

**USS | UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**TESIS**

**EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA  
Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO  
2019.**

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

**Autor (es)**

**Bach. Gómez García Anny Haydee  
orcid.org/0000-0003-3197-840X**

**Bach. Pintado Aguilar Yudith Mabel  
rcid.org/0000-0002-9785-930X**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José  
000-0002-5851-1239**

**Línea de investigación**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

**EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU  
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS  
COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2019.**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado con mucho esfuerzo a nuestros padres, hermanos por su gran apoyo y constante comprensión, ayuda y fortaleza en los días más difíciles de nuestras vidas, los mejores consejos para no mirar atrás, lograr nuestras metas y que se verán reflejadas en nuestros futuros éxitos laborales.

## AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por brindarnos la perseverancia, paciencia, sabiduría para poder cumplir nuestra meta de culminar nuestros estudios universitarios y no quedarse al inicio del camino.

A nuestros padres y familiares que nos apoyaron de forma desinteresada, por sus consejos, paciencia, apoyo económico cuando más hemos necesitado de ellos.

A nuestra universidad Señor de Sipan por brindarnos la oportunidad de estudiar en sus aulas, por su excelente educación en valores y forjar en nosotros el camino hacia el éxito, al mismo tiempo por atender nuestras consultas lo que nos facilitó conseguir información para nuestra investigación.

A nuestros docentes por su apoyo para aprender en el desarrollo de sus clases, en nuestra formación profesional y su motivación constante para vernos culminar nuestros estudios.

A nuestros asesores Mendoza Esquivel Rosa y Alvarado Castillo Wilder Ángel por su gran paciencia y apoyo en el desarrollo de nuestra tesis.

## RESUMEN

La presente investigación denominada evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019, el cual tuvo como objetivo general Determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

El tipo y diseño de la investigación empleada fue de tipo Descriptiva, correlacional, no experimental con una muestra de 36 dirigentes de los comedores populares, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumentos para la recolección de datos fue un cuestionario que consto de 41 preguntas, 23 para la variable gestión administrativa y 18 para la variable calidad de servicio, a la vez para el procesamiento de datos se utilizó el Excel y el Software estadístico SPSS versión 25.0.

Se concluyó que existe una relación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio y satisfacción al cliente en los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019. Se recomienda que al existir una relación positiva entre las variables antes mencionadas que los responsables se capaciten en temas de gestión administrativa tales como planificación estratégica, organización de recursos, dirección de personas y supervisión y verificación (control) ya que no es suficiente el conocimiento empírico, sino que ambas se deben de complementar para la mejorar de la eficiencia en las instituciones

Palabras Claves: Evaluación, Gestión Administrativa y calidad de servicio

## ABSTRACT

The present investigation called evaluation of administrative management and its influence on the quality of service of the popular dining rooms of the Provincial Municipality of San Ignacio 2019, which had the general objective of determining the relationship of administrative management and its influence on the quality of service of the soup kitchens of the Provincial Municipality of San Ignacio 2019.

The type and design of the research used was Descriptive, correlational, non-experimental with a sample of 36 leaders of popular soup kitchens, the technique used was the survey and as instruments for data collection it was a questionnaire that consisted of 41 questions, 23 for the administrative management variable and 18 for the quality of service variable, while Excel and SPSS version 25.0 statistical software were used for data processing.

It was concluded that there is a positive relationship between the variables administrative management and quality of service and customer satisfaction in the soup kitchens of the Provincial Municipality of San Ignacio 2019. It is recommended that since there is a positive relationship between the aforementioned variables that those responsible are train in administrative management issues such as strategic planning, resource organization, people management and supervision and verification (control) since empirical knowledge is not enough, but both must be complemented to improve efficiency in institutions

Keywords: Evaluation, Administrative Management and quality of service

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....   | iii  |
| AGRADECIMIENTO .....  | iv   |
| RESUMEN .....   | v    |
| ABSTRACT .....  | vi   |
| ÍNDICE .....  | vii  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....   | ix   |
| I. INTRODUCCION .....   | 10   |
| 1.1. Realidad problemática .....                                    | 10   |
| 1.2. Trabajos previos .....   | 12   |
| 1.3. Formulación del problema .....                                 | 18   |
| 1.4. Teorías relacionadas .....                                     | 19   |
| 1.5. Justificación e importancia de la investigación .....          | 28   |
| 1.6. Hipótesis: .....   | 29   |
| 1.7. Objetivos de la investigación .....                            | 29   |
| 1.7.1. Objetivo general .....                                       | 29   |
| 1.7.2. Objetivos específicos .....                                  | 29   |
| II. MATERIAL Y METODOS .....  | 30   |
| 2.1. Tipo y diseño de la investigación .....                        | 30   |
| 2.2. Población y muestra .....                                      | 31   |
| 2.3. Variables .....  | 31   |
| 2.4. Operacionalización de variables .....                          | 32   |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información ..... | 34   |
| 2.6. Criterios éticos. ....   | 34   |
| 2.7. Criterios de Rigor Científico .....                            | 34   |
| III. RESULTADOS .....   | 35   |
| 3.1. Tablas y figuras .....   | 35   |
| 3.2. Discusión de resultados .....                                  | 45   |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                            | 48   |
| 4.1. Conclusiones .....   | 48   |
| 4.2. Recomendación .....  | 49   |
| REFERENCIAS .....   | 50   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variable: Gestión administrativa ..... | 32 |
| <i>Tabla 1</i> : Dimensión Planeación.....                                   | 35 |
| <i>Tabla 2</i> : Dimensión Organización .....                                | 36 |
| <i>Tabla 3</i> : Dimensión Ejecución .....                                   | 37 |
| <i>Tabla 4</i> : Dimensión Control.....                                      | 38 |
| <i>Tabla 5</i> : Dimensión Elementos Tangibles .....                         | 39 |
| <i>Tabla 6</i> : Dimensión Fiabilidad .....                                  | 40 |
| <i>Tabla 7</i> : Dimensión Capacidad de Respuesta.....                       | 41 |
| <i>Tabla 8</i> : Dimensión Seguridad .....                                   | 42 |
| <i>Tabla 9</i> : Dimensión Empatía .....                                     | 43 |
| Tabla 10 : Relación de la gestión Administrativa y calidad de servicio ..... | 44 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 : Calificación de la evaluación de la planeación .....   | 35 |
| Figura 2 : Calificación de la evaluación de la organización .....   | 36 |
| Figura 3 : Calificación de la evaluación de la Ejecución .....  | 37 |
| Figura 4 : Calificación de la evaluación del control .....  | 38 |
| Figura 5 : Calificación de los elementos tangibles de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019 ..... | 39 |
| Figura 6 : Calificación de la Fiabilidad de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019.....            | 40 |
| Figura 7 : Calificación Capacidad de Respuesta de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019 .....     | 41 |
| Figura 8 : Calificación de Seguridad de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019.....                | 42 |
| Figura 9 : Calificación de Empatía de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019.....                  | 43 |

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad problemática

#### Internacional

En Rusia, el autor Oleg (2020) indica que últimamente se elaboran estrategias de manera más generales por parte de la alta dirección, para de esa manera penetrar en la gestión administrativa, y con ello poder tener mejoras en la eficiencia administrativa. Las estrategias planteadas establecen objetivos a largo plazo para diferentes enfoques, teniendo una actividad con equilibrio y que se puedan ser alcanzadas.

De la misma manera, se realizó un estudio en Rusia, donde se encontró que la práctica de la gestión administrativa, posee beneficios y consecuencias negativas como tener menos interés por laborar, se reduce la actividad creativa, se limitan las oportunidades creativas, preferencia a favor de un familiar o amigo, favoritismo, se viola la integridad de flujos de información, no son justificados los procesos internos, se pierde confianza en la alta dirección (Serkina & Logvinova, 2019).

Por su parte, Velázquez (2016) señala que la gestión administrativa necesita de tomar decisiones de manera adecuada que brinde a las organizaciones de Ecuador, manteniéndose en un mercado que está en constante competencia, con ello se espera que las organizaciones optimicen diversos aspectos como colaboradores capacitados y calificados para de esa manera poder desempeñar de efectivamente sus funciones, tomando decisiones acertadas, aplicando indicadores financieros. Debido a que permitirá a las organizaciones a poseer un excelente desenvolvimiento en cada área y de cada recurso para poseer capacidad y solvencia de crecimiento tanto fuera como dentro de la misma.

Por otro lado, a nivel nacional Mendivel, Lavado, & Sánchez (2020) realizó un estudio 20 colaboradores administrativos de una Universidad Peruana donde se demostró que el 40% señalaron que es buena, un 25% que es deficiente, un 30% que muy bueno, un 5% muy deficiente. Con ello afirma que las gestiones administrativas en una organización son un factor de suma importancia al momento de iniciar un negocio, ya que de esta dependerá el éxito de la empresa.

Del mismo modo, Panduro, Bollet, Ramírez, & Chenet (2019) en su estudio realizado en una universidad peruana, demostró que el 78.13% señaló que la atención al cliente tiene relación con la planificación, un 78.13% afirmó que la implementación logística tiene relación con la ejecución de la gestión administrativa y un 71.88% mencionó que comportamiento interpersonal tiene relación con la evaluación, demostrando así que la gestión administrativa es importante para el éxito organizacional.

En México, Zamora (2019) detalla que los niveles en calidad de servicio sobre el transporte público en la ciudad de Toluca y la zona metropolitana suele presentar algunas falencias en la parte estructural de su organización en lo que refiere los niveles táctico y estratégico, y en efecto operante. Efectivamente, las normas de transporte metropolitano y público urbano se considera que es un poco pertinente claro para direccionar el crecimiento, así como la sustentabilidad de las zonas urbanas y ámbitos metropolitanos. Puede deducirse también, la carencia de intervenciones públicas que permitan regular la asistencia de los servicios y para seleccionar esquema de medida que logra avalarlos niveles en la calidad de servicio admisible para la agrupación.

A nivel nacional

Gardi, et al. (2020) evaluar la calidad del servicio dentro de un conocido supermercado, siendo este Metro de Perú. Establecieron que el supermercado ofrece un servicio de calidad, basándose en la asistencia, la contribución, la amabilidad, la confianza, el conocimiento y la familiaridad de los trabajadores hacia los clientes. De igual manera, dentro de las normativas de la organización incluye al reconocimiento y capacitación, la asociación de los mismo, estimulan al mejor rendimiento de los colaboradores y se percibe de una manera diaria por los usuarios

En la problemática local:

Los comedores populares es una institución de base formada por mujeres en condición de pobreza y que se organizan para preparar de modo conjunto una ración alimentaria diaria para sus asociadas, con la finalidad de “disminuir el costo de la alimentación” tal como ellas lo describen. Su funcionamiento está basado en que la adquisición de alimentos y preparación se realizan de forma conjunta,

abaratando los costos de compra y producción. El Estado, a través del PRONAA participa como apoyo complementario en insumos, equipamiento y capacitación, teniendo al Reglamento de Comedores Populares como instrumento de gestión y actuación de esta interrelación.

En la municipalidad de San Ignacio existen algunas ventajas y desventajas acerca del desarrollo de los comedores populares, como lo determinan la opinión de los diversos pobladores de nuestra localidad como: falta de atención oportuna, demora en el proceso administrativo, la infraestructura no es adecuada para atención al público, problemas de localización a los beneficiarios de los diferentes programas sociales existentes, alimentos en mal estado, etc

Reducir la pobreza se transformó, así, en un objetivo cada vez más urgente, político y socialmente. Se implantaron programas que buscaron mejorar la calidad de vida de las familias más pobres del Perú.

## 1.2. Trabajos previos

### A nivel internacional

Lazo & Macas (2018), en su investigación “Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil”, Ecuador cuyo finalidad fue mejorar la gestión administrativa para elaborar e implementar un manual de funciones de los procesos administrativos, empleando el tipo explicativo y descriptiva, con un enfoque de métodos mixtos, la técnica empleada fue la entrevista, encuesta y una guía de entrevista y cuestionario como instrumentos respectivamente, con una muestra de 153 personas, donde se concluyó que respecto a los clientes la empresa no ha logrado captar su atención de ellos, los colaboradores no tienen conocimiento de la razón de existir en la empresa, sus aspiraciones y lo que se desea alcanzar, y la ausencia de un manual de funciones muestra la inadecuada organización de la empresa.

Coque (2016), en su investigación “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad Ambato”, Ecuador tuvo como objetivo general analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de que se incremente su rentabilidad, el tipo de investigación fue cualitativo, la encuesta para la recaudación de información, con una población de

12 personas que están distribuidas de 5 personas que corresponden a la empresa y 7 que son clientes, cuyos resultados fueron que el 67% manifestaron que los gastos operativos impactan significativamente en la rentabilidad, y el 33% señalaron que los costos afectan significativamente en la rentabilidad, donde concluyeron que en la organización hay una deficiencia gestión administrativa que aflige de manera directa en la reducción de ventas y hay una rentabilidad baja que es ocasionada por una gestión administrativa deficiente.

Veintimilla (2016), en su investigación “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A del Cantón Pasaje”, Ecuador, cuyo objetivo principal fue determinar la gestión administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la empresa, el tipo de investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo, cuya muestra se formó por 125 usuarios, como recopilación de información se utilizaron guías de información, donde se concluyó que las secretarias de la empresa no tienen una administración correcta de su tiempo para las actividades que se debe realizar en el día, los tramites que realizan los usuarios son lentos en su proceso, por ello las secretarias deberían de organizar con un día de anterioridad cada sus actividades que van a hacer al siguiente día, además, deben planificar cada actividad que realizara brindando un tiempo para cada una.

Santana (2016), en su investigación “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Tungurahua”, Ecuador, cuyo principal objetivo fue analizar la planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Tungurahua, con un enfoque deductivo, exploratoria, usando la encuesta y entrevista como técnica, y como instrumento el cuestionario, con una población de 25 colaboradores dentro de cada municipio, donde se concluyó que gran parte de las municipalidades poseen una planeación estratégica pero de manera media cumplen con sus planes, por lo cual no se cumple en un total con todo, además, falta capacidad técnica para planificar estratégicamente afectando en la gestión administrativa, por ello se recomienda una exigencia mayor para lograr incrementar su desempeño.

En Ecuador, Arévalo, Cambal y Araque (2020) en su investigación “Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza”, tuvo como objetivo central la presentación de un análisis estadístico sobre la calidad en CREA, una entidad dedicada a los bienes raíces, la metodología utilizada fue descriptiva junto a un diseño sin variaciones, pudo determinarse que en la actualidad, el nivel de la calidad no únicamente se considera un requisito para cualquier empresa, sino que más bien es uno de los requisitos fundamentales en todas las entidades, puesto que los clientes suelen ser cada vez mucho más exigentes, y por ende necesitan que los productos o servicios que paguen u obtengan se de gran calidad. Brindada la definición de calidad de servicio compone el ajuste de los servicios prestados a los respectivos clientes con sus perspectivas, Dicha definición establece la decisión de invertirse o gastarse si llegara hacer el caso. Las entidades dedicadas a brindar servicio, por otra parte, necesitan encontrarse seguras de las capacidades que poseen para brindar la atención necesaria, de manera que se considera esencial la relevancia de determinar y calcular los requisitos de los servicios o productos brindados a cada uno de los clientes.

