



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Supervisión en la Calidad del Servicio para el Programa de  
Alimentación Escolar Qaliwarma Distrito SJL- 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Doctor en Administración**

**AUTOR:**

Mg. Víctor Hugo Oré Farro

**ASESOR:**

Dr. Talledo Reyes Rodolfo

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2016**

**Página del jurado**

Dra Karen Alfaro Medina

Presidenta

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Secretario

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

Vocal

**Dedicatoria**

A mi familia que tuvo la paciencia de brindarme todo el apoyo y las facilidades necesarias para cumplir con el logro de hacer realidad el trabajo de investigación.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo que con su plana de docentes calificada nos brindaron de manera incondicional el apoyo necesario orientado al desarrollo del trabajo de investigación.

A mi asesor que ha buscado estimular, motivar y orientar de manera perseverante en la realización del trabajo de investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor del proyecto de investigación titulado Supervisión en la Calidad del Servicio para el Programa de Alimentación Escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015 y como estudiante del IV ciclo del Doctorado de Administración, declaro:

Que desarrollé el proyecto de investigación en la asignatura Desarrollo del trabajo de Investigación de Doctorado.

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye me corresponde su propiedad intelectual

Que fueron construidos los elementos del proyecto empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en el proyecto.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos, así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la misma que en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo será registrada.

.....

Nombre: Victor Oré Farro

DNI : 08433223

## **Presentación**

Señores(as) integrantes del jurado:

El presente informe de investigación, como producto final del programa de Doctorado en Administración fue desarrollado de acuerdo al protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo; mediante el cual se analizó la percepción del Programa de Alimentación Escolar Qaliwarma en cuanto a la influencia de la Supervisión en el Servicio de Calidad del programa. El estudio fue desarrollado en las Instituciones Educativas del Distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2015.

A partir de las conclusiones será posible evaluar los nexos entre la supervisión y la Calidad del Servicio, lo que servirá para fundamentar la conveniencia de sugerir, reformular o fortalecer acciones a diferentes niveles que viene gestionando el programa de alimentación escolar Qaliwarma; se busca que la investigación desarrollada se constituya en un referente para futuros estudios similares orientado a los programas de asistencia alimentaria y de esta manera contribuir con mejoras continuas en la gestión de calidad alimentaria.

Se desea que la investigación alcance una alta relevancia, por lo que se requiere revisar y analizar detenidamente el estudio presentado; en consideración a ello se pone a vuestra disposición, esperando y agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar en el momento de la presentación.

**El autor**

**Índice**

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Visão geral	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica	23
1.3 Justificación	49
1.4 Problema	51
1.5 Hipótesis	54
1.6 Objetivos	55
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	57
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3 Metodología	60
2.4 Tipo de Estudio	61
2.5 Diseño de investigación	62

2.6. Población y muestra	63
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.8 Métodos para el Análisis de datos	71
<b>RESULTADO</b>	
3.1 Análisis Descriptivo	74
IV. Discusión	93
V. Conclusiones	98
VI. Recomendaciones	102
VII. Referencias Bibliográficas	106
Apéndices	111
Apéndice A. Cuestionario	112
Apéndice B. Matriz de Consistencia	115
Apéndice C. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la “supervisión de los CAES”	117
Apéndice D. Base de datos	118

**Lista de tablas**

Tabla 1. Funciones del Comité de Alimentación Escolar (CAES)	30
Tabla 2. Operacionalización de la variable Supervisión	59
Tabla 3. Operacionalización de la variable Calidad de servicio	60
Tabla 4. Validación de instrumentos por juicio de expertos	68
Tabla 5. Alfa de Cronbach de Supervisión	70
Tabla 6. Alfa de Cronbach de calidad de servicio	70
Tabla 7. Análisis descriptivo de la Variable 1: Supervisión	74
Tabla 8. Descripción de la dimensión de evaluación	75
Tabla 9. Descripción de la dimensión Seguimiento	76
Tabla 10. Descripción de la dimensión control	77
Tabla 11. Análisis descriptivo de la variable 2: Calidad de Servicio	78
Tabla 12. Descripción de la dimensión de consideración del servicio	79
Tabla 13. Descripción de la dimensión Fiabilidad	80
Tabla 14. Descripción de la dimensión de Garantía del servicio	81
Tabla 15. Descripción de la dimensión de Empatía	82
Tabla 16. Pruebas de la razón de verosimilitud	83
Tabla 17. Análisis de Pseudo R cuadrado	84
Tabla 18. Estimación de los parámetros	84
Tabla 19. Pruebas de la razón de verosimilitud	85
Tabla 20. Análisis de Pseudo R cuadrado	86

