



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de
Manantay-Región Ucayali 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Ederlinda Ortega Casique

ASESORA:

Mag. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dr. Felipe Guizado Oscoco

Presidente

Dr. Jorge Díaz Dumont (PhD)

Secretario

Mg: Mercedes Nagamine Miyashiro

Vocal

Dedicatoria

Con amor:

A la memoria de mis padres

A mi esposo Marino Alfonso

A mis hijos Roger y Alfonso

A mis hermanos y hermanas

Agradecimiento

A la Universidad por brindarnos la oportunidad de efectuar el Masterado

A mi asesora de tesis Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro por brindarme conocimientos, tiempo y dedicación permanente en la realización de la tesis.

A mis profesores por impartir sus conocimientos y contribución en el proceso formativo del Masterado.

Declaratoria de Autoría

Yo, **Ederlinda Ortega Casique**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Región Ucayali 2016**”, presentada, en 145 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de Noviembre del 2016

Ederlinda Ortega Casique

DNI: 08556551

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante Ustedes la Tesis titulada “Gestión de Calidad del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Manantay – Región Ucayali 2016”,

Con la finalidad de Determinar cómo se viene realizando la gestión de Calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Ucayali 2016; determinar el nivel de la gestión de calidad por cada una de las dimensiones e indicadores, el mismo que se encuentra fundamentado en los principios de la Norma ISO 9000:2000, para dar cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo en la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Agradeciendo de antemano y Estimando cumplir con los requisitos de aprobación.

Ederlinda Ortega Casique

Lista de Contenido

	Página
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1 Qali Warma	20
1.2.2 Gestión	23
1.2.3 Calidad	23
1.2.4 Gestión de Calidad	24
1.2.5 Calidad Total	24
1.2.6 Gestión de la Calidad y Mejora de Calidad ISO 9000	24
1.2.7 Gestión de Calidad en Qali Warma	32
1.2.8 La Constitución Política del Perú	38
1.2.9 Derechos	38
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	39
1.4.1 Problema Central	39
1.4.2 Problemas Específicos	39
1.5 Objetivos	40
1.5.1 General	40
1.6.2 Específicos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1 Variables	44

2.1.1 Definición Conceptual de la variable	42
2.1.2 Definición Operacional de la variable	42
2.2 Operacionalización de variables	43
2.3 Metodología	46
2.4 Tipos de estudio	46
2.5 Diseño	46
2.6 Población, muestra y muestreo	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8 Métodos de análisis de datos	49
2.9 Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
VIII. APÉNDICES	85
8.1 Artículo Científico	106
8.2 Matriz de Consistencia	114
8.3 Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	122
8.4 Matriz de datos	123
8.6 Formato de validación de instrumento	132
8.7 Confiabilidad del instrumento	146
8.8 Otras evidencias	148