En Chile Ganga, et al. (2019) en la investigación de título “Cálculo de los niveles de calidad de servicio a través de un modelo conocido como SERVQUAL: en el Juzgado de Garantía, Puerto Montt – Chile”, planteando como principal propósito la presentación de las respectivas consecuencias con respecto a la calidad de servicio percibidas calculadas en el Tribunal, mediante un modelo conocido como SERVQUAL, en referencia al tipo de investigación utilizada tuvo un carácter descriptivo y exploratorio, concluyéndose que los grados más elevados de las perspectivas se hallaron en las siguientes dimensiones: seguridad, aspectos tangibles y fiabilidad, en tanto aquellos percibidos como de una calidad superior son los aspectos tangibles y la empatía. Generalmente, los grados de la calidad de servicio se consideraron como nada favorables o mejor dicho negativos, fundamentalmente porque no hubo un exceso de las perspectivas de los consumidores acerca de sus discernimientos. Dicha información se considera de gran significancia, ya que, puede ser de gran utilidad por la misma empresa para que se optimicen aquellas propiedades de mayor importancia para los clientes.

A nivel nacional

Pérez (2019), Con la investigación “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, Provincia De Tocache, Región San Martín” , cuya finalidad fue determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad, se empleó la investigación con un enfoque cuantitativa, tipo descriptivo, de método inductivo, con diseño no-experimental de corte transversal; la población fue compuesta por 13,684 usuarios, con una muestra de 230, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de obtención de datos y como instrumento un cuestionario, concluyendo la existencia de una correlación de Spearman de ambas variables, calificando los niveles de correlación negativo y moderado, por tanto, se aceptó la hipótesis nula Debido a que  $r_s = -0,044$ , con una significancia Bilateral de  $0,502 > 0,005$ .

Dulanto (2018), Con la investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay. cuyo objetivo fue determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad de Chancay, se utilizó un enfoque cuantitativo correlacional, de diseño no-experimental con corte transversal, estableciendo una muestra con 40 empleados, la técnica utilizada fue una encuesta que consto de 32 ítems. Obteniendo como resultados que se pudo establecer la significancia asintótica (0,000) es menos que el grado de significación (0.05), donde se determina que se deniega la hipótesis nula, aceptando la alterna. Se concluye que las gestiones administrativas tienen influencia de manera significativa en la calidad del servicio, por otra parte, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, que hace referencia a la escala de Bizquera por lo cual dicha correlación resulta ser baja y positiva.

Ocampos & Valencia (2016), en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, el tipo de investigación fue descriptivo y con un diseño no experimental y transversal, con una población maestra de 39 colaboradores administrativos, utilizando la encuesta como técnica y un instrumento como cuestionario, concluyendo la existente relación directa moderada

de ambas variables, desde una perspectiva del colaborador administrativo, por ello se recomienda que la alta dirección administrativa y jefes de unidades asistenciales puedan solicitar a la sede central que se capaciten a los colaboradores cada mes sobre gestión hospitalaria y así se logre que dichas capacitaciones se pongan en práctica para lograr una administración que tenga como dirección la mejora de la calidad de servicio a las personas aseguradas.

Ramírez (2020) determinó como principal objetivo proyectar procesos de administración que contribuya a la mejora de la calidad de servicio en la organización. Su metodología fue mixta y de tipo proyectiva, asimismo, contó con 30 clientes como muestra a los cuales se les aplicó un cuestionario, también se llevó a cabo una entrevista para la obtención de información. Entre los principales hallazgos se obtuvo que, los trabajadores llevan a cabo sus operaciones sin ninguna estandarización de procedimientos, ocasionándose de esta manera que las operaciones se desarrollen de una manera equivocada y con ciertos retrasos. Concluyéndose que, las demoras en tiempo brinden respuesta con relación al procedimiento de reclamos y quejas, dicho retraso resulta ser el reflejo que el procedimiento no se halla estandarizado.

Llanos (2020) Con el estudio titulado “Análisis de la calidad de servicio de empresa de viajes “Viajeros Tours” haciendo uso de patrones procedentes de las apropiadas prácticas, Chimbote 2017”, cuyo principal objetivo se basó en realizar un análisis sobre el grado de calidad del servicio, con respecto al tipo de estudio se determinó que fue descriptivo, junto a un enfoque mixto y mientras que su diseño fue no experimental, concluyendo que los servicios son aquellos efectos de acciones en la que interacciona el consumidor, los trabajadores y el soporte físico, orientándose de procedimientos anteriormente determinados, que tratan de satisfacer cada uno de los requerimientos de los extranjeros y mediante ello el alcance comercial de la entidad, del mismo modo esta desarrolla un trabajo promocional importante sobre los recursos turísticos con los que cuenta el lugar, ayudando de este modo al desarrollo del turismo, la empresa tiene su visión la cual se basa en el buen desarrollo sostenible del turismo, puesto que, partiendo de su ofertan componen a demás sectores como son los casos de los artesanos, hospedajes, restaurantes, movilidades y los guías de turismo del lugar, así como



brindar una apropiada calidad del servicio hacia sus consumidores.

A nivel local

Calle (2019), en su investigación “Evaluación de la ejecución del presupuesto y gestión administrativa para la optimización de gastos corrientes en la Agencia 2 Cutervo del Banco de la Nación” cuya finalidad fue analizar la influencia de la gestión administrativa en la optimización de gastos corrientes de la Agencia 2 Cutervo. Tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no-experimental, utilizó una encuesta como técnica para obtener los datos y un cuestionario utilizado para 11 colaboradores. Obtuvo como resultado que la gestión administrativa en su mayoría se mostró excelente con el 52,7 %, este resultado se debió a las mejoras continuas en la entidad, por otro lado, la optimización de los gastos corrientes fue considerado excelente con un 55%, con ello se concluyó que los registros del presupuesto han sido ejecutados casi en una totalidad manifestando la eficacia en ejecución presupuestal, siendo adecuado optimizar los gastos sin embargo aún se puede mejorar, además se encontró una relación muy significativa de ambas variables estudiadas.

Delgado (2017), en su investigación “Modelo de gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la clínica Chiclayo S.A”, cuya finalidad fue diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar la rentabilidad, aplicándose una metodología de tipo explicativa y descriptiva, con diseño no-experimental, con enfoque cuantitativo, con 33 colaboradores, utilizando una encuesta para la obtención de datos y su instrumento fue un cuestionario, obteniendo como resultados que el 67% afirma que no existe una planificación, el 55% que no existe una organización, el 50% no existe una buena dirección, y otro 52% que no se realizan controles, con ello se concluyó que no brindan la importancia debida a desarrollar una buena gestión administrativa para mejorar la rentabilidad, además no se cuenta con un plan de mejoras respecto al grado táctico, lo cual permita realizar evaluaciones, mediciones y controles a los procesos administrativos.

Castañeda & Vásquez (2016), en su investigación “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, 2015”, cuya finalidad fue determinar la existencia de la relación entre gestión administrativa y el nivel de

satisfacción de los estudiantes, empleando una investigación correlacional, de diseño no-experimental, transversal, con 144 usuarios entre docentes y alumnos, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, donde se concluyó que el 79% desconoce el objetivo, la visión y misión de la empresa, a la vez un 80% indica que no tiene los recursos que se necesitan, el 53% posee un poder coercitivo y el 64% tiene un liderazgo burocrático.

Roque (2016), Con su estudio “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial San Martín, Chiclayo” cuya principal objetivo fue la implementación de un plan de estrategias de gestión administrativa la cual ayude a mejorar la atención al cliente en la organización decoradora de interiores; se empleó una investigación de tipo descriptiva, propositiva. Se aplicó como instrumento la encuesta que se basó en una escala de Likert, para la recolección de resultados utilizaremos el programa SPSS versión 21, donde concluyeron que las estrategias de gestión administrativa tienen relación con la atención al cliente, de esta manera que pueda permitir a cada colaborador de la Mype conocer bien de ella y lo que se desea lograr, y así estarán en la mejor condición de atender de una manera excelente al consumidor, prestando un mejor servicio.

Pompeyo y Barrantes (2019) plantearon como finalidad analizar de qué manera la estrategia de calidad de servicio contribuirá a la satisfacción del cliente en la estación de servicios inversiones JEM SAC. Metodológicamente se caracterizó por ser cuantitativo y además fue descriptivo, asimismo, se contó con 384 usuarios a los cuales se les aplicó un cuestionario. Entre los principales resultados se determinó que la estación carece de calidad en lo que respecta sus servicios. Por último, se concluyó que, es relevante que se diseñe estrategias de calidad enfocado en aumentar la motivación, formalizando el uniforme e implemente equipo para que los empleados cumplan sus funciones de la manera adecuada, incrementando de esta manera los niveles de calidad de servicio

### 1.3. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019?

## 1.4. Teorías relacionadas

### 1.4.1. Gestión administrativa

Para Munch (2014) son el conjunto de actividades que se orientan a cumplir el objetivo de una empresa; mediante la óptima aplicación y cumplimiento de los procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control.

Chiavenato (2014), señala que consiste en cada actividad que se emplean para una coordinación de esfuerzos de un determinado grupo, en otras palabras, es la forma donde se intenta el logro el objetivo y meta trazada de los colaboradores y las cosas mediante el desempeño de algunas labores fundamentales como planeación, organización, dirección y control

Asimismo para Anzola (2002) es un conjunto de acciones y decisiones que ayudan a lograr los objetivos y metas propuestos para una organización mediante la aplicación del proceso administrativo, el mismo que está compuesto por etapas de ejecución específicas, como: planeación, organización, dirección y control de los recursos que disponen las mismas.

#### 1.4.1.1. Importancia

Es de suma importancia para las organizaciones, debido a que conforman las bases mediante las cuales ejecutan las actividades propias del equipo, además conforma una red que se orientada al cumplimiento los objetivos organizacionales, por lo que los procesos de gestión tienen que realizarse de manera adecuada para llevar a cabo un efectivo desempeño en cada función administrativa (Munch, 2014).

Además Munch (2014) manifiesta que la gestión administrativa es incuestionable ya que posee múltiples ventajas como, mediante sus procesos y técnicas logra tener una mejor simplificación, rapidez y efectividad en la labor con los constantes ahorros de costo y tiempo; asimismo, incide en la competitividad, calidad, eficiencia y productividad de cualquier empresa; y finalmente favorece la obtención de rendimientos máximos y permanecer en el mercado.

La administración ordena cada esfuerzo en complejas situaciones. Por ello se necesita una gran provisión de recurso tanto humano como materiales para manejar una empresa, asimismo la gestión posee una importancia primordial para el cumplimiento de cada objetivo (Anzola, 2002).

#### 1.4.1.2. Características

Munch (2014) manifiesta las siguientes características:

- a) Universalidad, es el proceso a nivel global en tomar decisiones orientadas al cumplimiento de cada objetivo organizacional de forma eficaz y eficiente, mediante planificar, organizar, dirigir y controlar; además es considerada una ciencia basada en técnicas que ven a futuro, coordinando personas, sistemas cosas para el logro de cada objetivo con eficacia y eficiencia.
- b) Especificidad, gestión administrativa va siempre acompañada de distintos fenómenos, por lo que los fenómenos administrativos son específicos y distintos a los que acompañan. Es decir, podemos ser un excelente ingeniero del área de producción, pero un pésimo administrador. Por ello se dice que la administración posee específicas características que no permite que se confunda con otra ciencia.
- c) Unidad temporal, sean distintas las elementos, fases y etapas del elemento administrativo, es único en todos los momentos de vida de una organización, en ocasiones se da, en menor o mayor nivel, ya sean todos o gran parte del proceso administrativo
- d) Unidad jerárquica, cuando todos en una organización poseen carácter de jefes, participan de diversas modalidades y grados, de la misma administración, desde la alta dirección, hasta el último colaborador.
- e) Valor instrumental, es un medio para lograr un fin, en otras palabras, se emplea en las organizaciones para cumplir de manera eficiente los objetivos planteados.
- f) Flexibilidad, las técnicas y principios administrativos pueden ser adaptados a las diferentes necesidades de la organización.

#### 1.4.1.3. Dimensiones

Chiavenato (2014) señala cada dimensión de la gestión administrativa:

- a) Planificación, es la primera fase administrativa, debido a que es base para las siguientes, además define cada objetivo que se desean lograr y que se debe realizar para lograrlos, asimismo evaluá el futuro a través de programas y de hacer perspectivas que se lleven a cabo, debido a los mencionado debemos conocer la misión, visión, políticas y estrategias de la organización.
- b) Organización, determina que actividades y recursos son necesarios para el

logro y cumplimiento del objetivo organizacional. Es decir, se movilizan los recursos materiales y humanos y para poner en marcha el plan. Por ello se tienen que determinar cuáles serán las tareas específicas que se necesitan para lograr el objetivo planteado, agrupando cada tarea en una estructura de manera lógica, asignando actividades a los colaboradores, dividiendo el trabajo, asignando recursos necesarios, hacer relaciones interpersonales con los miembros de la organización.

c) Dirección, conjunto inter-relacionado de administración de dirigir una organización con el fin de cumplir cada objetivo planteados en las organizaciones privadas o públicas. Además, se establecen orientaciones para los colaboradores, consiguiendo que se cumplan las tareas. Para ello se debe de haber una coordinación de cada esfuerzo hacia un propósito común, tener una buena comunicación, motivar, equipos de trabajo y tomar buenas decisiones.

d) Control, su fin es asegurarse que cada resultado de lo planeado, organizado y dirigido, sean de acorde a cada objetivo planteado de manera previa. Por lo que es fundamental debido a que es un proceso que guía cada actividad del desarrolló hacia una determinada finalidad con anterioridad, además verifica que cada tarea se cumpla conforme a las políticas establecidas. Para ello se debe verificar la labor asignada y que los resultados esperados tengan relación con los objetivos planeados.

#### 1.4.2. Calidad

Según la norma ISO 8402 calidad se refiere al grupo de propiedades del bien o servicio que le otorgan la capacidad de lograr cumplir con lo que necesitan ya sean mostrables o no. (Carvajal, 2016)

Cornejo (2014) señala que mide que tan satisfecho se siente el cliente, haciendo que calidad signifique satisfacción, haciendo las cosas bien desde el comienzo con nada de errores brindando un producto perfecto, siempre y cuando el cliente diga que está bien ya que, si así la empresa diga que brinda los servicios con calidad, y cada cliente señala lo contrario, entonces no se habla de calidad ya que el producto no genera satisfacción.

##### 1.4.2.1. Servicio

Thompson (2013) afirma que servicio es la actividad que requiere de esfuerzo

humano o maquinaria para producir un hecho y que este no puede ser poseído ni transportado pero que si pueden ser vendidos y que por esa razón son objetivos de una transacción ideal para lograr satisfacer lo que el cliente necesita.

