoreado y evaluado el componente educativo: población capacitada, competencias ejercidas, comedores seleccionados al modelo de gestión. El comité de Vigilancia Sanitaria Sectorial se verá involucrado en el monitoreo de actividades establecidas en el Plan Concertado.

## **VI. SOSTENIBILIDAD DE LA PROPUESTA.**

### **Sostenibilidad Técnica**

La sostenibilidad del modelo piloto requiere de una intervención técnica, social, educativa y de gestión donde se trabaje de manera conjunta. La propuesta educativa permitirá identificar riesgos y problemas ambientales, y generación de cambios a nivel de gestión individual y grupal. Los contenidos, mensajes y medios para hacer llegar la información al público objetivo permitirán medir la efectividad de la propuesta educativa. Asimismo, este proceso define las competencias de las Promotoras Sanitarias, desarrollando habilidades que les permita mejorar condiciones de los roles asignados.

El uso de instrumentos de vigilancia básicos, creados y validados, permiten alcanzar instrumentos técnicos a la población e instituciones competentes para su respectiva adopción, generando espacios de cooperación y concentración de esfuerzos a fin de alcanzar la calidad ambiental de los comedores y la salud de los usuarios.

De igual manera el trabajo intersectorial en la comunidad del modelo, se verá reflejada en el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las partes.

### **Sostenibilidad Social**

La sostenibilidad social estará basada en la constante participación y compromiso asumido por parte del personal seleccionado como líder, de las socias y beneficiarios de cada comedor, de los integrantes del comité del sector y de vigilancia sanitaria, de la municipalidad, salud, entre otros entes actores comprometidos a respaldar iniciativas y propuestas elaboradas por el comité de autocontrol y el apoyo de beneficiarios de los comedores populares.

La propuesta acogerá conocimientos y habilidades existentes en las lideresas y socias, el respeto de principio y autonomía de los comedores los cuales servirán como base del Modelo de Gestión.

La sensibilización constante en la aplicación de adecuadas prácticas que conlleven a manipular los alimentos y actividades sanitarias, serán insertadas mediante estrategias de información, Educación y Comunicación en todo el desarrollo del proyecto, buscando en los actores sociales e instituciones públicas y privadas el compromiso a fin de promover estrategias de vigilancia, prevención y atención de ETAS, dotando crear mecanismos en los actores para difundir campañas de control sanitario para el mejorar la calidad sanitaria y ambiental en los sectores de intervención, estableciendo relaciones entre las instituciones públicas del estados los comedores.

Las Promotoras Sanitarias y grupos de autocontrol aplicaran conocimientos y habilidades adquiridas en el proceso de vigilancia en su comedor y sector como pilar social de mayor realce en el funcionamiento del Modelo de



Vigilancia Sanitaria. El modelo abordará el tema ambiental a través de construcción de redes sociales conjuntamente con el Comité de Vigilancia aunando esfuerzos y recursos con la visión de paridad y equidad de género.

El empoderamiento en las Promotoras Sanitarias de instrumentos de vigilancia, técnicas de comunicación y su implementación ante su organización e instituciones, fortalecerá su autoestima y liderazgo que redundará en la conducción y dirección del modelo de Vigilancia Sanitaria.

En relación a los actores de Salud y Municipio, el modelo permitirá establecer una comunicación más eficiente y eficaz con las familias de los comedores y abrirán condiciones para conocer y descubrir roles y competencias, que permitan aportar con la elaboración de normas en conjunta participación con las lideresas.

Las lideresas tendrán la capacidad de plantear acciones de desarrollar replicas en otros sectores a fin de formar otros líderes sujetos a derechos y con capacidad de proposición.

### **Sostenibilidad Económica Financiera**

El Modelo de Gestión propuesto en este trabajo de investigación para recibir alimentos seguros en los Comedores Populares considera contar con la instalación de un Módulo Sanitario donde se brinde los servicios a los comedores populares y comunidad. La propuesta considera que el módulo debe sostenerse con recursos suministrados por actividades económicas impulsadas desde los comedores.

La puesta en marcha de la Feria del Sabor propuesto en el modelo de gestión generará en las socias de los comedores un punto de comercialización de alimentos preparados. Deberá utilizar un flujo de caja. Presupuesto de los costos operativos, estado de ingresos y egresos donde las proyecciones de la utilidad permitan costear el funcionamiento del Módulo Sanitario.

La actividad económica se desarrolla bajo la siguiente perspectiva:

- Se considera 03 meses de proyección en relación a la ejecución del proyecto
- Actividades desarrolladas quincenalmente en los 03 meses programados.
- En cada actividad se considera 180 platos de comida para su preparación y venta.
- Se cuenta con 3000 soles para la realización de las actividades (50% de aporte de los comedores y 50% de la municipalidad).
- Se considera el apoyo 05 mujeres en cada actividad.
- El presupuesto será destinado en la adquisición de equipos y materiales que se necesitaran para la actividad productiva (85%) y un 15 pasará al capital de trabajo.

