



**ESCUELA DE POSTGRADO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**AGENTES FACILITADORES DEL MODELO EFQM DE  
EXCELENCIA EN LA GESTION DE CALIDAD, EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS “MARIANO  
MELGAR”, “MICAELA BASTIDAS” Y “ROSA DE SANTA  
MARÍA” DE BREÑA, 2012.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTOR (ES):**

**Br. JOSÉ MARTÍN ARROYO HERRERA  
Br. LUICIANA RODRÍGUEZ IPARRAGUIRRE  
Br. MARIA DEL CARMEN SALCEDO SANTIVAÑEZ**

**ASESOR:**

**Mg. HERÁCLITO CHACÓN SÁNCHEZ**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”.

John Ruskin

## DEDICATORIA

A mi padres, quienes me brindaron sus sabios consejos y el apoyo necesario para el logro de mis metas personales, académicas y profesionales.

A mis hermanos y sobrinos por su constante aliento y confianza.

A Norma, mi fiel compañera, por su gran amor, comprensión y generoso apoyo.

José

A mis padres que siempre me enseñaron con su ejemplo el valor de la perseverancia y a lograr alcanzar mis sueños.

A mi esposo y amigo Carlos, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo.

A Sheyla, Zaira y Romina los motores de mi vida, por el tiempo restado en nuestros juegos y paseos.

Luiciana

A mi madre y a la memoria de mi padre que me brindaron con su ejemplo un testimonio de vida.

A mi esposo e hijo, por su tiempo, comprensión y apoyo.

María

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la Divina Providencia por darnos las fuerzas y la oportunidad de ver cristalizados nuestros sueños, metas académicas y profesionales.

Un agradecimiento muy especial a todas las personas que se han sido convocadas y comprometidas con la realización de esta importante investigación: a los directores, directivos, maestros, estudiantes y padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas Secundarias “Mariano Melgar”, “Micaela Bastidas” y “Rosa de Santa María” de Breña, planteles donde se han aplicado los instrumentos de recojo de información previstos en nuestra investigación; al Mg. Heráclito Chacón Sánchez, Catedrático Principal de la Universidad César Vallejo y Asesor del Taller de Actualización de Tesis y a las diferentes instituciones que nos han permitido recoger información bibliográfica de sus bibliotecas, como es el caso de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y la Universidad Peruana La Unión.

Arroyo, José  
Rodríguez, Luciana  
Salcedo, Maria

## **PRESENTACIÓN**

SEÑOR PRESIDENTE; SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

Se pone a vuestra consideración la presente Tesis titulada: Agentes Facilitadores del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión de Calidad, en las Instituciones Educativas Secundarias “Mariano Melgar”, “Micaela Bastidas” y “Rosa de Santa María” de Breña, 2012 con la finalidad de establecer en qué medida los agentes facilitadores del modelo EFQM -European Foundation Quality Management (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad - EFQM) de excelencia se relacionan con la gestión de calidad en la II.EE. secundarias mencionadas, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en esta Casa Superior de Estudios.

El contenido del siguiente Trabajo de Investigación lo hemos desarrollado en los siguientes capítulos: en el Capítulo I se describe el problema, en el Capítulo II se desarrolla el marco teórico, en el Capítulo III se describe el marco metodológico y en el Capítulo IV se describen los resultados de la investigación. En la parte final se elaboran las conclusiones y se formulan las recomendaciones. Asimismo se indican las fuentes bibliográficas.

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página preliminar	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema General	19
1.2.2 Problemas Específicos	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	23
1.5.1 Nivel Internacional	23
1.5.2 Nivel Nacional	24
1.6 Objetivos	28
1.6.1 General	28
1.6.2 Específicos	28
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>29</b>
2.1 Bases Teóricas de Agentes Facilitadores del Modelo EFQM	30
2.1.1 Criterios y sub criterios de los agentes facilitadores	31
Criterio 1: Liderazgo	31
Criterio 2: Política y Estrategia	35

	Criterio 3: Personas	38
	Criterio 4: Alianzas y Recursos	41
	Criterio 5: Procesos	45
2.2	Bases Teóricas de la Gestión de Calidad	48
	Criterios y sub criterios de los resultados	50
	Criterio 6: Resultados en los clientes	50
	Criterio 7: Resultados en las personas	52
	Criterio 8: Resultados en la sociedad	54
	Criterio 9: Resultados Clave	56
2.3	Definición Conceptual de Términos	58
 <b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		60
3.1	Hipótesis	61
	3.1.1 Hipótesis General	61
	3.1.2 Hipótesis Específica	61
3.2	Variables	61
	A. Definición Conceptual	61
	B. Definición Operacional	61
3.3	Metodología	64
	3.3.1 Tipo de Investigación	64
	3.3.2 Diseño	64
3.4	Población y muestra	65
	3.4.1 Población	65
	3.4.2 Muestra	66
3.5	Método de investigación	68
	3.5.1 Tipificación de la investigación	68
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
	3.6.1 Técnicas	68
	3.6.2 Instrumentos	69
3.7.	Fiabilidad y Validez del Cuestionario utilizado	72
	3.7.1. Confiabilidad del instrumento (Alpha Cronbach)	72