#### 1.4.2.2. Calidad de Servicio

El autor señala que es una especie de costumbre creado por las empresas para identificar lo que esperan los consumidores y consecuentemente ofrecerles un servicio de fácil acceso, seguro, oportuno y sobre todo confiable más aún si se presentan imprevistos, de tal forma que el consumidor se perciba entendido y le sirvan con ganas y eficazmente y que resulta en altas entradas y disminución de egresos para la empresa. (Pizzo, 2013)

Publicaciones Vértice S.L (2012) es la agrupación de características de un servicio que tiene relación con la posibilidad de una empresa satisfaciendo a los usuarios con sus respectivas necesidades latentes. La empresa brinda calidad cuando su servicio es similar o mayor a lo esperado por los consumidores, confirmando que la calidad se le considera el nivel que eligió la institución para llegar a satisfacer a sus clientes, además representa la forma en que se obtiene esa calidad

Por ende, resulta como la resta de las experiencias previas de los clientes y sus propias perspectivas, de esa forma el cliente evalúa positiva o negativamente la calidad del servicio con respecto a que estas sean superiores o menores a lo que esperaban. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1988)

Sobre lo anterior Dolors (2013) señala que las investigaciones anteriores, no intentan realizar una metodología conceptual sobre la calidad de servicio, sin embargo, da solución a la pregunta planteada en la investigación exploratoria, que ayudó a reconocer cinco dimensiones que se mencionarán en los siguientes puntos.

Grönroos afirma que la calidad debe ser vista desde la mirada de los consumidores ya que es consecuencia de la valoración proveniente de ellos.

#### 1.4.2.3. Servicios al Cliente

Horovitz (2014) señala que es la agrupación de servicios dados, que el cliente quiere, aparte de la prestación del servicio que se le da, como resultado de la imagen de este.

Serna (2013), menciona que el servicio es completo incluye a todos los niveles de la empresa, incluyendo a su miembros, y de esa forma en cada etapa del ciclo del servicio proporcione satisfacción en el cliente, debido a esto es importante considerar los elementos que se ven dentro del servicio, además los elementos al interior de la empresa debido a no estar vinculados directamente con los consumidores son incluidos dentro de la cadena que forma parte de dicho servicio que no se ve siendo que ellos se establecen y son dependientes del servicio que si ven.

#### 1.4.2.4. Características del Servicio

Chávez (2016) apunta en su investigación las siguientes características:

- a. Producto mayor, en cuanto incrementan las ganancias, incrementa la demanda.
- b. Intangibilidad, ya que no puede verse ni sentirse únicamente se pueden obtener juicios acerca del momento vivido.
- c. Inseparabilidad, incluye sobre la realización o desarrollo se dé en el instante que se utiliza.
- d. Heterogeneidad, estos son traspasados juntamente con el gasto y en el momento son participes la gente, por eso resulta complicado estandarizarlo, ya que cada momento se encuentra establecido por el momento o estado de los que participan en las etapas de entrega y consumo de ese servicio, por ende, se hace difícil cumplir con el nivel de calidad.
- e. Perecibilidad, un servicio no puede ser almacenado y por ende se debe saber su más alta capacidad que un centro es capaz de brindar ante el incremento de la demanda sin ir en contra de la calidad del servicio.

#### 1.4.2.5. Teoría del Servicio al Cliente

El autor describe con tu trabajo teorías y elementos de servicio al cliente, a través del que expone los elementos más importantes que operan directamente con la percepción del consumidor sobre el servicio que ofrece la organización con calidad o poca calidad, exponiendo las estrategias para alcanzar la calidad,

por esa razón se efectúan de forma fácil y con lógica las estrategias de tipo cadena para lograr calidad en el servicio. (Calderón, 2002)

- a) El fundamento de la cadena está en la alta dirección
- b) La satisfacción de los trabajadores es impulsada por el interior de trabajo.
- c) Para mantener la lealtad de los trabajadores hay que satisfacerlos.
- d) Dicha lealtad impulsa su productividad.
- e) Su productividad aumenta el valor del servicio
- f) Con el valor se motiva a satisfacer al consumidor.
- g) Si se impulsa la satisfacción aumentará la lealtad por parte del consumidor/cliente.
- h) Con la lealtad de nuestro lado se incrementarán las utilidades y captar clientes nuevos.

Calderón, (2002), menciona a detalle los 10 mandamientos acerca la atención del cliente, señala que las organizaciones describen en su planeación estratégica ponen en primer lugar a los clientes. Estos mandamientos son:

- 1) Primero siempre será el cliente
- 2) No hay imposibles cuando se quiere, cuando el cliente solicita algo con lo que no se cuenta, se debe esforzar para conseguirlo.
- 3) Lograr lo prometido, no mentir, ni prometer lo que no se puede cumplir.
- 4) La manera de cumplir con el consumidor es ofrecerle más de lo que espera.
- 5) Considerar que, uno coloca la diferencia.
- 6) Equivocarse en un momento es equivocarse siempre, puede ir todo bien, pero si la mercancía llega con retraso o en mal estado o no se da todo lo que pide, la imagen de la empresa caería.
- 7) Considerar que un trabajador insatisfecho produce insatisfacción, los primeros clientes son los trabajadores de la empresa, por eso, los lineamientos de recursos humanos tienen que ser acompañados por el área de marketing.



- 8) La opinión acerca del servicio lo efectúa el consumidor, quienes se encargan de valorar la calidad ofrecida.
- 9) Así un producto sea muy bueno siempre debe mejorarse, acomodar las políticas sobre mejora continua, si se alcanza a satisfacer al cliente se tiene que dirigir a contar con nuevas metas.
- 10) Para satisfacer al cliente, se debe trabajar como equipo, cada uno debe comprometerse con la empresa y aptas para trabajar para el consumidor.

De igual forma, expone que compone un excelente:

- 1) Seguridad. Es prestar un servicio con 0 peligrosos y no crear incertidumbres
- 2) Credibilidad. Mostrar total confianza averiguando como brindar un entorno de familiaridad, no hacer promesas solo por vender.
- 3) Comunicación. Usar una comunicación simple en el instante que se atiende, dándole información acerca de todo
- 4) Comprensión. Sostener una correcta declaración el cual ayude a saber qué es lo que quiere, guiándose en su lugar.
- 5) Accesibilidad. Muestras las formas para contactar con el objetivo de ofrecer un buen servicio, se tiene al buzón de apoyo ofrecen soluciones, para obtener beneficios de los errores que se identifican en los consumidores.
- 6) Cortesía. Es sencillo enamorar a cada cliente si se le da una correcta atención con respecto y cortesía y sobre todo con profesionalismo.
- 7) Capacidad de respuesta. Suministrar con rapidez el servicio y efectivo a los consumidores.
- 8) Fiabilidad. Vinculado a la confianza, dándose como la habilidad de la empresa para ofrecer un efectivo servicio.
- 9) Elementos tangibles. Corresponde a lo que el consumidor observa, tener en buen estado a los trabajadores y equipos, mostrando limpieza y orden.
- 10) Empatía. Se trata de colocarse en los pies del otro para cumplir con sus expectativas. Comprometiéndose con el cliente, para satisfacer sus necesidades y darles la mejor solución.

#### 1.4.2.6. Modelo SERVQUAL, calidad del servicio.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry, (1988). Los autores desarrollaron un modelo con el objetivo de calcular la calidad a fin de incrementar la calidad que brinda un servicio sobre la empresa, propone un cuestionario para evaluar las 5 dimensiones de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, hecho en escala múltiple para entender lo que esperan los consumidores sobre el servicio.

Mediante las preguntas se calculan los deseos del consumidor y lo compara con lo que diferencia el cliente, sobre lo que espera según las dimensiones previamente señaladas, según esto se establece la diferencia con percepciones y expectativas, considerado como formas para medir.

Conceptualiza la calidad como consecuencia de diferenciar lo que espera el cliente con sus percepciones, si hay un equilibrio entre ambas o si superan o son iguales, se indicara que ofrecen un servicio de calidad. De igual forma se apuntan los elementos importantes que limitan dichas expectativas: como la comunicación directa, recomendaciones u opiniones acerca del servicio por parte de conocidos, las necesidades de cada persona y lo vivido con el servicio.

Dicho cuestionario, tiene tres divisiones, en donde la primera cuenta con 22 preguntas sobre el cliente acerca de lo que esperan sobre el servicio que ofrece la empresa, dando mediante la escala de 1 al 7 señalando la expectativa declarada.

Seguido de la segunda parte que recopila los datos sobre su idea del servicio ofrecido, haciendo uso de una escala de 1 al 5 con 22 preguntas, quiere decir que se declara hasta el punto que cree el cliente.

Con la última parte se valora la medición que hacen los clientes sobre 5 aspectos, dándole valor a los puntos recibidos.

Cabe señalar que la calidad de servicio tiene 22 afirmaciones se refieren a las 5 dimensiones.

#### 1.4.2.7. Dimensiones de la Calidad de Servicio.

Para lograr calcular la calidad del servicio usa el modelo SERVQUAL, considerando cinco dimensiones de calidad: (Parasuraman, Berry y Zeitham, 1988)

Elementos tangibles, incluye a los elementos físicos de las empresas prestadora de servicios como los equipos, personal. Son todos los productos que tiene cada organización para ofrecer un servicio que luego será usado por los clientes para saber si la calidad ofrecida en ese lugar es tanto negativa o positiva.

Fiabilidad, capacidad con lo que cuenta el personal para ofrecer un buen servicio de forma honesta. Los que prestan los servicios prueban ser aptos para cumplir las promesas hechas y si con esas promesas cumplidas el cliente quiere retornar.

Habilidades del personal, son completamente individuales para cada persona. Sin embargo, generalmente no se trata de si se tiene tal competencia, sino de cuán acentuada es en el individuo para desenvolverse en su ámbito profesional. (Vidal, 2016).

Explicación del procedimiento, exposición del grupo de acciones que se efectúan desde que se recibe el primer trato o contacto con los clientes hasta la finalización de la atención (Izquierdo, 2018).

Capacidad de respuesta, cuando el trabajador ofrece su disponibilidad para apoyar a los consumidores perdidos ofreciendo rapidez y eficiencia. El consumidor es importante para la empresa, por eso, los colaboradores de la institución siempre deben estar dispuesto a atenderlo, que la espera para reclamar sea corta, ya que no solo ganaría el cliente sino además la organización.

Procesos rápidos: métodos que se utilizan para desarrollar o administrar los procesos, de una forma ágil.

Seguridad, capacidad con la que cuenta el trabajador para inspirar confianza y credibilidad al consumidor. Las organizaciones deben comprometerse en ofrecer los servicios de calidad, respaldando a los consumidores.

Respuestas, se trata de dar respuesta a algo, a la pregunta que nos realizan sobre algo, la llamada de alguien o el requerimiento de algo. (Martínez, 2014).

Disposiciones, se refiere a colocar algo, dispuesto y establecido. En filosofía quiere decir el espíritu del cuerpo para efectuar cosas, por el lado de la medicina, trata sobre la salud. (Hernández, 2017).

Empatía, la atención personalizada que brinda la organización a los consumidores. Para que estos brinden un servicio de buena calidad es primordial que los colaboradores sean atentos y cumplan.

Calidad, grupo de elementos que conforman un servicio, que le dan la capacidad de cumplir con los gustos y preferencias, además de lo que esperan los consumidores. (Komiya, 2011).

Satisfacción general, percepción sobre el nivel de cumplimiento de requerimientos, dando importancia a las quejas de los consumidores: si está presenta quiere decir baja satisfacción, pero si no está, no quiere decir que la satisfacción sea alta del todo. (Venegas, 2018).

Adhesión: Solidaridad se entiende a la adhesión circunstancial a la razón o la organización de otros. (Mendoza, 2018).

Las dimensiones mostradas anteriormente tienen como objetivo saber cómo se encuentra la calidad de servicio prestado por la organización con los consumidores, siendo las más utilizadas para lograr los niveles más altos sobre la calidad.

### 1.5. Justificación

Bernal (2010) menciona que una justificación es el mecanismo que se posee para la orientación del porque se realiza un estudio y cómo repercutirá en una sociedad la justificación debe de ser de manera teórica, practica y metodológica.

Por ello el presente estudio se justifica de manera teórica, debido a que se optará por recolectar información bibliográfica importante y necesaria para desarrollar la investigación correspondiente a la variable gestión administrativa. Asimismo, cabe recalcar que Chiavenato (2014), fue uno de los principales autores ya que señala que consiste en cada actividad empleada, coordinado esfuerzos de un determinado grupo, en otras palabras, la forma donde se intentan lograr el

objetivo o meta con soporte de los colaboradores.

De la misma manera, se justifica de manera metodológica, puesto que, para su desarrollo se empleó la estructura de investigación de Hernández (2014). Además, se recolectó la información aplicando la encuesta, de acuerdo al cuestionario, convirtiéndose en una investigación importante para nuevos aportes científicos.

Por último, se justifica de manera práctica, ya que permitirá contribuir sobre el análisis de la gestión administrativa, beneficiando a los jefes, colaboradores y en totalidad la empresa de estudio, además servirá de base para investigaciones futuras que se desarrollen en la misma organización como en distintas, brindando conocimiento y material de apoyo a futuras investigaciones que tengan interés en el tema investigado.

#### 1.6. Hipótesis:

Si existe relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

No existe relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

#### 1.7. Objetivos de la investigación

##### 1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

##### 1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la gestión administrativa de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

Analizar la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

Validar la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

## II. MATERIAL Y METODOS

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

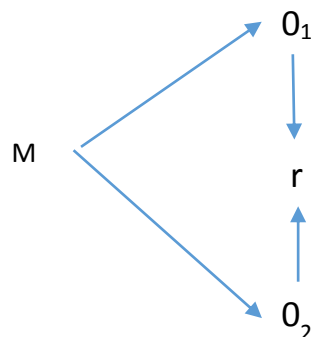
Fue de tipo descriptiva: describe la recolección de datos de manera conjunta sobre variables, teorías, conceptos en los que se investiga y ayuda a comprobar la Hipótesis o explicar algunos ítems referentes al tema de investigación de los sujetos de estudio (Hernández et al., 2014) a la vez fue correlacionar ya que trata de ver cuál es la relación entre ambas variables.

Enfoque cuantitativo: se empleó para la obtención de datos basado en conocimiento de hechos reales para llegar a los objetivos con una medida numérica y con el análisis estadístico, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Por ello el presente trabajo se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo debido a que describirá la gestión administrativa en los comedores populares en la entidad objeto de estudio.

Tuvo un Diseño no experimental: Es realizado sin manipulación de forma deliberada en ninguna variable. En otras palabras, No se sustituye de manera intencional ninguna variable. Solo se observan tal y como están en área real y en un determinado tiempo, para después analizarlo Consecuentemente, no se pueden formar situaciones específicas sino se verifican las existentes. (Palella & Martins, 2003)

*Figura N° 1 : Diagrama esquemático del diseño de la investigación*



Dónde:

**M:** Dirigentes de los Comedores Populares MSI

**O1:** Evaluación de la Gestión Administrativa

**O2:** Calidad de Servicio

**r:** Relación

## 2.2. Población y muestra

### Población

Se le conoce al conjunto infinito o finito de sujetos de estudio con características similares y comunes. (Hernández et al.; 2014)

Por ello en el presente trabajo de investigación se contará con los dirigentes de los 12 comedores de diferentes sectores beneficiarios.