Lista de Figuras

	Página
<i>Figura 1. Fases del proceso de atención del servicio alimentario.</i>	88
<i>Figura 2. Mapa de procesos del PNAEQW</i>	92
<i>Figura 3. Los Objetivos de la Calidad</i>	93
<i>Figura 4. Gestión de calidad del PNAEQW.I1.</i>	51
<i>Figura 5. Gestión de calidad del PNAEQW.I2.</i>	52
<i>Figura 6. Gestión de calidad del PNAEQW.D1.</i>	52
<i>Figura 7. Gestión de calidad del PNAEQW.I3.</i>	53
<i>Figura 8. Gestión de calidad del PNAEQW.I4.</i>	53
<i>Figura 9. Gestión de calidad del PNAEQW.I5.</i>	54
<i>Figura 10. Gestión de calidad del PNAEQW.I6.</i>	54
<i>Figura 11. Gestión de calidad del PNAEQW.D2.</i>	55
<i>Figura 12. Gestión de calidad del PNAEQW.I7.</i>	55
<i>Figura 13. Gestión de calidad del PNAEQW.I8.</i>	56
<i>Figura 14. Gestión de calidad del PNAEQW.I9.</i>	56
<i>Figura 15. Gestión de calidad del PNAEQW.I10.</i>	57
<i>Figura 16. Gestión de calidad del PNAEQW.I11.</i>	57
<i>Figura 17. Gestión de calidad del PNAEQW.D3.</i>	58
<i>Figura 18. Gestión de calidad del PNAEQW.I12.</i>	58
<i>Figura 19. Gestión de calidad del PNAEQW.I13.</i>	59
<i>Figura 20. Gestión de calidad del PNAEQW.D4.</i>	59
<i>Figura 21. Gestión de calidad del PNAEQW.I14.</i>	60
<i>Figura 22. Gestión de calidad del PNAEQW.I15.</i>	60
<i>Figura 23. Gestión de calidad del PNAEQW.D5.</i>	61
<i>Figura 24. Gestión de calidad del PNAEQW.I16.</i>	61
<i>Figura 25. Gestión de calidad del PNAEQW.I17.</i>	62
<i>Figura 26. Gestión de calidad del PNAEQW.I18.</i>	62
<i>Figura 27. Gestión de calidad del PNAEQW.I19.</i>	63
<i>Figura 28. Gestión de calidad del PNAEQW.I20.</i>	63
<i>Figura 29. Gestión de calidad del PNAEQW.D6.</i>	64
<i>Figura 30. Gestión de calidad del PNAEQW.I21.</i>	64
<i>Figura 31. Gestión de calidad del PNAEQW.I22.</i>	65
<i>Figura 32. Gestión de calidad del PNAEQW.I23.</i>	65
<i>Figura 33. Gestión de calidad del PNAEQW.D7.</i>	66
<i>Figura 34. Gestión de calidad del PNAEQW.I24.</i>	66
<i>Figura 35. Gestión de calidad del PNAEQW.I25.</i>	66
<i>Figura 36. Gestión de calidad del PNAEQW.D8.</i>	67
<i>Figura 37. Gestión de calidad del PNAEQW.G1.</i>	68

Lista de Tablas

	Página
<i>Tabla 1. Operacionalización de la Gestión de Calidad</i>	46
<i>Tabla 2. Atención de Qali Warma a nivel Nacional</i>	84
<i>Tabla 3. Unidades Territoriales para la atención del PNAEQW</i>	87
<i>Tabla 4. Tipos de combinaciones de desayunos modalidad Raciones</i>	89
<i>Tabla 5. Tipos de combinaciones de desayunos modalidad Productos</i>	90
<i>Tabla 6. Tipos de combinaciones de almuerzos modalidad Productos</i>	91
<i>Tabla 7. Anál. de la Gestión de calidad-Enfoque hacia el cliente, con. del cliente</i>	94
<i>Tabla 8. Anál. de la Gestión de calidad-Enfoque hacia el cliente. sat. del cliente</i>	94
<i>Tabla 9. Anál. de la Gestión de calidad-Liderazgo Hab. Cognoscitivas.</i>	94
<i>Tabla 10. Anál. de la Gestión de calidad-Liderazgo Hab. Actitudinales</i>	95
<i>Tabla 11. Anál. de la Gestión de calidad-Liderazgo Hab. Com y de equipo</i>	95
<i>Tabla 12. Anál. de la Gestión de calidad-Liderazgo Hab. de Dirección</i>	95
<i>Tabla 13. Anál. de la Gestión de calidad-Part. del personal. Inv. del personal</i>	95
<i>Tabla 14. Anál. de la Gestión de calidad-Part. del personal. Inv. del Cliente</i>	95
<i>Tabla 15. Anál. de la Gestión de calidad-Part. del personal. Inv. del proveedor</i>	96
<i>Tabla 16. Anál. de la Gestión de calidad-Part. del personal. Inv. de transport.</i>	96
<i>Tabla 17. Anál. de la Gestión de calidad-Part. del personal. Inv. de comunid9</i>	95
<i>Tabla 18. Anál. de la Gestión de calidad-Gest. de los Recursos. Ident. prob.</i>	97
<i>Tabla 19. Anál. de la Gestión de calidad-Gest. de los recursos. Soluc. prob.</i>	97
<i>Tabla 20. Anál. de la Gestión de calidad-Gest. de procesos. Nor. de proced.</i>	97
<i>Tabla 21. Anál. de la Gestión de calidad-Gest. de procesos. Planes y Sist.</i>	98
<i>Tabla 22. Anál. de la Gestión de calidad-Mejora continua Activ. de mejora</i>	98
<i>Tabla 23. Anál. de la Gestión de calidad-Mejora continua Ev. de desempeño.</i>	98
<i>Tabla 24. Anál. de la Gestión de calidad-Mejora continua. Ev. del servicio</i>	99
<i>Tabla 25. Anál. de la Gestión de calidad-Mejora continua Ev. de eficiencia</i>	99
<i>Tabla 26. Anál. de la Gestión de calidad-Mejora Continua Capac. y des.</i>	99
<i>Tabla 27. Anál. de la Gestión de calidad-Toma de decisiones Reg y control</i>	100
<i>Tabla 28. Anál. de la Gestión de calidad-Toma de decisiones Anal. estad.</i>	100
<i>Tabla 29. Anál. de la Gestión de calidad-Toma de decisiones basado en Indic.</i>	100
<i>Tabla 30. Anál. de la Gestión de calidad-Rel. con Prov. Prov. confiables</i>	101
<i>Tabla 31. Anál. de la Gestión de calidad-Rel. con Prov. Prov. certificados</i>	100
<i>Tabla 32. Anál. de la Gestión de calidad-Enfoque hacia el cliente</i>	100
<i>Tabla 33. Anál. de la Gestión de calidad-Liderazgo</i>	103
<i>Tabla 34. Anál. de la Gestión de calidad-Participación del personal</i>	103
<i>Tabla 35. Anál. de la Gestión de calidad-Gestión de Recursos y</i>	103
<i>Tabla 36. Anál. de la Gestión de calidad-Gestión de procesos</i>	103
<i>Tabla 37. Anál. de la Gestión de calidad-Mejora continua</i>	103
<i>Tabla 38. Anál. de la Gestión de calidad-Toma de decisiones</i>	103
<i>Tabla 39. Anál. de la Gestión de calidad-Relación con proveedores</i>	104
<i>Tabla 40. Anál. de la Gestión de calidad-Gestión de calidad Integral</i>	103
<i>Tabla 41. Resumen Comparativo Descriptivo</i>	104