3.7.2. Proceso de Validación	74
3.8. Métodos de análisis de datos	75
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>76</b>
4.1. Descripción	77
4.1.1. Descripción estadística de variables y dimensiones de estudio	77
4.1.2. Tabla de frecuencias y gráficas de barras de las dimensiones y variables de estudio	78
4.1.3. Proceso de contrastación de hipótesis	85
4.2. Discusión de resultados	94
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>96</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>106</b>
<b>ANEXO 1</b>	
<b>ANEXO 2</b>	
<b>ANEXO 3</b>	
<b>ANEXO 4</b>	
<b>ANEXO 5</b>	
<b>ANEXO 6</b>	



<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1: Fórmula del diseño	65
Figura 2: Fórmula de la muestra de la investigación	66
Figura 3: Gráfica de barras de la dimensión liderazgo	78
Figura 4: Gráfica de barras de la dimensión Política y estrategia	79
Figura 5: Gráfica de barras de la dimensión Personas	80
Figura 6: Gráfica de barras de la dimensión Alianzas y recursos	81
Figura 7: Gráfica de barras de la dimensión procesos	82
Figura 8: Gráfica de barras de la variable agentes facilitadores	83
Figura 9: Gráfica de barras de gestión de calidad	84
Figura 10: Diagrama de dispersión de puntos agentes facilitadores y gestión de calidad	86
Figura 11: Diagrama de dispersión de puntos liderazgo y resultados gestión de calidad	87
Figura 12: Diagrama de dispersión de puntos política y estrategia y gestión de calidad	89
Figura 13: Diagrama de dispersión de puntos entre personas y gestión de calidad	90
Figura 14: Diagrama de dispersión de puntos entre alianzas y recursos y gestión de calidad	92
Figura 15: Diagrama de dispersión de puntos entre procesos y gestión de calidad	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Agentes Facilitadores (x)	62
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de Gestión de Calidad (Y)	63
Tabla 3: Universo estadístico de las Instituciones Secundarias de Breña	65
Tabla 4: Muestra de las Instituciones Secundarias de Breña	68
Tabla 5: Número de Ítems: Variable (X) agentes facilitadores	70
Tabla 6: Número de Ítems: Variable (Y) gestión de la calidad	70
Tabla 7: Niveles de confiabilidad	73
Tabla 8: Niveles de actitud sobre la base de 120 ítems	73
Tabla 9: Descripción estadística: sobre agentes facilitadores y gestión de calidad	77
Tabla 10: Distribución de frecuencias dimensión Liderazgo	78
Tabla 11: Distribución de frecuencias dimensión Política y estrategia	79
Tabla 12: Distribución de frecuencias dimensión Personas	80
Tabla 13: Distribución de frecuencias dimensión alianzas y recursos	81
Tabla 14: Distribución de frecuencias dimensión procesos	82
Tabla 15: Distribución de frecuencias agentes facilitadores	83
Tabla 16: Distribución de frecuencias la variable gestión de calidad	84
Tabla 17: Correlación agentes facilitadores y gestión de calidad	85
Tabla 18: Correlación liderazgo y gestión de calidad	87
Tabla 19: Correlación política y estrategia y gestión de calidad	88
Tabla 20: Correlación entre personas y gestión de calidad	90
Tabla 21 Correlación alianzas y recursos y gestión de Calidad	91
Tabla 22: Correlación entre procesos y gestión de calidad	93

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Agentes facilitadores del modelo EFQM de excelencia en la gestión de calidad, en las instituciones educativas secundarias “Mariano Melgar”, “Micaela Bastidas” y “Rosa de Santa María” de Breña, 2012” ha sido realizada con el propósito de optar el grado de Magister.

El problema general fue ¿En qué medida los agentes facilitadores del modelo EFQM de excelencia se relacionan con la gestión de calidad en las II.EE. secundarias mencionadas de Breña, 2012? El objetivo general fue establecer en qué medida los agentes facilitadores del modelo EFQM de excelencia se relacionaron con la gestión de calidad en las II.EE. secundarias nombradas.

La metodología utilizada fue de tipo Descriptivo estableciendo la relación entre las variables observadas, identificando dimensiones y explicando posibles correlaciones que se dan entre las mismas. Se utilizó el Diseño descriptivo correlacional, permitiendo determinar el grado de relación existente entre variables, correlacionándose mediante la técnica estadística de Análisis Inferencial. La población estuvo constituida por docentes, estudiantes del 5to. año y padres de familia de las II.EE. a los cuales aplicamos las encuestas. Después, utilizando el Muestreo Aleatorio Simple, se seleccionaron al azar los elementos que contienen la muestra. Finalmente los resultados nos confirman la verificación de las hipótesis planteadas y concluimos que los agentes facilitadores se relacionan con la gestión de calidad según el modelo EFQM.

**Palabras claves:** agentes facilitadores, gestión de calidad

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Facilitators agents EFQM excellence model in quality management in secondary educational institutions "Mariano Melgar", "Micaela Bastidas" and "Rosa de Santa Maria" Breña, 2012" has been made with the order to choose the degree of Magister.

The general problem was what extent the enablers of the EFQM excellence model relate to quality management in the Excise mentioned secondary Breña, 2012? The overall objective was to establish to what extent the enablers of the EFQM model of excellence related to quality management in the Excise secondary named.

The methodology used was descriptive establishing the relationship between the observed variables, identifying and explaining dimensions possible correlations that exist between them. We used descriptive correlational design, allowing to determine the degree of relationship between variables, correlated by inferential statistical technique of analysis. The population consisted of teachers, students 5th. year and parents of the Excise to which we apply the polls. Then, using the Simple Random Sampling, were randomly selected items that contain the sample. Finally, the results confirm the verification of the hypotheses and conclude that the enablers are related to quality management EFQM model.

Keywords: enablers, quality management

...