### Muestra

Es un subconjunto del grupo de interés de quienes se recolectará datos, siendo representativo de dicha población, el cual será de 36 dirigentes de 12 comedores

## 2.3. Variables

**Gestión administrativa.** Consiste en cada actividad empleada para coordinar el esfuerzo de un determinado grupo, en otras palabras, la manera donde se intentan lograr las metas u objetivos con soporte de los colaboradores y las cosas mediante el desempeño de algunas labores fundamentales como planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2014).

**Calidad de servicio.** Es una especie de costumbre creado por las empresas para identificar lo que esperan los consumidores y consecuentemente ofrecerles un servicio de fácil acceso, seguro, oportuno y sobre todo confiable más aún si se presentan imprevistos, de tal forma que el consumidor se perciba entendido y le sirvan con ganas y eficazmente y que resulta en altas entradas y disminución de egresos para la empresa. (Pizzo, 2013)

#### 2.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variable: Gestión administrativa*

| <b>Variable</b>           | <b>Dimensión</b> | <b>Indicadores</b> | <b>Ítems</b>            | <b>Técnica/ Instrumento</b> |
|---------------------------|------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Gestión<br>administrativa | Planificación    | Recursos           | 1,2,3,4                 | Encuesta/ Cuestionario      |
|                           | Organización     | Proceso            | 5,6,7,8                 |                             |
|                           | Ejecución        | Plan               | 9,10,11,12,13,14,15     |                             |
|                           | Control          | Resultados         | 16,17,18,19,20,21,22,23 |                             |

*Fuente: Elaboración propia*



**Tabla 2.**  
Operacionalización de variable: Calidad de Servicio

| Variable Dependiente | Dimensiones            | Indicadores   | Índice         | Técnica/<br>Instrumento   |
|----------------------|------------------------|---|----------------|---------------------------|
| Calidad de servicio  | Elementos tangibles    | Instalaciones atractivas y limpias.<br>Equipos y tecnología modernos                            | 24,25,26,27,28 | Encuesta/<br>Cuestionario |
|                      | Fiabilidad             | Cumplimiento de promesas<br>Concluir en el plazo establecido<br>Realizar el servicio en primera | 29,30,31,32    |                           |
|                      | Capacidad de respuesta | Solución rápida a los problemas<br>que pueda tener el cliente                                   | 33,34,35,36    |                           |
|                      | Seguridad              | Pericia, cortesía, credibilidad y<br>seguridad  | 37,38          |                           |
|                      | Empatía                | Horario flexible<br>Preocupación por los intereses de los<br>usuarios                           | 39,40,41       |                           |

Fuente: Elaboración propia

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

### 2.5.1. Técnica:

**Encuesta;** Implica la recolectar los datos de diferentes individuos obtenida de un conjunto de interrogantes, aplicado a una población u muestra para identificar opiniones que son interesadas por el investigador sobre algún tema esperado y de ello formular conclusiones con su respectiva fundamentación (Hernández, 2014). El presente estudio se aplicó una encuesta a los 36 dirigentes de los 12 comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio

### 2.5.2. Instrumento:

**Cuestionario;** es un listado de ítems referentes a una o más variables que son medidas en el estudio que responden a los objetivos propuestos (Hernández et al., 2014).

De la misma manera se aplicará un cuestionario con 41 ítems de las variables de estudio. La validez la realizaron expertos en la temática

## 2.6. Criterios éticos.

Para elaborar el presente trabajo se utilizó los siguientes principios éticos:

Principio de la vida humana: Se respetó la dignidad de la muestra, sin dudar de los argumentos que suelten a lo largo de la investigación.

Principio de Libertad y responsabilidad: La persona conto con libertad de otorgar o no que se le intervenga, siempre y cuando no afecte la estabilidad de la institución.

Principio de Totalidad: Se basa en que el cuerpo humano es uno solo como consecuencia de la unión de distintas partes unidas por órganos y con niveles jerárquicos como uno solo

## 2.7. Criterios de Rigor Científico

Utilizamos para validar su nivel científico tales como:

Credibilidad: Se alcanzó cuando los resultados se identificaron como reales por quienes fueron parte de la investigación y por los que han estado vinculados al evento en estudio.

Auditabilidad o confirmabilidad: Se necesita registrar y documentar totalmente las elecciones con las tuvo contacto el investigador. Esto ayudará a que otros investigadores estudien la información y se obtengan conclusiones parecidas a las que tuvo el primer investigador, pero únicamente si estas son similares.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

Según el resultado obtenido en la evaluación de la gestión administrativa de los comedores populares de San Ignacio, encontramos lo siguiente

##### 3.1.1. Diagnosticar la gestión administrativa de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

#### Dimensión Planeación

Tabla 2 : Dimensión Planeación

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 0%   |
| Regular   | 9.00       | 25%  |
| Buena     | 27.00      | 75%  |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

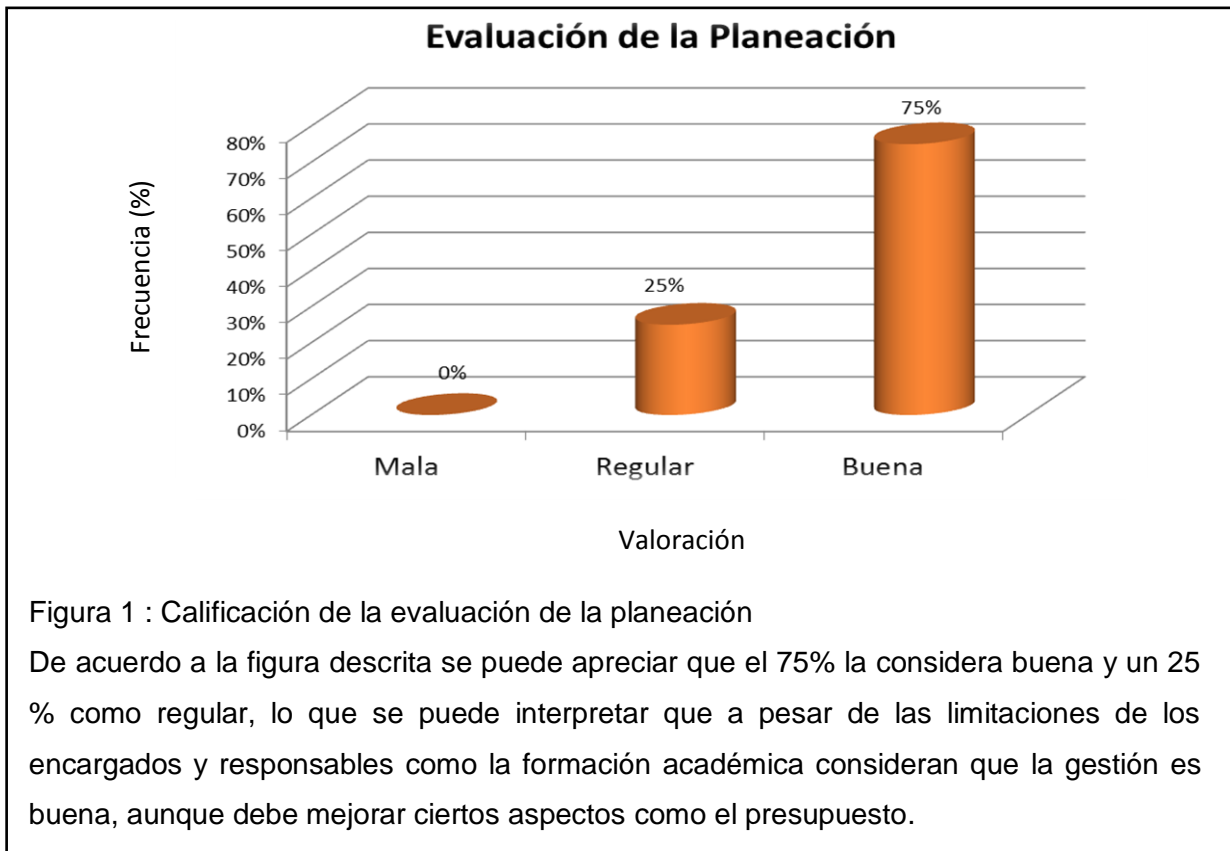


Tabla 3 : Dimensión Organización

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 0%   |
| Regular   | 0.00       | 0%   |
| Buena     | 36.00      | 100% |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

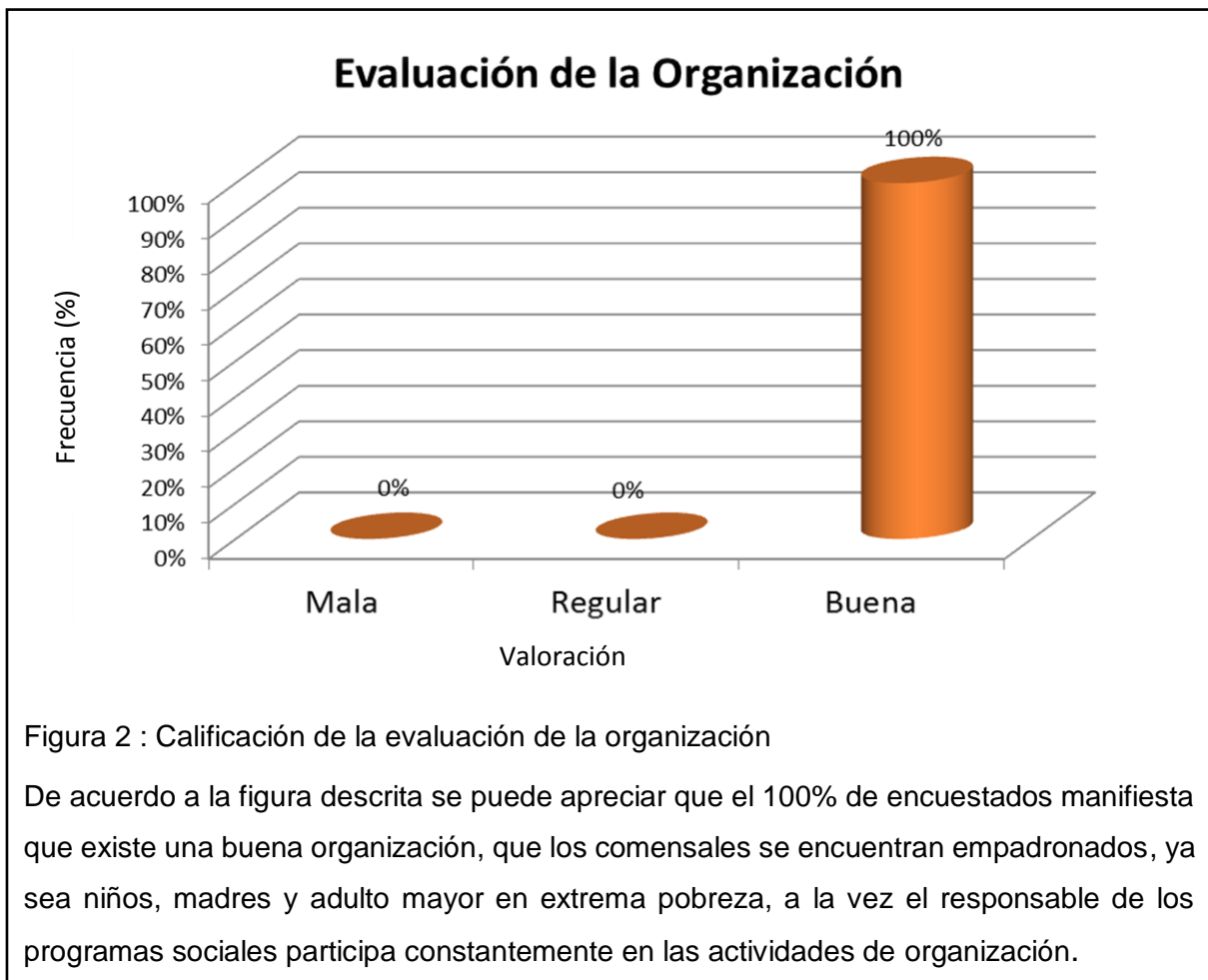


Figura 2 : Calificación de la evaluación de la organización

De acuerdo a la figura descrita se puede apreciar que el 100% de encuestados manifiesta que existe una buena organización, que los comensales se encuentran empadronados, ya sea niños, madres y adulto mayor en extrema pobreza, a la vez el responsable de los programas sociales participa constantemente en las actividades de organización.

Tabla 4 : Dimensión Ejecución

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 0%   |
| Regular   | 15.00      | 42%  |
| Buena     | 21.00      | 58%  |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

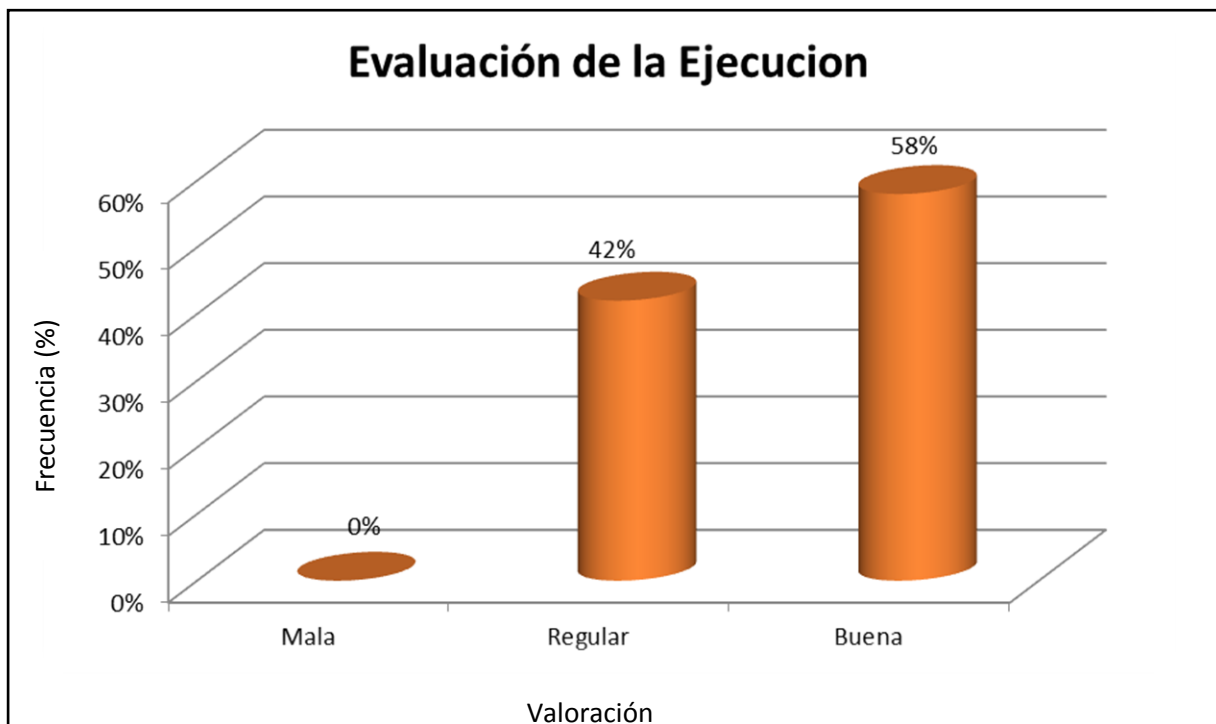


Figura 3 : Calificación de la evaluación de la Ejecución

De acuerdo a la figura descrita se puede apreciar que el 58% manifiesta que existe una buena ejecución de las actividades, así mismo un 42% la describe como regular, lo cual se puede interpretar que existe una coordinación y ejecución de los programas en el tiempo establecido, sin embargo, se debe mejorar en los espacios físicos de los comensales