## VII. PRESUPUESTO Y COSTO DE INVERISÓN

Tabla 11

*Presupuesto de la propuesta del Modelo de Gestión para recibir alimentos seguros en los comedores populares*

<b>Item</b>	<b>Actividades</b>	<b>Sub total</b>
1	Formular plan de trabajo general que incluya todas las actividades del plan piloto	1,800.00
2	Realización de Investigación participativa en la parte cultural y organizativa	4,000.00
3	Seleccionar comedores, incluyendo Investigación epidemiológica	3,800.00
4	Elaborar modelos de gestión sanitaria de alimentos en comedores populares	5,700.00
5	Elaborar programa de capacitación en Buenas prácticas para la preparación de alimentos	3,300.00
6	Elaborar y construir un módulo sanitario de servicios básicos	3,500.00
7	Formular plan de organización del sistema de vigilancia de la calidad sanitaria	2,700.00
8	Diseñar programa de educación sanitaria	4,900.00
9	Realizar la implementación del Plan y validación del modelo y del programa de capacitación y educación sanitaria	3,000.00
10	Elaborar el informe a mediano plazo	2,000.00
11	Elaborar e implementar el modelo de Gestión de actividad productiva	2,800.00
12	Evaluar la actividad sanitaria y reconocimiento de comedores	1,900.00
13	Elaborar y legitimar la propuesta de normatividad para la aplicación del programa Local	2,400.00
14	Elaborar la actividad del informe final	990.00
15	Formular el Plan de evaluación	1,500.00
16	Certificación	1,200.00
17	Dirección/Asesoría Contable	1,500.00
18	Movilidad	500.00
<b>TOTAL</b>		<b>47,490.00</b>

Fuente: Elaboración realizada por el autor en relación a la propuesta del modelo de gestión.

Tabla 12

*Costos de Inversión por Objeto de Gasto de la propuesta del Modelo de Gestión.*

Ítem	Descripción	Precio
1	<b>PRE-INVERSION</b>	<b>5,000.00</b>
2	<b>HONORARIOS</b> Director de Proyecto Asistente administrativo	<b>4,500.00</b>
3	<b>INFRAESTRUCTURA</b> Un módulo integral de servicios sanitarios	<b>4,500.00</b>
4	<b>EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO</b> Equipo y utensilios de cocina Equipamiento para difusión: megáfonos, cámaras fotográficas, micrófonos entre otros	<b>3,200.00</b>
5	<b>MATERIALES PARA CAPACITACION Y VIGILANCIA</b> Promotores y socias manipuladoras: impresión y fotocopias, afiches, etc. Consumidor: afiches, recetario	<b>2,250.00</b>
6	<b>CAPACITACION</b> Talleres para promotoras, socias y manipuladoras y consumidores, sesiones interactivas	<b>2,500.00</b>
7	<b>ANALISIS MICROBIOLÓGICO</b> 10 pruebas para análisis microbiológico de diagnóstico y 10 para evaluación	<b>1,450.00</b>
8	<b>TRANSPORTE Y COMBUSTIBLE</b> Combustible y transporte local	<b>1,230.00</b>
9	<b>UTILES DE ESCRITORIO Y DE CAMPO</b> Tinta de impresora, papel bond, pénsil memoria USB, entre otros	<b>1,200.00</b>
10	<b>ACTIVIDADES PRODUCTIVAS</b> Equipamiento base para una actividad productiva por definir con los comedores populares seleccionados	<b>1,300.00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>21,630.00</b>

Fuente: Elaboración realizada por el autor en relación a la propuesta del modelo de gestión.

Tabla 13

*Presupuesto para el funcionamiento Modulo Sanitario de la propuesta del Modelo de Gestión.*

<b>Ítem</b>	<b>Concepto</b>	<b>Mes</b>
1	Luz	40
2	Agua	15
3	Movilidades de Promotoras (2)	60
4	Carnet sanitario (4)*	20
5	Materiales fungibles	30
6	Volantes y convocatorias	20
7	Útiles de limpieza y desinfección, Fumigación	60
8	Pintura y mano de obra	60
<b>TOTAL, MENSUAL</b>		<b>305</b>

