



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Calidad de servicio de un programa alimentario para asegurar la  
alimentación escolar en la zona 8 Guayaquil, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Perez Benites, Washington Enrique ([orcid.org/0000-0001-6117-0351](https://orcid.org/0000-0001-6117-0351))

**ASESORA:**

Dra. Lujan Johnson, Gladys Lola ([orcid.org/0000-0002-4727-6931](https://orcid.org/0000-0002-4727-6931))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brecha y carencia en la educación en todos los niveles

PIURA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, que me ha guiado, protegido y bendecido a lo largo de esta maravillosa aventura. A mis padres, que me han inculcado los valores necesarios para lograr mis sueños y me han apoyado incondicionalmente. A mis hijos, que son mi orgullo y mi motor para seguir adelante. Que sepan que el esfuerzo, la constancia y la perseverancia siempre conducen a la realización de los objetivos.

## **Agradecimiento**

¡Agradezco profundamente a la Universidad César Vallejo por el incondicional apoyo de sus enseñanzas! Estoy particularmente agradecido a la Dra. Lujan por su asesoría, dedicación, paciencia y rigidez con un alto conocimiento científico como directora de tesis. También quiero reconocer el apoyo de mis amigos, en especial a Víctor Correa, Teresa Vallejo, Hermanos Piza, Lesly San Martín y a todos aquellos que me ayudaron a lo largo de este viaje. No hay palabras que expresen mi profunda gratitud por todas las personas que me apoyaron para llegar hasta aquí. ¡Gracias!

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN.....	49
VI. CONCLUSIONES .....	59
VII. RECOMENDACIONES .....	61
VIII. PROPUESTA.....	63
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Valoración de la variable independiente Calidad de Servicio según sus dimensiones e indicadores .....	29
<b>Tabla 2.</b> Características de la variable independiente Calidad de Servicio .....	31
<b>Tabla 3.</b> Valoración de la variable Dependiente Aseguramiento de Alimentación escolar según sus dimensiones e indicadores .....	32
<b>Tabla 4.</b> Características de la variable dependiente Aseguramiento de Alimentación escolar .....	34
<b>Tabla 5.</b> Ajuste de Modelo para hipótesis general .....	35
<b>Tabla 6.</b> Bondad de ajuste del modelo para la hipótesis general .....	36
<b>Tabla 7.</b> Pseudo R cuadrado para explicación del modelo de hipótesis general .....	36
<b>Tabla 8.</b> Estimaciones de parámetro para modelo funcional teórico de la hipótesis general .....	37
<b>Tabla 9.</b> Ajuste de Modelo para dimensión Trazabilidad.....	38
<b>Tabla 10.</b> Bondad de ajuste del modelo para la dimensión Trazabilidad .....	38
<b>Tabla 11.</b> Ajuste de Modelo para dimensión Manipulación de alimentos.....	39
<b>Tabla 12.</b> Bondad de ajuste del modelo para la dimensión Manipulación de alimentos .....	39
<b>Tabla 13.</b> Pseudo R cuadrado para explicación del modelo para la dimensión Manipulación de alimentos .....	40
<b>Tabla 14.</b> Estimaciones de parámetro para modelo funcional teórico de la dimensión Manipulación de Alimentos.....	40
<b>Tabla 15.</b> Ajuste de Modelo para dimensión Difusión .....	42
<b>Tabla 16.</b> Bondad de ajuste del modelo para la dimensión Difusión.....	42
<b>Tabla 17.</b> Pseudo R cuadrado para explicación del modelo para la dimensión Difusión .....	43

<b>Tabla 18.</b> Estimaciones de parámetro para modelo funcional teórico de la dimensión Difusión.....	43
<b>Tabla 19.</b> Ajuste de Modelo para dimensión Supervisión .....	45
<b>Tabla 20.</b> Bondad de ajuste del modelo para la dimensión Supervisión .....	45
<b>Tabla 21.</b> Ajuste de Modelo para dimensión Almacenamiento y entrega.....	46
<b>Tabla 22.</b> Bondad de ajuste del modelo para la dimensión Almacenamiento y entrega .....	46
<b>Tabla 23.</b> Pseudo R cuadrado para explicación del modelo para la Almacenamiento y entrega .....	47
<b>Tabla 24.</b> Estimaciones de parámetro para modelo funcional teórico de la dimensión Almacenamiento y entrega.....	47

## RESUMEN

El propósito del presente documento investigativo es diseñar un modelo de Calidad de servicio de un programa alimentario para asegurar la alimentación escolar en la zona 8 Guayaquil para el año 2023. Investigación de carácter básica – proyectiva, no experimental transversal y niveles de conocimiento, descriptivo, explicativo, predictivo y prospectivo. Se realizó el levantamiento de información a una población de 234 docentes encargados del programa PAE de sus respectivas instituciones educativas de la zona 8 de Educación – ciudad de Guayaquil, se pudo observar que la calidad de servicio presentó una concentración en sus niveles valorativos bajo – medio de 86,8%, donde sus puntos críticos se ubicaron en las dimensiones respuesta, Aseguramiento, y en empatía. El aseguramiento de alimentación escolar presentó una concentración en sus niveles valorativos bajo – medio de 82%, donde sus puntos críticos se ubicaron en las dimensiones difusión y supervisión. se obtuvo un modelo general: Aseguramiento de alimentación escolar bajo nivel = -51,765 – 13,726 Instalaciones bajo nivel – 11,959 Capacidad de respuesta bajo nivel y 6 modelos específicos de los cuales los tres de valoración de nivel bajo fueron considerados para la configuración de la propuesta concentrada en el almacenamiento de los productos en espacios adecuados dentro de la institución.

Palabras clave: Alimentación escolar, calidad, gestión educacional, servicios, calidad de vida



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUJAN JOHNSON GLADYS LOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO DE UN PROGRAMA ALIMENTARIO PARA ASEGURAR LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR EN LA ZONA 8 GUAYAQUIL, 2023", cuyo autor es PEREZ BENITES WASHINGTON ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 13 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUJAN JOHNSON GLADYS LOLA <b>DNI:</b> 06252885 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4727-6931	Firmado electrónicamente por: LJOHNSONGL el 13- 01-2023 16:32:04

Código documento Trilce: TRI - 0519138