Tabla 5 : Dimensión Control

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 0%   |
| Regular   | 3.00       | 8%   |
| Buena     | 33.00      | 92%  |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

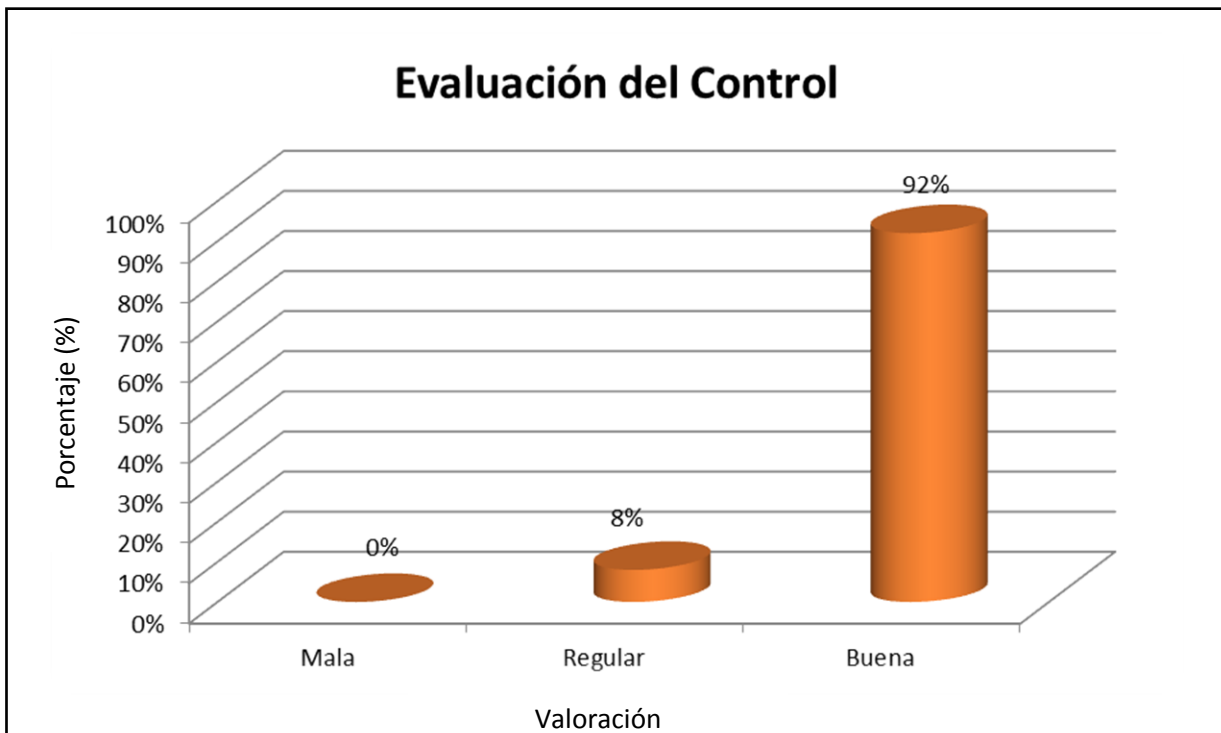


Figura 4 : Calificación de la evaluación del control

De acuerdo a la figura descrita se puede apreciar que el 92% manifiesta que existe un buen control, a la vez un 8% la indica como regular, lo cual se puede interpretar que existe un buen control al momento de brindar la alimentación a las personas registradas, a la vez tiene muy en cuenta que los productos sean los adecuados y que no estén adulterados o vencidos de acuerdo a las normas establecidas.

3.1.2. Analizar la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de san Ignacio 2019.

Tabla 6 : Dimensión Elementos Tangibles

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 6%   |
| Regular   | 9.00       | 94%  |
| Buena     | 27.00      | 0%   |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

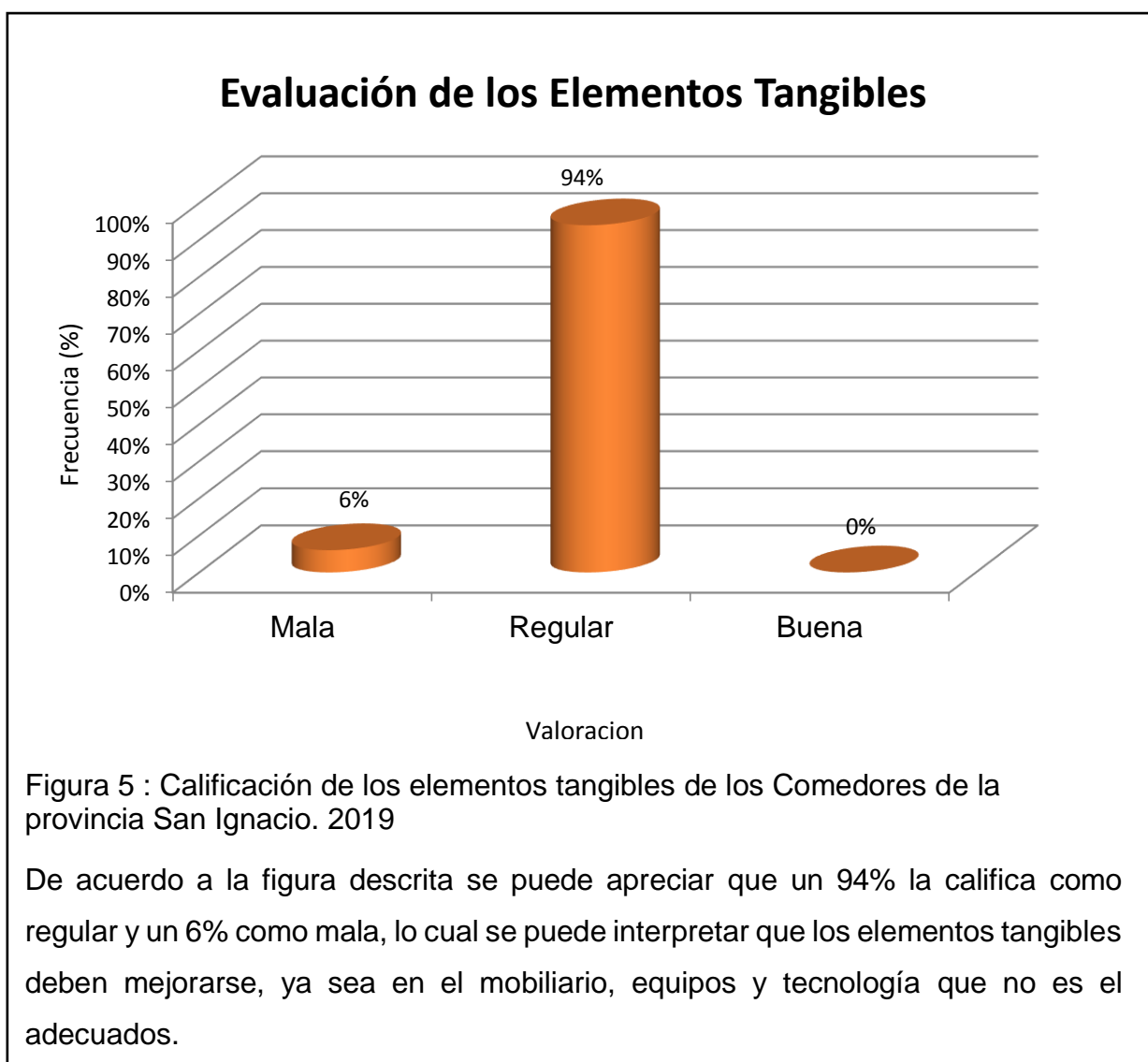


Tabla 7 : Dimensión Fiabilidad

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 0%   |
| Regular   | 5.00       | 14%  |
| Buena     | 31.00      | 86%  |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

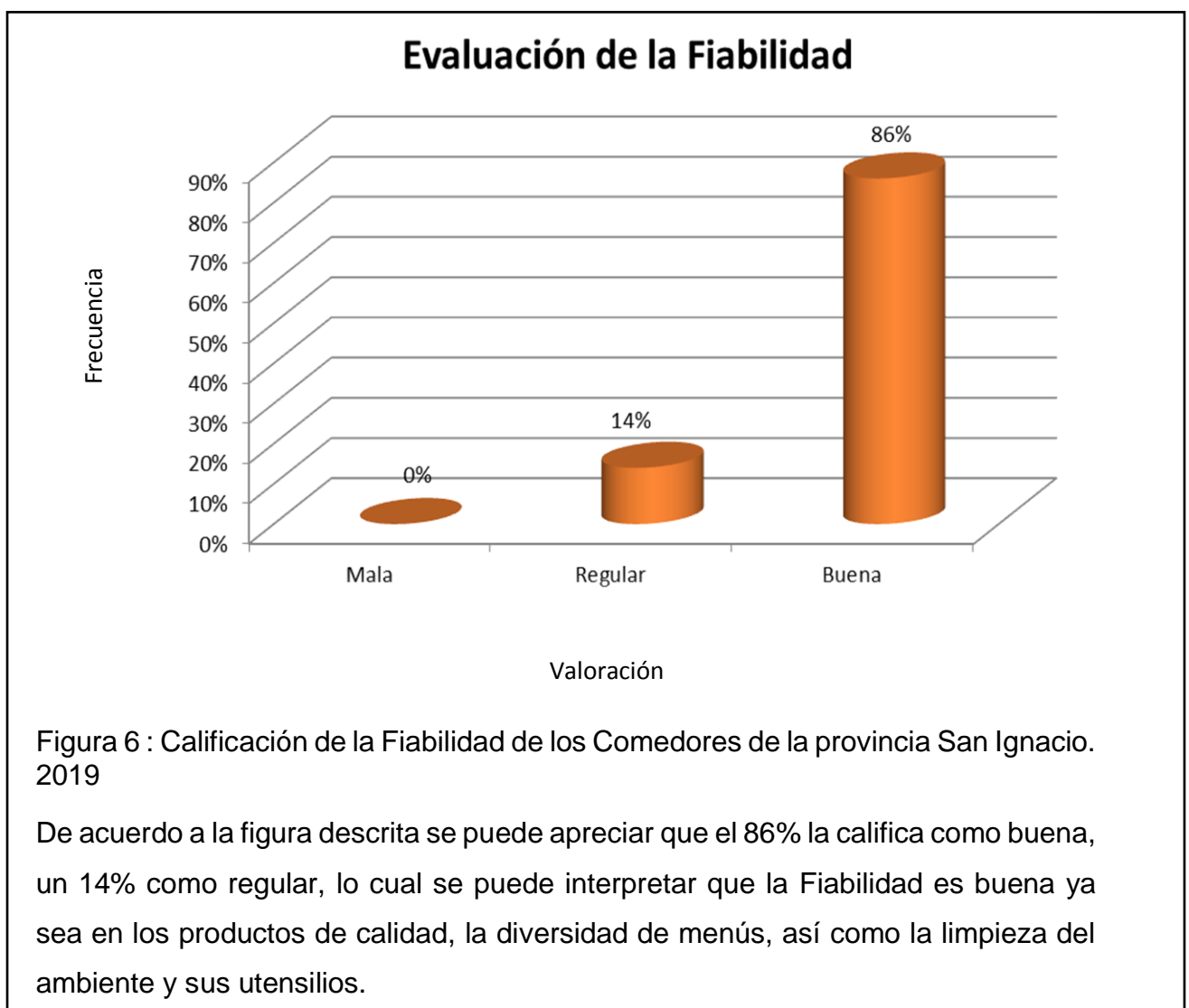


Figura 6 : Calificación de la Fiabilidad de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019

De acuerdo a la figura descrita se puede apreciar que el 86% la califica como buena, un 14% como regular, lo cual se puede interpretar que la Fiabilidad es buena ya sea en los productos de calidad, la diversidad de menús, así como la limpieza del ambiente y sus utensilios.



Tabla 8 : Dimensión Capacidad de Respuesta

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 1.00       | 3%   |
| Regular   | 35.00      | 97%  |
| Buena     | 0.00       | 0%   |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

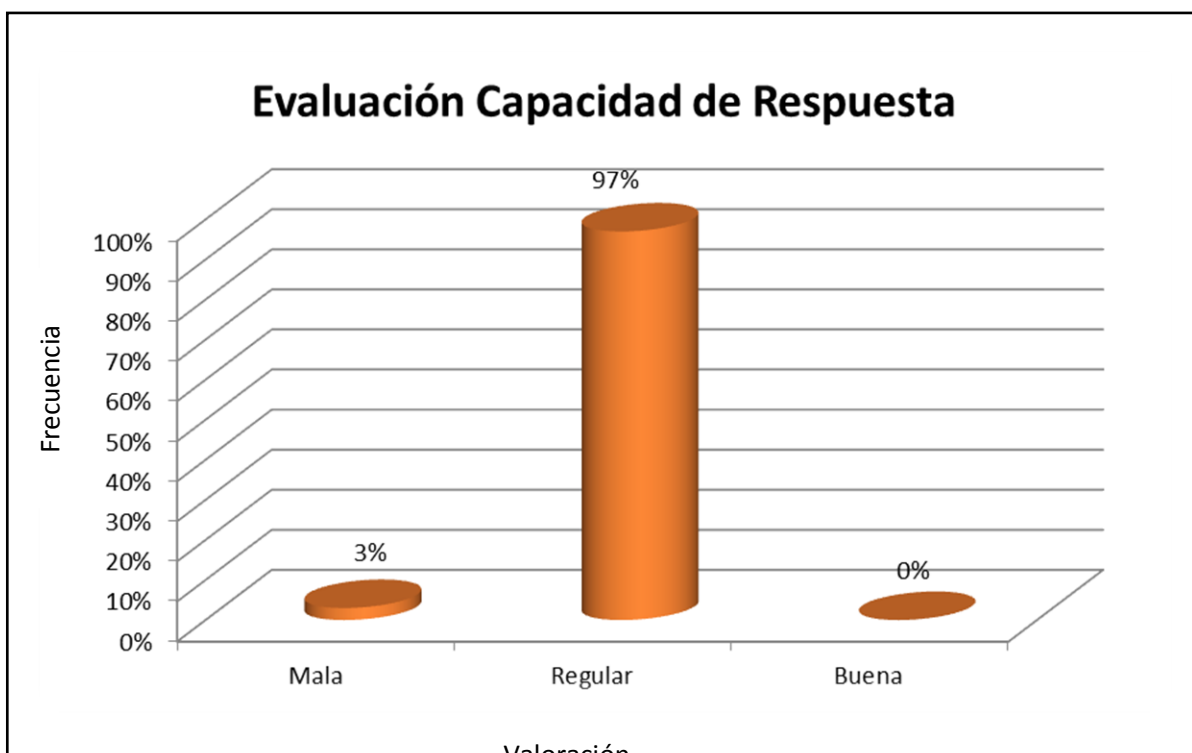


Figura 7 : Calificación Capacidad de Respuesta de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019