Fuente: Elaboración realizada por el autor en relación a la propuesta del modelo de gestión.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. El modelo de Gestión Municipal que se viene aplicando en el distrito de Bagua – 2020, tiene deficiencias ya que 92.2% considera que dicha gestión está entre medio y bajo; siendo evaluado a través de cuatro dimensiones: modelo organizacional 86.7% considera entre medio y bajo; desarrollo organizacional presente 88.9% medio y bajo; finanzas municipales 93.3% entre medio y bajo; gobernabilidad democrática 83.3% presente un nivel entre medio y bajo.
2. La calidad de servicio no cumple con las expectativas de los usuarios ya que 77.8% categorizó un nivel entre medio y bajo; fue avaluado a través de cuatro dimensiones, en el aspecto tangible tiene deficiencias ya que 82.2% considera que dicha gestión es entre medio y bajo, en la confiabilidad tiene deficiencias ya que 84.4% considera que dicha gestión es entre medio y malo, en la Capacidad de Respuesta tiene deficiencias ya que 94.4% considera que dicha gestión es entre medio y bajo, en la Seguridad y Empatía tiene deficiencias ya que 94.4% considera que dicha gestión es entre bajo y medio
3. La propuesta se enfocará en desarrollar actividades de supervisión y control de los comedores populares, evaluación nutricional y control de calidad de los alimentos y la atención de casos sociales; lo que repercutirá en las dimensiones de Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía; características indispensables de la calidad de servicio, siendo necesario para implementar todas las actividades presentadas en la propuesta un total de S/8,340.00 soles.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda a los medios de comunicación de la misma municipalidad a promover las modalidades que atiende el Programa de Complementación Alimentaria, y de donde proviene dichos fondos y para quienes están dirigidos.
2. Optimización la gestión municipal en la atención a los comedores populares se haga en forma adecuada y eficiente y monitorear constantemente al área de logística para que no se retrasen en la adquisición de los alimentos y los centros de atención se encuentren abastecidos mensualmente y durante todos los días.
3. Optimización la calidad de servicios en las entidades públicas, a fin que logren conservar a sus consumidores satisfechos ya que es un derecho que el estado brinda en los servicios públicos.

## REFERENCIAS

- Abanto, D. (2020, mayo 13). *Los comedores populares: problema y posibilidad*. Obtenido de: <https://polianteas.wordpress.com/2020/05/13/los-comedores-populares-problema-y-posibilidad/>
- Arriaga, R. (2017). *Diseño de un sistema de medición de Desempeño para evaluar la Gestión Municipal: una Propuesta Metodológica*. Recuperado de [http://dspace.casagrande.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=4153](http://dspace.casagrande.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=4153)
- Asensio, P. (2016). *El libro de la gestión municipal*. Obtenido de <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788499690735&li=1&idsource=3001>
- Becerra, D. (2017). *La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: Una reflexión multidisciplinaria*. Revista de Economía Crítica (23). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6247400>.
- Berry L. (2016). *Un buen servicio ya no basta, cuatro principios para un servicio excepcional al cliente*. España: Editorial Grupo Normal.
- Brossard del Rosario, F. (2010). *Capacidad Operativa del Gobierno Local para la Promoción del Comercio Justo y la Incorporación de sus Beneficiarios en los Planes de Desarrollo Local. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú*. Repositorio institucional :<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4785>.
- Calderón, R. ; Sumarán,R; Chumpitaz, J. y Campos, J. (2011). *Educación Ambiental. Aplicando el enfoque ambiental hacia una educación para el desarrollo sostenible*. <http://bvpad.indec.gov.pe/doc/pdf/esp/doc2498/doc2498.htm>.
- Casiano, D. & Cueva, E. (2020) *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*. Recuperado de [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2414-89382020000200157](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382020000200157).



- Carrera, D. (2021) *Satisfacción del usuario del servicio del Comedor Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza, Chachapoyas 2019*. Tesis de Grado. Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2435>.
- Carrillo, R (2016). *Impact of food assistance programs on obesity in mothers and children: a prospective cohort study in Perú*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/610657>
- Carpio, M. (2020) *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- Casiano, D & Cueva, S (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2414-89382020000200157](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382020000200157)
- Cornejo, A. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas. Tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA en la comuna de Utcubamba – Amazonas*. Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68925>.
- Díaz, D. (2021). *Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019*. Tesis de Grado. Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2259>.
- Díez, C & Saavedra, L (2017). *Programa Sociales y Reducción de la Obesidad en el Perú*. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.341.2772>
- Estrada, S (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*. Tesis de Maestría.

Universidad Nacional de San Antonio de ABAD.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/4093>

Ley 27972. (06 de mayo de 2015). *Ley Orgánica de Municipalidades. Diario oficial el Peruano*, pág. 86. <https://diariooficial.elperuano.pe>.

Leyva, G (2017). *Conocimiento y Aplicación de las Buenas Prácticas de Higiene en la Manipulación de Alimentos de los Comedores Populares del Club de Madres de Huaycan, 2017. Tesis de Pre Grado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1693>

Maldonado (2020). *Gestión municipal de Comedores Populares en el distrito de Villa el Salvador: una realidad de Seguridad Alimentaria, 2019. Tesis de Grado*. Universidad Cesar Vallejo- Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76983>

MIDIS (2016). *Plan Operativo Institucional*. Lima: MIDIS. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-plan-operativo-institucional-poi-2016-del-plie-resolucion-ministerial-no-260-2015-midis-1325405-1/>

MIDIS. (2016). *Programa de Complementación Alimentaria - PCA*. Lima: MIDIS. [http://www.midis.gob.pe/sello\\_municipal/wp-content/uploads/2020/10/P8\\_Funciones-actores-PCA-y-modificatoria.pdf](http://www.midis.gob.pe/sello_municipal/wp-content/uploads/2020/10/P8_Funciones-actores-PCA-y-modificatoria.pdf).