Tabla 21. Estimación de los parámetros	86
Tabla 22. Pruebas de la razón de verosimilitud	87
Tabla 23. Análisis de Pseudo R cuadrado	88
Tabla 24. Estimación de los parámetros	88
Tabla 25. Pruebas de la razón de verosimilitud	89
Tabla 26. Análisis de Pseudo R cuadrado	90
Tabla 27. Estimación de los parámetros	90
Tabla 28. Pruebas de la razón de verosimilitud	91
Tabla 29. Análisis de Pseudo R cuadrado	92
Tabla 30. Estimación de los parámetros	92

**Lista de figuras**

Figura 1.	Estrategia que emplea Qaliwarma en la Supervisión Interna y Externa	27
Figura 2.	Fases y actores del servicio alimentario	28
Figura 3.	Modelo de Prestación del Servicio de Alimentación Escolar	29
Figura 4.	Distribución de frecuencias la variable Supervisión en el Programa de Alimentación Escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015.	74
Figura 5.	Distribución de frecuencias la dimensión evaluación del programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015.	75
Figura 6.	Distribución de frecuencias la dimensión seguimiento del programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015.	76
Figura 7.	Distribución de frecuencias la dimensión control para el programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015.	77
Figura 8.	Distribución de frecuencias la variable calidad del servicio para el programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015.	78
Figura 9.	Distribución de frecuencias la dimensión consideración del servicio para el programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015.	79
Figura 10.	Distribución de frecuencias la dimensión fiabilidad para el programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015	80
Figura 11.	Distribución de frecuencias la dimensión garantía del servicio para el programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015	81

Figura 12. Distribución de frecuencias la dimensión empatía para el programa de alimentación escolar Qaliwarma Distrito SJL 2015.

## Resumen

Las supervisiones del programa están en permanente contacto con los beneficiarios, con el objetivo de brindar una adecuada alimentación escolar a niños de nivel inicial y primaria durante la implementación ha presentado una serie de limitaciones para cumplir con los objetivos siendo unos de los principales problemas la deficiencia en la Calidad del Servicio Alimentario generando insatisfacción en los beneficiarios y por ende la gestión del servicio inadecuada. El estudio tuvo como propósito analizar la influencia de la supervisión en la calidad del servicio del programa de alimentación escolar Qaliwarma en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2015.

Desde un enfoque cuantitativo, se planteó una metodología general hipotético deductivo a ser desarrollada bajo un diseño no experimental - transversal, de tipo de estudio básico en una población objetivo de 338 personas de las instituciones educativas de del distrito de San Juan de Lurigancho. La muestra representativa fue de 180 personas conformadas por padres de familia y docentes entre hombres y mujeres que son parte integrante de la comunidad educativas del sector y las que su opinión fueron recogidos mediante un cuestionario cuya validez fue refrendada por jueces y para la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach, para la variable supervisión presento un nivel de confianza de 90%, y para la variable Calidad de Servicio un nivel de confianza de 86 % por tanto asegura una alta consistencia.

Las encuestas y la prueba estadística nos permitieron concluir que la Supervisión y la Calidad de Servicio influyen positivamente.

**Palabras clave:** Supervisión y calidad de servicio en el programa alimentario escolar

### **Abstract**

The supervision of the program are in permanent contact with the beneficiaries, with the aim of providing a proper school feeding children's initial and primary levels during the implementation has presented a series of limitations to meet the objectives being one of the main problems the deficiency in the quality of the food service generating dissatisfaction on beneficiaries and therefore the inadequate management of the service. Aim of the study was to analyze the influence of supervision on the quality of the service of the school feeding program Qaliwarma in the District of San Juan de Lurigancho, 2015.

From a quantitative approach, a methodology was raised hypothetical-deductive general to be developed under a non-experimental design - cross, kind of basic study in a population target of 338 people in the educational institutions of San Juan de Lurigancho district. The representative sample was 180 persons consisting of parents and teachers between men and women who are an integral part of the community education in the sector and that its opinion were collected through a questionnaire whose validity was endorsed by judges and for reliability, the Cronbach's alpha was used, for variable supervision present a 90% confidence level , and for the variable quality of service a 86% confidence level therefore ensures a high consistency.

The surveys and the test statistics us allowed conclude that the monitoring and the quality of service influence positively.

**Keywords :** Supervision and quality of service in the program food school.