De acuerdo a la figura descrita se puede apreciar que el 97% la considera como regular y un 7% como mala, se puede interpretar que la dimensión capacidad de respuesta no se encuentra del todo bien, ya que en algunas ocasiones presentan problemas con las cocineras (tienen labores propias en su hogar), y a veces llegan tarde y en las algunas ocasiones demoran en la repartición de los alimentos

Tabla 9 : Dimensión Seguridad

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 0%   |
| Regular   | 5.00       | 14%  |
| Buena     | 31.00      | 86%  |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

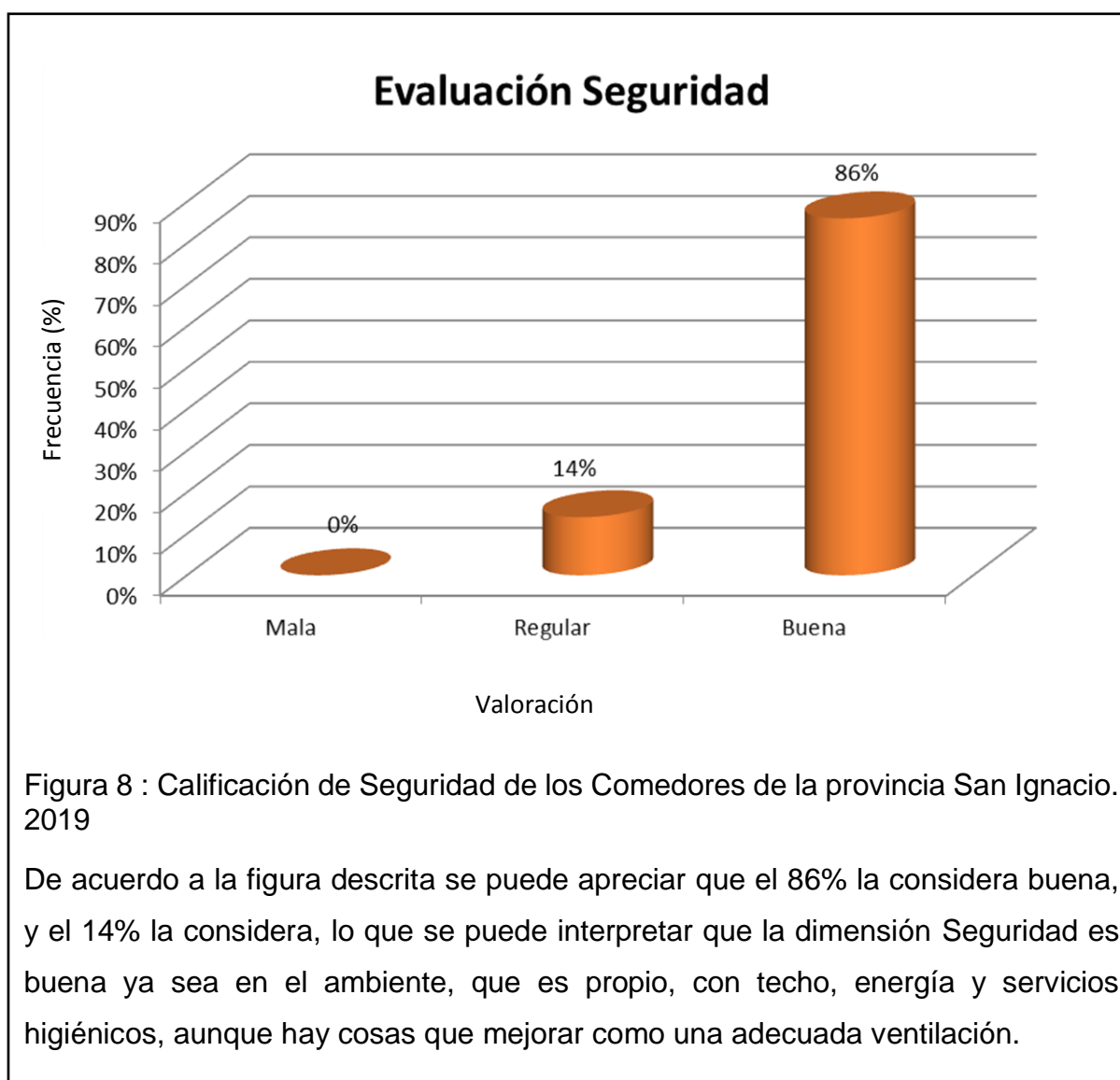


Figura 8 : Calificación de Seguridad de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019

De acuerdo a la figura descrita se puede apreciar que el 86% la considera buena, y el 14% la considera, lo que se puede interpretar que la dimensión Seguridad es buena ya sea en el ambiente, que es propio, con techo, energía y servicios higiénicos, aunque hay cosas que mejorar como una adecuada ventilación.

Tabla 10 : Dimensión Empatía

| Dimensión | Frecuencia | %    |
|-----------|------------|------|
| Mala      | 0.00       | 0%   |
| Regular   | 10.00      | 28%  |
| Buena     | 26.00      | 72%  |
| Total     | 36.00      | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

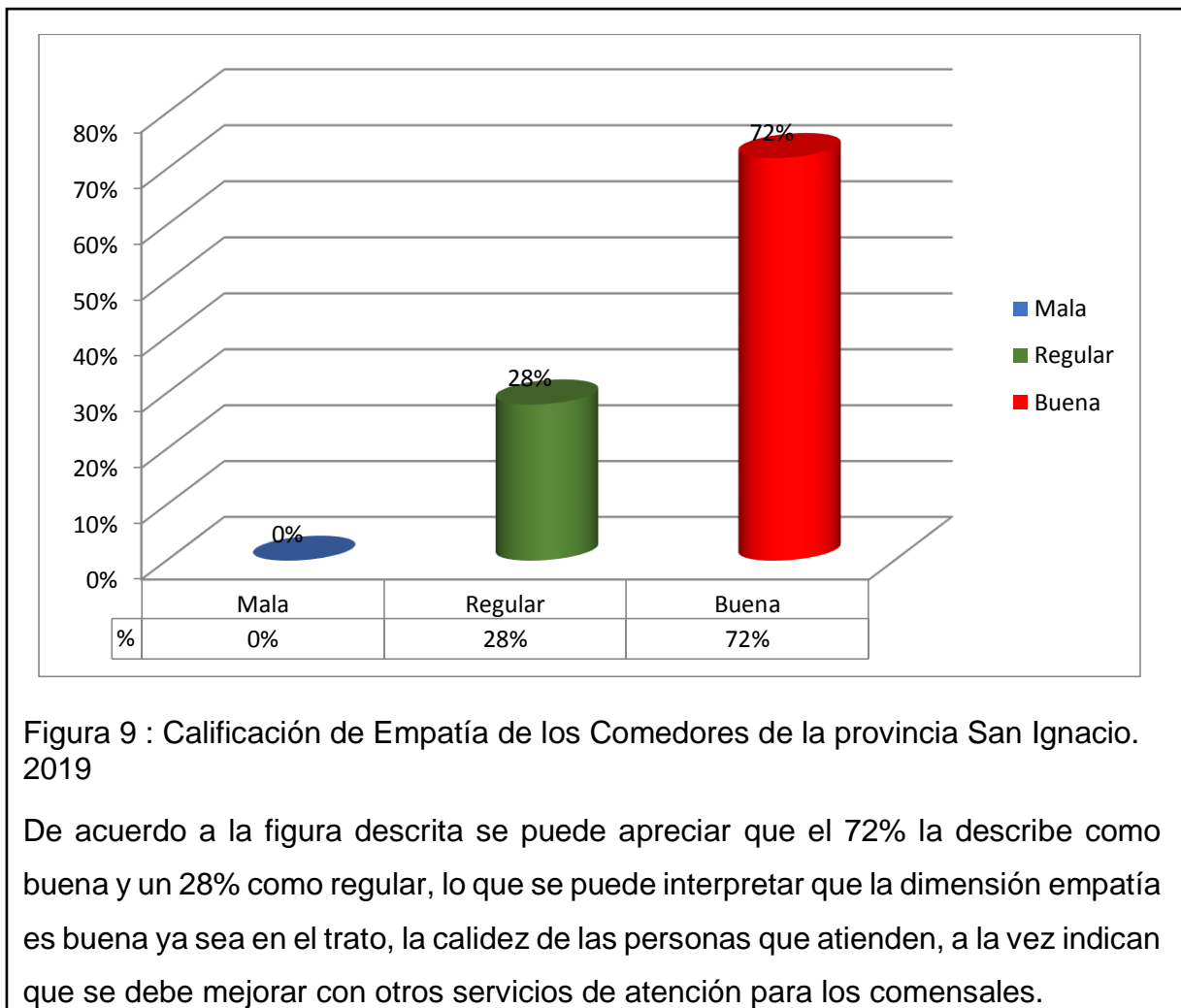


Figura 9 : Calificación de Empatía de los Comedores de la provincia San Ignacio. 2019

De acuerdo a la figura descrita se puede apreciar que el 72% la describe como buena y un 28% como regular, lo que se puede interpretar que la dimensión empatía es buena ya sea en el trato, la calidez de las personas que atienden, a la vez indican que se debe mejorar con otros servicios de atención para los comensales.

3.1.3. Determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de san Ignacio 2019.

Tabla 11 : Relación de la gestión Administrativa y calidad de servicio

|                               |                        | <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> | <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> | Correlación de Pearson | 1                             | 0,425**                    |
|                               | Sig. (bilateral)       |                               | ,000                       |
|                               | N                      | 171                           | 171                        |
| <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>    | Correlación de Pearson | 0,425**                       | 1                          |
|                               | Sig. (bilateral)       | ,000                          |                            |
|                               | N                      | 171                           | 171                        |

**Fuente:** Datos SPSS v. 25

De acuerdo a los descrito en la tabla se puede interpretar que el coeficiente de correlación de Pearson entre cada variable de estudio Gestión Administrativa y calidad de servicio existe una correlación positiva moderada de 0.425; lo que nos permitió contrastar y aceptar la hipótesis que afirma que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los comedores populares de la Municipalidad Provincial de san Ignacio 2019.

### 3.2. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de san Ignacio 2019. Asimismo, se darán discusión a los primordiales hallazgos encontrados, teniendo en cuenta nuestros objetivos.

Con referencia al objetivo específico 1: Diagnosticar la gestión administrativa de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019, se pudo identificar que la dimensión planificación un 75% la considera buena y un 25 % como regular, lo que se puede interpretar que a pesar de las limitaciones de los encargados y responsables como la formación académica consideran que la gestión es buena, aunque debe mejorar ciertos aspectos como el presupuesto, asimismo en la dimensión organización, el 100% de encuestados manifiesta que existe una buena organización, que los comensales se encuentran empadronados, ya sea niños, madres y adulto mayor en extrema pobreza, a la vez el responsable de los programas sociales participa constantemente en las actividades de organización. A la vez en la dimensión ejecución el 58% manifiesta que existe una buena ejecución de las actividades, así mismo un 42% la describe como regular, lo cual se puede interpretar que existe una coordinación y ejecución de los programas en el tiempo establecido, sin embargo, se debe mejorar en los espacios físicos de los comensales y finalmente en la dimensión control el 92% manifiesta que existe un buen control, un 8% la indica como regular, lo cual se puede interpretar que existe un buen control al momento de brindar la alimentación a las personas registradas, a la vez tiene muy en cuenta que los productos sean los adecuados y que no estén adulterados o vencidos de acuerdo a las normas establecidas. De acuerdo a lo expuesto se puede contrastar con las investigaciones en Ecuador, donde Arévalo, Cambal y Araque (2020) en su investigación “Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza”, donde se pudo determinar que en la actualidad, el nivel de la calidad no únicamente se considera un requisito para cualquier empresa,

sino que más bien es uno de los requisitos fundamentales en todas las entidades, puesto que los clientes suelen ser cada vez mucho más exigentes, y por ende necesitan que los productos o servicios que paguen u obtengan se de gran calidad. Brindada la definición de calidad de servicio compone el ajuste de los servicios prestados a los respectivos clientes con sus perspectivas, Dicha definición establece la decisión de invertirse o gastarse si llegara hacer el caso. Las entidades dedicadas a brindar servicio, por otra parte, necesitan encontrarse seguras de las capacidades que poseen para brindar la atención necesaria, de manera que se considera esencial la relevancia de determinar y calcular los requisitos de los servicios o productos brindados a cada uno de los clientes.

En referencia al objetivo específico 2: Analizar la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de san Ignacio 2019. Se pudo identificar que en la dimensión elementos tangibles un 94% la califica como regular y un 6% como mala, lo cual se puede interpretar que deben mejorarse, ya sea en el mobiliario, equipos y tecnología que no es el adecuados. Asimismo en la dimensión Fiabilidad el 86% la califica como buena, un 14% como regular, lo cual se puede interpretar que la Fiabilidad es buena ya sea en los productos de calidad, la diversidad de menús, así como la limpieza del ambiente y sus utensilios, a la vez en la dimensión capacidad de respuesta el 97% la considera como regular y un 7% como mala, se puede interpretar que la dimensión capacidad de respuesta no se encuentra del todo bien, ya que en algunas ocasiones presentan problemas con las cocineras (tienen labores propias en su hogar), y a veces llegan tarde y en las algunas ocasiones demoran en la repartición de los alimentos, asimismo en la dimensión seguridad el 86% la considera buena, y el 14% la considera, lo que se puede interpretar que la dimensión Seguridad es buena ya sea en el ambiente, que es propio, con techo, energía y servicios higiénicos, aunque hay cosas que mejorar como una adecuada ventilación y finalmente en la dimensión empatía un 72% la describe como buena y un 28% como regular, lo que se puede interpretar que la dimensión empatía es buena ya sea en el trato, la calidez de las personas que atienden, a la vez

indican que se debe mejorar con otros servicios de atención para los comensales.