Mosiváis Carrillo, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. Hermosillo: <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>.

Oleg, R. (2020). *Strategizing as Function of Administrative Management. International Scientific Conference Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management*. [https://doi.org/10.46541/978-86-7233-380-0\\_64](https://doi.org/10.46541/978-86-7233-380-0_64)

Rodriguez, S (2012). *Incorporación de las Municipalidades en la Institucionalidad Pública para el Mejoramiento de la Competitividad: Posibilidades, Justificaciones, Atribuciones y Modelos de Intervención. Tesis de Maestría*.

Universidad de Chile. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102755>

Ruiz, D. (2020). *Plan de desarrollo local concertado y su relación con la gestión municipal en la Provincia de Lambayeque*. Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo- Trujillo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43285>.

Soria, Y. (2017) *Relación del Liderazgo Organizacional y la Sostenibilidad de los Comedores Populares Del Distrito De Aplao – Castilla 2017*. Tesis de Grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6640>

Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016*. (Tesis de maestría). Universidad de Posgrado del Estado. Quito. Ecuador.  
<https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/5038>

Velázquez, B. (2016). *La Gestión administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo*. *Empresarial*, 10(38), 15-20. Recuperado de <https://ditorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/42>

## ANEXOS

### Anexo N° 01. Matriz De Consistencia

**Título: Propuesta de un Modelo de Gestión Municipal para Mejorar la Calidad de Servicio en Comedores Populares, Distrito de Bagua – 2020**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿De qué manera la propuesta de un modelo de gestión municipal, mejorará la calidad del servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?	Proponer un modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020	<b>H1:</b> La propuesta de un modelo de gestión municipal, mejora la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020  <b>H0:</b> La propuesta de un modelo de gestión municipal, no mejora la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020	<b>Variable independiente:</b>  Gestión Municipal
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b>		<b>Variable Dependiente:</b>
¿Qué modelos de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua - 2020?	Establecer qué modelo de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua – 2020.		Calidad de servicio
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?	Analizar el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.		
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?	Diseñar el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en comedores populares del distrito de Bagua – 2020.		
¿Cuáles son los factores de un modelo de gestión municipal que mejorara la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?	Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio.		

Fuente: elaboración propia

### ANEXO N° 02. Instrumentos.

La finalidad de esta encuesta, es recopilar información de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua y al público usuario de los Comedores

Populares, para el desarrollo del proyecto de investigación denominado **“PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN COMEDORES POPULARES DISTRITO DE BAGUA 2020”** La información que nos proporcione será solo para fines académicos, agradeciéndole su tiempo y apoyo brindado.

## CUESTIONARIO

### 1. INSTRUCCIONES:

En las siguientes preguntas marque con una X la alternativa que más se acomoda a su preferencia.

N°	Preguntas en Gestión Municipal	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>					
	Valores	1	2	3	4	5
1	¿Conoce Usted acerca del PCA, que se viene dando actualmente la Municipalidad provincial de Bagua?					
2	¿Cree Usted, que es necesario conocer acerca PCA que brinda el MIDIS mediante la Municipalidad provincial de Bagua?					
3	¿La Municipalidad provincial de Bagua informa de los Centros de atención que brinda?					
4	¿La municipalidad provincial de Bagua, brinda información acerca de los comedores populares reconocidos por el PCA?					
5	¿La municipalidad debería implementar el conocimiento acerca de los comedores populares?					
6	¿Considera Usted la participación de los trabajadores de la Municipalidad, en el proceso de descentralización de los programas sociales de alimentación?					
7	¿Evidencia usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoya en la infraestructura de los comedores populares y demás centros de atención alimentaria?					

8	¿Cree Usted que la descentralización fortalece las organizaciones populares?					
9	¿La municipalidad apoya en la indumentaria a los comedores populares?					
10	¿Según Usted, la participación ciudadana es importante en el desarrollo local?					
11	¿La municipalidad Provincial de Bagua promueve ferias gastronómicas?					
12	¿Alguna vez Usted ha participado en la toma de alguna decisión que conlleve al desarrollo local en los comedores populares?					
13	¿A evidenciado Usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoya con alimentación saludable a los comedores populares?					
14	¿La municipalidad Provincial de Bagua, promueve mediante los comedores populares la reducción de la anemia y charlas informativas acerca de la Manipulación De Los Alimentos?					
15	¿Evidencia Usted que todos los procesos de compra son transparentes y que se cumplen según la norma?					