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende, Analizar la Gestión de Calidad del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma orientado en los principios de calidad que rige a las normas ISO 9000:2000. Asimismo se hace un desglose y análisis de la gestión por cada uno de los principios, prestando interés a las diversas teorías existentes en el área de calidad, el centro del marco teórico lo constituye los ocho principios de la Norma ISO 9000:2000; La investigación es de tipo básico sustantivo y el diseño es descriptivo transversal. La población se definió por las especificaciones y valoraciones de calidad cuyo fundamento son los ocho principios de calidad de la Norma ISO 9000: 2000. La muestra está constituida por los Jefes, supervisores, monitores y trabajadores de Qali Warma, los miembros de Comités de Alimentación Escolar de las Instituciones Educativas y en la recolección de datos se empleó la técnica de la Encuesta basada en su herramienta llamada cuestionario que consta de 88 ítems, con una escala de selección conformada por siete posibilidades de elección. Para el procesamiento de datos se usó la herramienta de Excel el que permitió conocer los resultados de la variable en la gestión de calidad del programa que arrojó resultado positivo ; en cuanto a sus dimensiones e indicadores que aportan a la gestión son Liderazgo, gestión enfocado a los procesos, toma de decisiones, relación con los proveedores y mejora continua mientras que las dimensiones que se pueden mejorar para obtener mejores resultados en la gestión de calidad con los aportes son Enfoque al cliente, Participación del personal y Gestión de los recursos y actividades en la Unidad Territorial de Ucayali.

Palabras clave: Gestión, Calidad, ISO, Dirección, Mejora continua, principios.

Abstract

This research aims to analyze the Quality Management School Feeding Programme Qali Warma oriented quality principles governing the ISO 9000: 2000, paying interest to the various theories exist in the quality area, the center the theoretical framework is the eight principles of ISO 9000: 2000; Research is substantive basic type and design is cross-sectional descriptive. The population was defined by specifications and quality assessments whose foundations are the eight quality principles of ISO 9000: 2000. The sample consists of the heads, supervisors, monitors and workers Qali Warma, members of Committees Food school Educational Institutions and data collection technique based survey tool called its questionnaire consisting of 88 items, with a scale of selection consists of seven choice was used. For data processing, the Excel tool was used, which allowed us to know the results of the variable in the quality management of the program, which yielded a positive result; In terms of its dimensions and indicators that contribute to the management are management, focused management processes, decision making, relationship with suppliers and continuous improvement while dimensions that can be improved to obtain better results in quality management with The contributions are Customer Focus, Staff Participation and Management of resources and activities in the Ucayali Territorial Unit.

Keywords: Management, Quality, ISO, Management, Continuous Improvement principles.