Finalmente, en referencia al objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de san Ignacio 2019. De acuerdo a los descrito en la tabla se pude interpretar que el coeficiente de correlación de Pearson entre cada variable de estudio Gestión Administrativa y calidad de servicio se comprueba que existe una correlación positiva moderada de 0.425; lo que nos permitió contrastar y aceptar la hipótesis que afirma que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los comedores populares de la Municipalidad Provincial de san Ignacio 2019

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Al evaluar a los dirigentes de los diferentes comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, concluimos existe una relación moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019

A la vez al Diagnosticar la gestión administrativa de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019 se puede corroborar que en líneas generales se encuentran como buenas las dimensiones planificación, organización y control, sin embargo, la dimensión ejecución se encuentra entre buena y regular

Asimismo, al Analizar la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019., se puede indicar que se encuentran entre bien y regular, por ejemplo, las dimensiones fiabilidad, seguridad, y empatía se encuentra en una categoría de buena, sin embargo, las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta, se encuentra en una categoría de regular.



#### 4.2. Recomendación

En referencia al objetivo general se recomienda a los responsables de los comedores populares la existente relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio, en otras palabras, a mayor gestión administrativa (Planificación, organización, ejecución y control) existirá una mayor calidad de servicio para los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019

Asimismo, a los responsables del programa social estudiado, se recomienda capacitarse en temas de gestión administrativa tales como temáticas de planificación estratégica, organización de recursos, dirección de personas y supervisión y verificación (control) ya que no es suficiente el conocimiento empírico, sino que ambas se deben de complementar.

En referencia a la calidad de servicio, es cierto que se encuentra en un nivel general de bueno, se recomienda al responsable del programa social, gestionar un mayor presupuesto con la finalidad de mejorar la infraestructura, mobiliario y equipos idóneos en los comedores populares, así como una supervisión, control y registro en la repartición de alimentos.

## REFERENCIAS

- Anzola, A. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas* (Segunda ed). México: McGrawhill.
- Arevalo, M. J., Cambal, J. N., & Araque, V. E. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la Provincia de Pastaza. *Investigación Operacional*, 41, 425-431. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=142448974&lang=es&site=ehost-live>.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Calle, A. (2019). *Evaluación de la ejecución del presupuesto y gestión administrativa para la optimización de gastos corrientes en la Agencia 2 Cutervo del Banco de la Nación* (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2075>
- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8a Edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato* (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Calderón, N. (2002). *Teoría y elementos del servicio al cliente*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente>
- Chávez, H. (2016). *Características de los servicios de salud. Consultoría a la Pequeña y Mediana Empresa de Servicios – CONPYME*. Recuperado de: <https://www.conpyme.cl/index.php/8-temas-interes/30-caracteristicas-de-los->

servicios-de-salud

- Cornejo, M. (2014). Calidad y Liderazgo de Clase Mundial - Miguel Ángel Cornejo – Parte 2. México. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=0Ht2Q-uYap0>
- Delgado, Y. (2017). Modelo de gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la clínica Chiclayo S.A., Chiclayo 2017 (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1245515>
- Dulanto, K. (2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. (Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dolors, S. (2013). De la Calidad del servicio a la fidelidad del cliente (3ra Edición). Madrid: Editorial ESIC.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL:el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Revista Chilena de Ingeniería, 24(4), 668-681. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=141890252&lang=es&site=ehost-live>. Acceso em: 2 jun. 2020.
- Hernández, M. (2017). Significado de Disposición. Bio Dic. Obtenido de: <https://www.biodic.net/palabra/disposicion/#.Xue9E0VKjIU>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf)
- Lazo, K., & Macas, P. (2018). Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil. Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28047/1/Propuestas-de-Mejoras-en-Gestion-Administrativa-en-la-empresa-Modermueble-S.A.-Ciudad-de-Guayaqui.pdf>

Llanos, R. (2020). "Evaluación de la calidad de servicio de la agencia de viajes viajeros tours utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, Chimbote 2017". Optar título profesional de licenciado en administración turística. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16457/AGENCIA\\_DE\\_VIAJES\\_CALIDAD\\_LLANOS\\_%20RAVELLO\\_%20RENZO%20\\_JEANPIERE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16457/AGENCIA_DE_VIAJES_CALIDAD_LLANOS_%20RAVELLO_%20RENZO%20_JEANPIERE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendivel, R. K., Lavado, C. S., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72), 262-268. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Mendoza, M. (2018). ¿Qué son la adhesión y la cohesión? *Diccionario Miarco, Industria, Profesional*. Obtenido de <https://www.miarco.com/blog/que-son-la-adhesion-y-la-cohesion>

Munch, L. (2014). *Administración (Segunda ed)*. México: Pearson Educación.

Ocampos, L. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016 (Tesis de grado)*. Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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)

Palella, S., & Martins, F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5)

.pdf

- Panduro, L., Bollet, F., Ramírez, L., & Chenet, M. (2019). Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de Pucallpa, 2018-2019. REPOSITORIO DE REVISTAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA, 4(2), 5-5. <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>
- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, Provincia De Tocache, Región San Martín (Tesis de grado). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Recuperado de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Publicaciones Vértice S.L (2012). Calidad en el Servicio al Cliente (1ra. Edición). Málaga: Editorial Vértice.
- Roque, J. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/270316394.pdf>
- Santana, S. (2016). La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/22999>
- Serkina, Y., & Logvinova, A. (2019). Administrative management of universities: Background and consequences. Amazonia Investiga, 8(22), 673-683. Recuperado de <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Thompson, I. (2013). Definición de servicios. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia.servicios/definicion-servicios.html>
- Veintimilla, E. (2016). La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje (Tesis de grado). Universidad Técnica de Machala.

Recuperado de  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4862/1/TUACE-2016-SE-CD00003.pdf>

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

Velásquez, A. (2012). Calidad y Satisfacción de los Usuarios. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios>

Venegas, R. (2018). El concepto de Satisfacción. Obtenido de [https://www.academia.edu/25203466/El\\_concepto\\_de\\_Satisfacci%C3%B3n](https://www.academia.edu/25203466/El_concepto_de_Satisfacci%C3%B3n)

Zamora, A. I. (12 de Junio de 2019). Eficiencia logística del transporte de carga internacional a través del modelo DEA. *Revista de economía*, 38(2), págs. 183-204. doi:<http://dx.doi.org/10.29105/ensayos38.2-2>

Zeithaml, V.; Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/229747903>

## ANEXOS

### GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

|                       |            |             |            |                          |
|-----------------------|------------|-------------|------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO | DE ACUERDO | INDIFERENTE | DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 5                     | 4          | 3           | 2          | 1                        |

| <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  |    |   |   |   |    |
|--|----|---|---|---|----|
| <b>Planificación</b>   | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 1. Conoce usted las leyes del programa de complementación alimentaria (PCA)  |    |   |   |   |    |
| 2. Las madres encargadas del comedor participan en las capacitaciones que brinda la municipalidad beneficia al comedor popular |    |   |   |   |    |
| 3. Considera usted que el sub gerente del programa de complementación alimentaria (PCA) se preocupa por su comedor             |    |   |   |   |    |
| 4. Considera usted que está bien estructurado el presupuesto para su comedor   |    |   |   |   |    |
| <b>Organización</b>  | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 5. Conoce usted cuales son los requisitos para acceder a los comedores populares   |    |   |   |   |    |
| 6. Están empadronados las familias en el municipio donde se presta el servicio   |    |   |   |   |    |
| 7. Se incorpora al adulto mayor en el comedor popular  |    |   |   |   |    |
| 8. El subgerente de programas sociales participa y se comunica con usted   |    |   |   |   |    |
| <b>Ejecución</b>   | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 9. Ejecutan programas de nutrición y alimentación en los comedores populares   |    |   |   |   |    |
| 10. Los ambientes de su comedor usan tecnología  |    |   |   |   |    |
| 11. Coordina usted con la programación de la repartición de alimentos para su comedor  |    |   |   |   |    |
| 12. Considera usted oportuna la repartición de alimentos   |    |   |   |   |    |
| 13. Se encuentra satisfecho con el espacio físico de su comedor para la preparación de alimentos                               |    |   |   |   |    |
| 14. Está de acuerdo con la porción que recibe de su comedor  |    |   |   |   |    |

|  |    |   |   |   |    |
|--|----|---|---|---|----|
| 15. Los alimentos que recibe son suficientes para toda la familia                                |    |   |   |   |    |
| <b>Control</b>   | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 16. Se brinda una buena alimentación y nutrición en los niños                                    |    |   |   |   |    |
| 17. La presidenta de su comedor informa de las actividades encomendadas                          |    |   |   |   |    |
| 18. Se evalúa correctamente a las familias para brindarle el servicio del comedor                |    |   |   |   |    |
| 19. Usted cumple con las normas establecidas para el comedor                                     |    |   |   |   |    |
| 20. Alguna vez ha recibido productos adulterados, alterados o falsificados                       |    |   |   |   |    |
| 21. Está de acuerdo con los alimentos que reparte la municipalidad                               |    |   |   |   |    |
| 22. Recibe usted en buen estado los alimentos distribuidos por la municipalidad                  |    |   |   |   |    |
| 23. ¿Cree usted que los comedores populares sirven para difundir y generar hábitos alimenticios? |    |   |   |   |    |
| <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>   |    |   |   |   |    |
| <b>Elementos Tangibles</b>   | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 24. Es agradable el mobiliario que existe en las instalaciones de su comedor                     |    |   |   |   |    |
| 25. El comedor cuenta con equipos y tecnología moderna   |    |   |   |   |    |
| 26. Las madres tienen un buen aspecto, respecto a la limpieza e higiene personal                 |    |   |   |   |    |
| 27. Se percibe presencia de insectos en las instalaciones del comedor                            |    |   |   |   |    |
| 28. ¿Las instalaciones físicas del comedor son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio?   |    |   |   |   |    |
| <b>Fiabilidad</b>  | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 29. Cree que consume productos de calidad  |    |   |   |   |    |
| 30. Los menús les parecen variados y adecuados   |    |   |   |   |    |
| 31. El almacén de su comedor se encuentra limpio y ordenado}                                     |    |   |   |   |    |
| 32. Su comedor se encuentra limpio todos los días  |    |   |   |   |    |
| <b>Capacidad de respuesta</b>  | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 33. Cree que el plato de comida es satisfactorio respecto al importe                             |    |   |   |   |    |
| 34. Se presentan problemas con los trabajadores del PCA  |    |   |   |   |    |



|  |    |   |   |   |    |
|--|----|---|---|---|----|
| 35. Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo en la repartición de alimentos |    |   |   |   |    |
| 36. Las madres informan sobre las condiciones del servicio del comedor             |    |   |   |   |    |
| <b>Seguridad</b>   | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 37. El ambiente de su comedor le ofrece seguridad                                  |    |   |   |   |    |
| 38. Cree que el servicio del comedor podría mejorar                                |    |   |   |   |    |
| <b>Empatía</b>   | TA | A | I | D | TD |
|  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1  |
| 39. El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable                     |    |   |   |   |    |
| 40. Siente que el comedor atiende su necesidad                                     |    |   |   |   |    |
| 41. La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios    |    |   |   |   |    |

## RESOLUCION DE PROYECTO

**USS** | UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0177-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 12 de marzo de 2019

**VISTO:**

El oficio N° 0171-2019/FACEM-DA-USS, de fecha 12/03/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el provelado de la Decana de la FACEM de fecha 12/03/2019, respecto a la aprobación de la actualización del proyecto de tesis de PINTADO AGUILAR YUDITH MABEL y GOMEZ GARCIA ANNE AYDEE, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 0731-FACEM-USS-2017 de fecha 02 de agosto de 2017, se aprobó el Proyecto de tesis: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2016, presentado por PINTADO AGUILAR YUDITH MABEL y GOMEZ GARCIA ANNE AYDEE.

Que, con oficio N° 0171-2019/FACEM-DA-USS, de fecha 12/03/2019, presentado el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita aprobación de la actualización del proyecto de tesis de PINTADO AGUILAR YUDITH MABEL y GOMEZ GARCIA ANNE AYDEE, dado que el informe de su investigación corresponde al semestre académico 2017 - I y ha perdido vigencia.

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

**SE RESUELVE**


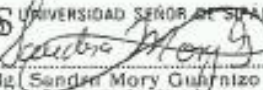
**ARTÍCULO 1°:** APROBAR el proyecto de tesis actualizado de PINTADO AGUILAR YUDITH MABEL y GOMEZ GARCIA ANNE AYDEE, modalidad presencial, PCA, cuyo título es el siguiente:

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2019.**

**ARTÍCULO 2°:** Dejar sin efecto la Resolución N° 0731-FACEM-USS-2017 de fecha 02 de agosto de 2017, extremo numeral 03.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
  
Mg. Sandra Mory Guániz  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, archivo.

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Gómez García Anny Haydee

Apellidos y nombres

70088984

2151810962

A distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado  
EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Gómez García Anny Haydee

DNI N° 70088984



DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Pintado Aguilar Yudith Mabel

Apellidos y nombres

70095509

2151810940

A distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

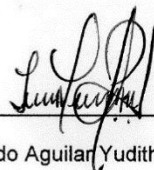
1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado  
EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Pintado Aguilar Yudith Mabel

DNI N° 70095509



CONSTANCIA O AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE SU INVESTIGACIÓN



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
SAN IGNACIO**

*"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"*

Señor:

Mg. Mirko Merino Núñez  
Director de la EAP-Administración  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN  
Presente:

**ASUNTO : CARTA DE ACEPTACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN IGNACIO, PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle sobre la aceptación para realizar el Proyecto de Investigación por parte de la Comuna Edil a las alumnas Gómez García, Anny Haydee con DNI 70088984 y a Pintado Aguilar, Yudith Mabel con DNI 70095509. Para el desarrollo de su investigación comprometiéndose a participar de este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal

San Ignacio, 15 de Noviembre de 2018.

Atentamente,

  
L.C. TANY E. GUERRERO CAÑCHA  
SUBGERENTE PROGRAMAS SOCIALES

Validación de su instrumento por tres expertos,

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Nombre del Juez                   | <i>Wilder Angel Alvarado Castillo</i>    |
| Profesión                         | <i>Licenciado en Estadística</i>         |
| Mayor Grado Académico obtenido    | <i>Magister en Ciencias</i>              |
| Experiencia Profesional (en años) | <i>19 años</i>                           |
| Institución donde labora          | <i>Universidad Nac. Pedro Ruiz Gallo</i> |
| Cargo                             | <i>Docente Universitario</i>             |

**TESIS**

**TÍTULO:** EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2016.

**PROBLEMA:** ¿EN QUE MEDIDA INFLUYE LA EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS COMEDORES POPULARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO?