**CALIDAD DE SERVICIO**

16	¿Se promueve capacitaciones y asistencias técnicas mediante los medios de comunicación y la sociedad civil en su localidad?					
17	¿La participación de la sociedad cree usted que es importante, para lograr el desarrollo local según las autoridades locales?					
18	¿Evidencia Usted locales de comedores populares con ambientes adecuados para personas con discapacidad?					
19	¿Ha evidenciado Usted un buen servicio en los comedores populares?					

	por parte de las socias y/o personal que atiende?					
20	¿Está de acuerdo con los precios de venta que el comedor oferta en el centro de atención?					
21	¿Ha evidenciado Usted una adecuada señalización en los comedores populares?					
22	¿Según Usted, es necesario que se den cursos para tener mayor capacitación acerca del desarrollo local?					
23	¿Las socias de los comedores populares es amable y le brindan un buen servicio?					
24	¿Las personas se involucran directamente con los comedores populares del PCA, Bagua?					
25	¿Cree usted que el cumplimiento de los acuerdos y compromisos por parte del PCA Bagua, están acorde con respecto a su comedor popular?					
26	¿Cree usted que los alimentos están bien distribuidos entre los comedores populares de Bagua?					
27	Cree usted que es transparente la adquisición de los alimentos para los comedores populares.					
28	¿El Gobierno Regional y Local apoya en ferias, charlas y preparación de alimentos apoyando a los comedores populares a brindar una buena atención a los ciudadanos?					

### ANEXO N° 03. Validación del Instrumento

Validación del Primer Experto

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		AURIA VELA MONTENEGRO
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN PÚBLICA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	12 AÑOS
	<b>CARGO</b>	FUNCIONARIO PÚBLICO
Título de la Investigación: <b>PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE BAGUA – 2020</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	CORONEL AYALA, ZULEMA ORCID: 0000-0001-8621-6237
3.2		DELGADO AREVALO, ANALI ORCID: 0000-0002-2231-2612
	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		CUESTIONARIO (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<u>GENERAL</u> Proponer un modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020
		<u>ESPECÍFICOS</u> Establecer qué modelo de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua – 2020



	<p>Analizar el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.</p> <p>Diseñar el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.</p> <p>Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, para lo cual se pretende validarla a través del juicio de expertos para su aplicación en las unidades de análisis de la presente investigación</p>
<p><b>AUTOCONOCIMIENTO</b></p>	
1	<p>¿Conoce Usted acerca del PCA, que se viene dando actualmente la Municipalidad provincial de Bagua?</p> <p>A (X) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
2	<p>¿Cree Usted, que es necesario conocer acerca PCA que brinda el MIDIS mediante la Municipalidad provincial de Bagua?</p> <p>A (X) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
3	<p>¿La Municipalidad provincial de Bagua informa de los Centros de atención que brinda?</p> <p>A (X) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
4	<p>¿La municipalidad provincial de Bagua, brinda información acerca de los comedores populares reconocidos por el PCA?</p> <p>A (X) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
5	<p>¿La municipalidad debería implementar el conocimiento acerca de los comedores populares?</p> <p>A (X) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
6	<p>¿Considera Usted la participación de los trabajadores de la Municipalidad, en el proceso de descentralización de los programas sociales de alimentación?</p> <p>A (X) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
7	<p>¿Evidencia usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoyar en la infraestructura de los comedores populares y demás centros de atención alimentaria?</p> <p>A (X) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

8	¿Cree Usted que la descentralización fortalece las organizaciones populares?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
9	¿La municipalidad apoya en la indumentaria a los comedores populares?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
10	¿Según Usted, la participación ciudadana es importante en el desarrollo local?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿La municipalidad Provincial de Bagua promueve ferias gastronómicas?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Alguna vez Usted ha participado en la toma de alguna decisión que conlleve al desarrollo local en los comedores populares?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
13	¿A evidenciado Usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoya con alimentación saludable a los comedores populares?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
14	¿La municipalidad Provincial de Bagua, promueve mediante los comedores populares la reducción de la anemia y charlas informativas acerca de la Manipulación De Los Alimentos?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
15	¿Evidencia Usted que todos los procesos de compra son transparentes y que se cumplen según la norma?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
16	¿Se promueve capacitaciones y asistencias técnicas mediante los medios de comunicación y la sociedad civil en su localidad?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
17	¿La participación de la sociedad cree usted que es importante, para lograr el desarrollo local según las autoridades locales?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
18	¿Evidencia Usted locales de comedores populares con ambientes adecuados para personas con discapacidad?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
19	¿Ha evidenciado Usted un buen servicio en los comedores populares por parte de las socias y/o personal que atiende?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
20	¿Está de acuerdo con los precios de venta que el comedor oferta en el centro de atención?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
21	¿Ha evidenciado Usted una adecuada señalización en los comedores populares?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )

22	¿Según Usted, es necesario que se den cursos para tener mayor capacitación acerca del desarrollo local?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
23	¿Las socias de los comedores populares es amable y le brindan un buen servicio?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
24	¿Las personas se involucran directamente con los comedores populares del PCA, Bagua?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
25	¿Cree usted que el cumplimiento de los acuerdos y compromisos por parte del PCA Bagua, están acorde con respecto a su comedor popular?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
26	¿Cree usted que los alimentos están bien distribuidos entre los comedores populares de Bagua?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
27	Cree usted que es transparente la adquisición de los alimentos para los comedores populares.	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
28	¿El Gobierno Regional y Local apoya en ferias, charlas y preparación de alimentos apoyando a los comedores populares a brindar una buena atención a los ciudadanos?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		<b>A (28)</b>	<b>D ( )</b>
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>			
<b>7. OBSERVACIONES</b>			

  
 Mgtr. Auris Vela Montenegro  
 CLAP. N° 350

\_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 350

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		WALDO OSCAR VALLEJOS SANTA CRUZ
2.	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN PÚBLICA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	12 AÑOS
	<b>CARGO</b>	FUNCIONARIO PÚBLICO
Título de la Investigación: <b>PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE BAGUA – 2020</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1 3.2	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	CORONEL AYALA, ZULEMA ORCID: 0000-0001-8621-6237  DELGADO AREVALO, ANALI ORCID: 0000-0002-2231-2612
	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		CUESTIONARIO (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer un modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Establecer qué modelo de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua – 2020</p> <p>Analizar el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.</p> <p>Diseñar el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.</p>

	Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, para lo cual se pretende validarla a través del juicio de expertos para su aplicación en las unidades de análisis de la presente investigación	
AUTOCONOCIMIENTO		
1	¿Conoce Usted acerca del PCA, que se viene dando actualmente la Municipalidad provincial de Bagua?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
2	¿Cree Usted, que es necesario conocer acerca PCA que brinda el MIDIS mediante la Municipalidad provincial de Bagua?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
3	¿La Municipalidad provincial de Bagua informa de los Centros de atención que brinda?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
4	¿La Municipalidad provincial de Bagua, brinda información acerca de los comedores populares reconocidos por el PCA?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
5	¿La Municipalidad debería implementar el conocimiento acerca de los comedores populares?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
6	¿Considera Usted la participación de los trabajadores de la Municipalidad, en el proceso de descentralización de los programas sociales de alimentación?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
7	¿Evidencia usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoyar en la infraestructura de los comedores populares y demás centros de atención alimentaria?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
8	¿Cree Usted que la descentralización fortalece las organizaciones populares?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
9	¿La municipalidad apoya en la indumentaria a los comedores populares?	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:

10	¿Según Usted, la participación ciudadana es importante en el desarrollo local?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
11	¿La Municipalidad Provincial de Bagua promueve ferias gastronómicas?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	¿Alguna vez Usted ha participado en la toma de alguna decisión que conlleve al desarrollo local en los comedores populares?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
13	¿A evidenciado Usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoya con alimentación saludable a los comedores populares?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
14	¿La Municipalidad Provincial de Bagua, promueve mediante los comedores populares la reducción de la anemia y charlas informativas acerca de la Manipulación De Los Alimentos?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
15	¿Evidencia Usted que todos los procesos de compra son transparentes y que se cumplen según la norma?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
16	¿Se promueve capacitaciones y asistencias técnicas mediante los medios de comunicación y la sociedad civil en su localidad?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
17	¿La participación de la sociedad cree usted que es importante, para lograr el desarrollo local según las autoridades locales?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
18	¿Evidencia Usted locales de comedores populares con ambientes adecuados para personas con discapacidad?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
19	¿Ha evidenciado Usted un buen servicio en los comedores populares por parte de las socias y/o personal que atiende?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
20	¿Está de acuerdo con los precios de venta que el comedor oferta en el centro de atención?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
21	¿Ha evidenciado Usted una adecuada señalización en los comedores populares?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
22	¿Según Usted, es necesario que se den cursos para tener mayor capacitación acerca del desarrollo local?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
23	¿Las socias de los comedores populares es amable y le brindan un buen servicio?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	

24	¿Las personas se involucran directamente con los comedores populares del PCA, Bagua?	A (X)	D ( )
	SUGERENCIAS:		
25	¿Cree usted que el cumplimiento de los acuerdos y compromisos por parte del PCA Bagua, están acorde con respecto a su comedor popular?	A (X)	D ( )
	SUGERENCIAS:		
26	¿Cree usted que los alimentos están bien distribuidos entre los comedores populares de Bagua?	A (X)	D ( )
	SUGERENCIAS:		
27	Cree usted que es transparente la adquisición de los alimentos para los comedores populares.	A (X)	D ( )
	SUGERENCIAS:		
28	¿El Gobierno Regional y Local apoya en ferias, charlas y preparación de alimentos apoyando a los comedores populares a brindar una buena atención a los ciudadanos?	A (X)	D ( )
	SUGERENCIAS:		
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (28 )	D ( ):
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>			
<b>7. OBSERVACIONES</b>			