**OBJETIVO GENERAL:** EVALUAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO.

**AUTORES:** Gomez Garcia Anny Haydee  
Pintado Aguilar Yudith Mabel

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Instrumento evaluado</b>         | Encuesta N° 1<br>Encuesta N° 2  |
| <b>Objetivo de la investigación</b> | El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la relación significativa entre evaluación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en las dirigentes de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio |

**Detalle del Instrumento:** El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de las variable independiente Evaluación de la gestión Administrativa y dependiente Calidad de servicio evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa **NUNCA-CASI NUNCA-A VECES-CASI SIEMPRE-SIEMPRE.**

| Ítem de preguntas: Encuesta N° 1 Dirigida a los dirigentes de cada comedor para conocer la evaluación de la gestión administrativa. |                        |     |
|---|------------------------|-----|
| 1.-¿Conoce usted las leyes del programa de complementación alimentaria (PCA)?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 2.-¿Las madres encargadas del comedor participan en las capacitaciones que brinda la municipalidad beneficiaria al comedor popular? | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 3.-¿considera usted que el sub gerente del programa de complementación alimentaria (PCA) se preocupa por su comedor?                | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 4.-¿considera usted que está bien estructurado el presupuesto para su comedor?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 5.-¿Conoce usted cuales son los requisitos para acceder a los comedores populares?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 6.-¿Están empadronados las familias en el municipio donde se presta el servicio?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 7.-¿Se incorpora al adulto mayor en el comedor popular?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 8.-¿El sub gerente de programas sociales participa y se comunica con usted?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 9.-¿Ejecuten programas de nutrición y alimentación en los comedores populares?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 10.-¿Los ambientes de su comedor usan tecnología?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 11.-¿Coordina usted con la programación de la repartición de alimentos para su comedor?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |

|   |                        |     |
|---|------------------------|-----|
| 12.- ¿Considera usted oportuna la repartición de alimentos?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 13.- ¿Se encuentra satisfecho con el espacio físico de su comedor para la preparación de alimentos? | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 14.- ¿Está de acuerdo con la porción que recibe de su comedor?                                      | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 15.- ¿Los alimentos que recibe son suficientes para toda la familia?                                | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 16.- ¿Se brinda una buena alimentación y nutrición en los niños?                                    | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 17.- ¿La presidenta de su comedor informa de las actividades encomendadas?                          | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 18.- ¿Se evalúa correctamente a las familias para brindarle el servicio del comedor?                | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 19.- ¿Usted cumple con las normas establecidas para el comedor?                                     | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 20.- ¿Alguna vez ha recibido productos adulterados, alterados o falsificados?                       | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 21.- ¿Está de acuerdo con los alimentos que reparte la municipalidad?                               | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 22.- ¿Recibe usted en buen estado los alimentos distribuidos por la municipalidad?                  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |



23.- ¿Cree usted que los comedores populares sirven para difundir y generar hábitos alimenticios?

Sugerencias ...

(X)

(0)



LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO  
N° C.O.E.S.P.E. 154  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

| Items de preguntas: Encuesta N° 2 Dirigida a las dirigentes de cada comedor para conocer la calidad de servicio. |                        |     |
|--|------------------------|-----|
| 1.- ¿Es agradable el mobiliario que existe en las instalaciones de su comedor?                                   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 2.- ¿El comedor cuenta con equipos y tecnología moderna?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 3.- ¿Las madres tienen un buen aspecto respecto a la limpieza e higiene personal?                                | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 4.- ¿Se percibe presencia de insectos en las instalaciones del comedor?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 5.- ¿Las instalaciones físicas del comedor son cómodas atractivas y poseen un aspecto limpio?                    | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 6.- ¿Cree que consume productos de calidad?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 7.- ¿Los menús les parecen variados y adecuados?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 8.- ¿El almacén de su comedor se encuentra limpio y ordenado?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 9.- ¿Su comedor se encuentra limpio todos los días?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 10.- ¿Cree que el plato de comida es satisfactorio respecto a su importe?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 11. ¿Se presentan problemas con los trabajadores del PCA?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |

|   |                       |     |
|---|-----------------------|-----|
| 12.- ¿Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo en la repartición de alimentos? | Sugerencias ...<br>NA | (D) |
| 13.- ¿Las madres informan sobre las condiciones del servicio del comedor?             | Sugerencias ...<br>NA | (D) |
| 14.- ¿El ambiente de su comedor le ofrece seguridad?                                  | Sugerencias ...<br>NA | (D) |
| 15.- ¿cree que el servicio del comedor podría mejorar?                                | Sugerencias ...<br>NA | (D) |
| 16.- ¿El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable?                     | Sugerencias ...<br>NA | (D) |
| 17.- ¿Siente que el comedor atiende su necesidad?                                     | Sugerencias ...<br>NA | (D) |
| 18.- ¿La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios?    | Sugerencias ...<br>NA | (D) |

  
 C. VILDER ANGEL RIVARADO CASTILLO  
 N° COESPE 154  
 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DEL PERÚ

**ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA**  
(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: *Wilder Angel Alvarado Castillo*

Cargo: *Docente Universitario*

Institución: *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

**1. Problema de estudio:**

En la actualidad las empresas publicas carecen de un presupuesto estable para la realización de sus actividades, es por ello que no se logra cumplir con las metas establecidas y los perjudicados son los diversos beneficiarios de los diferentes comedores populares pues no se logra tener un presupuesto anticipado para cumplir con la repartición oportuna.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haria los siguientes cambios</u> |
| Deficiente ( )                                     |                                     |

**2. Objetivo**

Ofrecer un plan de gestión administrativa a la Sub Gerencia de programas sociales de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haria los siguientes cambios</u> |
| Deficiente ( )                                     |                                     |

**3. Fundamento Teórico**

Abastecer oportunamente a los comedores de cada sector de la provincia de San Ignacio que se encuentran inscritos y son beneficiarios.  
Mejorar la calidad del servicio brindando capacitación, mejoramiento de la infraestructura y equipamiento básico  
Fomentar el desarrollo integral de las familias participantes de los comedores populares desarrollando actividades socioculturales, recreativo, deportivos y de formación ocupacional.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haria los siguientes cambios</u> |
| Deficiente ( )                                     |                                     |

#### 4. Estrategias para el cambio

- Fomentar en las familias y condición de vida saludable
- Capacitaciones dirigidas a las dirigentes
- Movilidad propia para la repartición de los alimentos
- Ejecutar programas de alimentación a los beneficiarios

|                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Bien concebido (X)<br>Deficiente ( ) | <u>Haria los siguientes cambios</u> |
|--------------------------------------|-------------------------------------|

#### 5. Resultados esperados

Lograr que las madres preparen platos nutritivos para erradicar la desnutrición en niños y adultos en los beneficiarios de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.

Que la gerencia del PCA se involucre con las actividades de los comedores populares y logren sus objetivos.

  
C. WILDER ANEL ALVARADO CASTILLO  
Nº00058PE 154  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

|                                   |                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| Nombre del Juez                   | Hipólito Macalopi Inga          |
| Profesión                         | Licenciado en Estadística       |
| Mayor Grado Académico obtenido    | Magíster                        |
| Experiencia Profesional (en años) | 19 años                         |
| Institución donde labora          | Univ. Nacional Pedro Ruiz Gallo |
| Cargo                             | Docente Universitario           |

### TESIS

**TÍTULO:** EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2016.

**PROBLEMA:** ¿EN QUE MEDIDA INFLUYE LA EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS COMEDORES POPULARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO?

**OBJETIVO GENERAL:** EVALUAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO.

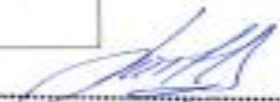
**AUTORES:** Gomez Garcia Anny Haydee  
Pintado Aguilar Yudith Mabel

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Instrumento evaluado</b>         | Encuesta N° 1<br>Encuesta N° 2  |
| <b>Objetivo de la investigación</b> | El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la relación significativa entre evaluación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en las dirigentes de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio |

**Detalle del Instrumento:** El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de las variable independiente Evaluación de la gestión Administrativa y dependiente Calidad de servicio evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa **NUNCA-CASI NUNCA-A VECES-CASI SIEMPRE-SIEMPRE.**

| Ítems de preguntas: Encuesta N° 1 Dirigida a las dirigidas de cada comedor para conocer la evaluación de la gestión administrativa. |                        |     |
|---|------------------------|-----|
| 1.-¿Conoce usted las leyes del programa de complementación alimentaria (PCA)?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 2.-¿Las madres encargadas del comedor participan en las capacitaciones que brinda la municipalidad beneficiaria al comedor popular? | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 3.-¿considera usted que el sub gerente del programa de complementación alimentaria (PCA) se preocupa por su comedor?                | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 4.-¿considera usted que está bien estructurado el presupuesto para su comedor?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 5.-¿Conoce usted cuales son los requisitos para acceder a los comedores populares?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 6.-¿Están empadronados las familias en el municipio donde se presta el servicio?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 7.-¿Se incorpora al adulto mayor en el comedor popular?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 8.-¿El sub gerente de programas sociales participa y se comunica con usted?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 9.-¿Ejecutan programas de nutrición y alimentación en los comedores populares?  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 10.-¿Los ambientes de su comedor usan tecnología?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 11.-¿Coordina usted con la programación de la repartición de alimentos para su comedor?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |

|   |  |
|---|--|
| 12.- ¿Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo en la repartición de alimentos? | Sugerencias ...<br><input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 13.- ¿Las madres informan sobre las condiciones del servicio del comedor?             | Sugerencias ...<br><input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 14.-¿El ambiente de su comedor le ofrece seguridad?                                   | Sugerencias ...<br><input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 15.- ¿cree que el servicio del comedor podría mejorar?                                | Sugerencias ...<br><input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 16.-¿El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable?                      | Sugerencias ...<br><input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 17.-¿Siente que el comedor atiende su necesidad?                                      | Sugerencias ...<br><input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 18 .-¿La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios?    | Sugerencias ...<br><input checked="" type="checkbox"/> (D) |

  
 HIPÓLITO MACALLUPÚ INGA  
 COESPE N° 1010  
 COLEGIU DE ESTADÍSTICOS DEL PERU



| Items de preguntas: Encuesta N° 2 Dirigida a las dirigidas de cada comedor para conocer la calidad de servicio. |                        |     |
|---|------------------------|-----|
| 1.- ¿Es agradable el mobiliario que existe en las instalaciones de su comedor?                                  | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 2.- ¿El comedor cuenta con equipos y tecnología moderna?  | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 3.- ¿Las madres tienen un buen aspecto respecto a la limpieza e higiene personal?                               | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 4.- ¿Se percibe presencia de insectos en las instalaciones del comedor?   | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 5.- ¿Las instalaciones físicas del comedor son cómodas atractivas y poseen un aspecto limpio?                   | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 6.- ¿Cree que consume productos de calidad?   | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 7.- ¿Los menús les parecen variados y adecuados?  | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 8.- ¿El almacén de su comedor se encuentra limpio y ordenado?   | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 9.- ¿Su comedor se encuentra limpio todos los días?   | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 10.- ¿Cree que el plato de comida es satisfactorio respecto a su importe?                                       | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |
| 11.- ¿Se presentan problemas con los trabajadores del PCA?  | Sugerencias ...<br>(A) | (D) |

|   |                        |     |
|---|------------------------|-----|
| 12.- ¿Considera usted oportuna la repartición de alimentos?   | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 13.- ¿Se encuentra satisfecho con el espacio físico de su comedor para la preparación de alimentos? | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 14.- ¿Está de acuerdo con la porción que recibe de su comedor?                                      | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 15.- ¿Los alimentos que recibe son suficientes para toda la familia?                                | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 16.- ¿Se brinda una buena alimentación y nutrición en los niños?                                    | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 17.- ¿La presidenta de su comedor informa de las actividades encomendadas?                          | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 18.- ¿Se evalúa correctamente a las familias para brindarle el servicio del comedor?                | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 19.- ¿Usted cumple con las normas establecidas para el comedor?                                     | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 20.- ¿Alguna vez ha recibido productos adulterados, alterados o falsificados?                       | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 21.- ¿Está de acuerdo con los alimentos que reparte la municipalidad?                               | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |
| 22.- ¿Recibe usted en buen estado los alimentos distribuidos por la municipalidad?                  | Sugerencias ...<br>(X) | (D) |

23.- ¿Cree usted que los comedores populares sirven para difundir y generar hábitos alimenticios?

Sugerencias ...

N

(D)



HIPÓLITO MACALUPÚ INGA  
COESPE N° 1010  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: *HIPOLITO MACALORI TIVER*

Cargo: *DOCENTE UNIVERSITARIO*

Institución: *UNIV. NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO*

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

### 1. Problema de estudio:

En la actualidad las empresas publicas carecen de un presupuesto estable para la realización de sus actividades, es por ello que no se logra cumplir con las metas establecidas y los perjudicados son los diversos beneficiarios de los diferentes comedores populares pues no se logra tener un presupuesto anticipado para cumplir con la repartición oportuna.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido ( <input checked="" type="checkbox"/> ) | <u>Haria los siguientes cambios</u> |
| Deficiente ( <input type="checkbox"/> )                |                                     |

### 2. Objetivo

Ofrecer un plan de gestión administrativa a la Sub Gerencia de programas sociales de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido ( <input checked="" type="checkbox"/> ) | <u>Haria los siguientes cambios</u> |
| Deficiente ( <input type="checkbox"/> )                |                                     |

### 3. Fundamento Teórico

Abastecer oportunamente a los comedores de cada sector de la provincia de San Ignacio que se encuentran inscritos y son beneficiarios.

Mejorar la calidad del servicio brindando capacitación, mejoramiento de la infraestructura y equipamiento básico

Fomentar el desarrollo integral de las familias participantes de los comedores populares desarrollando actividades socioculturales, recreativo, deportivos y de formación ocupacional.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido ( <input checked="" type="checkbox"/> ) | <u>Haria los siguientes cambios</u> |
| Deficiente ( <input type="checkbox"/> )                |                                     |

#### 4. Estrategias para el cambio

- Fomentar en las familias y condición de vida saludable
- Capacitaciones dirigidas a las dirigentes
- Movilidad propia para la repartición de los alimentos
- Ejecutar programas de alimentación a los beneficiarios

|                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Bien concebido (X)<br>Deficiente ( ) | <u>Haría los siguientes cambios</u> |
|--------------------------------------|-------------------------------------|

#### 5. Resultados esperados

Lograr que las madres preparen platos nutritivos para erradicar la desnutrición en niños y adultos en los beneficiarios de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio.

Que la gerencia del PCA se involucre con las actividades de los comedores populares y logren sus objetivos.

  
HIPOLITO MACALUPÚ INGA  
COESPE N° 1010  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

# FORMATO T1



## FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, Miércoles 17 de marzo

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Gómez García Anny Haydee con DNI 70088984  
Pintado Aguilar Yudith Mabel con DNI 70095509

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2019.

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, 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 Nº 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 |
|------------------------------|----------------------------------|-------|
| Gomez Garcia Anny Haydee     | 70088984                         |       |
| Pintado Aguilar Yudith Mabel | 70095509                         |       |

## Fotos



## Reporte TURNITIN

### EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2019.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>18%</b>          | <b>18%</b>          | <b>1%</b>     | <b>11%</b>              |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

#### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.uss.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                               | <b>4%</b> |
| <b>2</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                               | <b>4%</b> |
| <b>3</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante           | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>www.ins.gob.pe</b><br>Fuente de Internet                                       | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>es.scribd.com</b><br>Fuente de Internet  | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b><br>Trabajo del estudiante          | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |



# 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° 0177-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, Gómez García Anny Haydee y Pintado Aguilar Yudith Mabel, con su tesis Titulada **EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18% 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, 09 de marzo de 2021

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

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