  
 Mgtr. Waldo O. Vallejos Sañta Cruz  
 CLAP. N° 26010  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 26010

5	PT-5	Validación de Instrumentos
<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAQUEL ESTHER TEJADA CUEVA
2.	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACION
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	10 AÑOS
	<b>CARGO</b>	FUNCIONARIO PÚBLICO
Título de la Investigación: <b>PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE BAGUA – 2020.</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	CORONEL AYALA, ZULEMA ORCID: 0000-0001-8621-6237
3.2		DELGADO AREVALO, ANALI ORCID: 0000-0002-2231-2612
	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		CUESTIONARIO (X)
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer un modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Establecer qué modelo de Gestión Municipal se viene aplicando en el distrito de Bagua – 2020</p> <p>Analizar el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.</p> <p>Diseñar el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020.</p> <p>Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta el modelo de gestión municipal para mejorar la calidad de servicio</p>



<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio actual en los comedores populares del distrito de Bagua – 2020?</p>			
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>		<p>El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, para lo cual se pretende validarla a través del juicio de expertos para su aplicación en las unidades de análisis de la presente investigación</p>	
<p>AUTOCONOCIMIENTO</p>			
1	¿Conoce Usted acerca del PCA, que se viene dando actualmente la Municipalidad provincial de Bagua?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
2	¿Cree Usted, que es necesario conocer acerca PCA que brinda el MIDIS mediante la Municipalidad provincial de Bagua?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
3	¿La Municipalidad provincial de Bagua informa de los Centros de atención que brinda?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
4	¿La Municipalidad provincial de Bagua, brinda información acerca de los comedores populares reconocidos por el PCA?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
5	¿La Municipalidad debería implementar el conocimiento acerca de los comedores populares?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
6	¿Considera Usted la participación de los trabajadores de la Municipalidad, en el proceso de descentralización de los programas sociales de alimentación?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
7	¿Evidencia usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoyar en la infraestructura de los comedores populares y demás centros de atención alimentaria?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
8	¿Cree Usted que la descentralización fortalece las organizaciones populares?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
9	¿La Municipalidad apoya en la indumentaria a los comedores populares?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
10	¿Según Usted, la participación ciudadana es importante en el desarrollo local?	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	

11	¿La Municipalidad Provincial de Bagua promueve ferias gastronómicas?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
12	¿Alguna vez Usted ha participado en la toma de alguna decisión que conlleve al desarrollo local en los comedores populares?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
13	¿A evidenciado Usted que la Municipalidad Provincial de Bagua apoya con alimentación saludable a los comedores populares?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
14	¿La Municipalidad Provincial de Bagua, promueve mediante los comedores populares la reducción de la anemia y charlas informativas acerca de la Manipulación De Los Alimentos?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
15	¿Evidencia Usted que todos los procesos de compra son transparentes y que se cumplen según la norma?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
16	¿Se promueve capacitaciones y asistencias técnicas mediante los medios de comunicación y la sociedad civil en su localidad?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
17	¿La participación de la sociedad cree usted que es importante, para lograr el desarrollo local según las autoridades locales?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
18	¿Evidencia Usted locales de comedores populares con ambientes adecuados para personas con discapacidad?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
19	¿Ha evidenciado Usted un buen servicio en los comedores populares por parte de las socias y/o personal que atiende?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
20	¿Está de acuerdo con los precios de venta que el comedor oferta en el centro de atención?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
21	¿Ha evidenciado Usted una adecuada señalización en los comedores populares?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
22	¿Según Usted, es necesario que se den cursos para tener mayor capacitación acerca del desarrollo local?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
23	¿Las socias de los comedores populares es amable y le brindan un buen servicio?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:

24	¿Las personas se involucran directamente con los comedores populares del PCA, Bagua?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
25	¿Cree usted que el cumplimiento de los acuerdos y compromisos por parte del PCA Bagua, están acorde con respecto a su comedor popular?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
26	¿Cree usted que los alimentos están bien distribuidos entre los comedores populares de Bagua?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
27	Cree usted que es transparente la adquisición de los alimentos para los comedores populares.	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
28	¿El Gobierno Regional y Local apoya en ferias, charlas y preparación de alimentos apoyando a los comedores populares a brindar una buena atención a los ciudadanos?	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		<b>A (28 ) D ( ):</b>
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 Lic. Raquel E. Tejada Cueva  
 CLAP. N° 26023  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 26023

## Anexo N° 04

### Aceptación para el Desarrollo de la Investigación



#### MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Bagua, agosto del 2021.

**Dra. Janet Isabel Cubas Carranza**  
Directora de la EAP de Administración  
Km5 carretera a Pimentel Chiclayo - Perú

**ASUNTO : ACEPTACION EN INVESTIGACION DE PROYECTO**

Por medio de la presente me dirijo a Usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez comunicarle que se **AUTORIZA** para realizar la investigación del proyecto a las alumnas: Zulema Coronel Ayala y Anali Delgado Arevalo, estudiantes del X Ciclo de la carrera de administración de la Universidad Señor de Sipán.

Esperando brinde atención a la presente, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA  
CORREO ELECTRONICO: CORREA.CUEVA@MUNICIPALIDADPROVINCIALDEBAGUA.GOV.PE  
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION  
MAT. N° 04-5556

AV. HEROES DEL CENEP A N° 1060 :  
BAGUA - AMAZONAS - PERU

## Anexo N° 05. Resolución del Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

### VISTO:

El Oficio N°0360-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO:** APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guzmán  
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
16	COMECA YOMONA KEILA JOHANNY	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS PERFILES DE PUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CORONEL AYALA ZULEMA DELGADO AREVALO ANALI	PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES , DISTRITO DE BAGUA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	CORREA MIRANDA MARLENE ESTHER VENTURA PERLECHE FELIPE ANDERSON	LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ , LA LIBERTAD -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	CUBAS CANTU, KEVIN ANDREE FLORES ALVA DIANI LISBETH	CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE MOTUPE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	CUMPA YSIQUE ROSA ELIZABETH	COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LOGRAR MAYOR PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA OLTURSA CHICLAYO - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	DOMINGUEZ MALAVER CARLOS ANDRES	LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS PARA MEJORAR PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA SERVICIO L&C DEL PERÚ, LIMA 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	FIESTAS FIESTAS PATRICIA YAQUELINE HURTADO DAMIAN NOE JONATHAN	INFORMALIDAD PESQUERA ARTESANAL Y EL CRECIMIENTO ECONOMICO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA MAGUS E.I.R.L CALLAO , 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	FLORES LEYVA MARIA GRISELDA REYES AMPUERO ANTHONY JUNIOR	PLAN DE NEGOCIO PARA SUCURSAL DE LA EMPRESA CASA DEL MÉDICO DEL PERÚ SAC EN JAEN - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	FLORES RIVERA JAIDY JUNETH CABALLERO VILLOSLADA GERALDINE EVELIN	EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R. L. YURIMAGUAS - LORETO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	FLORES SAMAME YAHIRA ZAMORA PRETEL SERGIO	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, CAJAMARCA-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	HERNÁNDEZ CORNEJO JENNY GABRIELA	PLAN DE MARKETING MIX PARA LA REACTIVACIÓN DE LAS VENTAS EN EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ,TUMBES- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	HERNANDEZ HERNANDEZ, THERLY JEAMPIERS MEJIA CERDAN JOHN ANTONIO	ANÁLISIS DEL PROCESO PRODUCTIVO Y COMERCIALIZACIÓN DE PALTA EN LA EMPRESA ORGANIC ANDES FOOD SAC. LAMBAYEQUE - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	LOPEZ PEREZ JHAZMINE ANTONELLA SALAZAR VILLANUEVA JOSE JAVIER	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO COSMEDIKA JAÉN-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo N° 06. Autorización del Autor

### FORMATO T1



#### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 25 de marzo de 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

El suscrito:

Coronel Ayala Zulema, con DNI 41699213 y Delgado Arevalo Anali, con DNI.N° 48274201, En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE BAGUA – 2020**, presentado y aprobado en el año **2021**, como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Coronel Ayala Zulema	41699213	
Delgado Arevalo Anali	48274201	

**Anexo N° 07.**  
**Tomas fotográficas en la aplicación de la encuesta**



*Aplicación de la encuesta por parte del investigador, con el propósito de obtener la información correspondiente para la variable Calidad de Servicio en la Ciudad de Bagua.*



*Aplicación de la encuesta por parte del investigador, con el propósito de obtener la información correspondiente para la variable Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Bagua.*



## Anexo N° 08. Reporte de Turniting

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULAR**

AUTOR

**Delgado Arevalo, Anali Coronel Ayala, Zulema**

RECuento DE PALABRAS

**18125 Words**

RECuento DE CARACTERES

**101789 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**77 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**374.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 2, 2023 10:24 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 2, 2023 10:25 AM GMT-5**

#### ● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 21% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## Anexo N° 09. Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1097-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **CORONEL AYALA ZULEMA Y DELGADO AREVALO ANALI**, con su tesis Titulada **“PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES, DISTRITO DE BAGUA – 2020”**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 02 de marzo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.