



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de calidad EFQM y el Programa  
Social Vaso de Leche del comedor popular  
Santo Domingo – Cercado de Lima, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. ORMEÑO BONIFAZ, JORGE EDUARDO

Br. SANTILLÁN MALPARTIDA, JOSÉ

**ASESOR:**

Mgtr. VILLA CALDERÓN, DAVID FREDY

**SECCIÓN**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2014**

## **Dedicatoria**

Nuestro amor y cariño para aquellas personas que dieron todo en la vida para que nosotros saliéramos adelante, darnos la mano en los momentos difíciles y lograr alcanzar nuestros sueños; siempre estaremos eternamente agradecidos.

Papá y mamá

## **Agradecimiento**

A Dios, por brindarnos la dicha de la vida, la salud y el bienestar.

Nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

A nuestros maestros de esta digna universidad, y en especial a nuestro maestro Mgtr. Fredy Villa Calderón, por brindarnos su guía y sabiduría en el desarrollo de la presente tesis.

Jorge y José.

## **Declaratoria de autenticidad**

Nosotros, Jorge Eduardo Ormeño Bonifaz con DNI 08176974 y José Santillán Malpartida con DNI 09798529, estudiantes del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gestión de calidad EFQM y el Programa Social Vaso de Leche del comedor popular Santo Domingo - Cercado de Lima, 2014” declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, setiembre del 2014.

.....  
Jorge Eduardo Ormeño Bonifaz  
DNI 08176974

.....  
José Santillán Malpartida  
DNI 09798529

## Presentación

SEÑOR PRESIDENTE:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, los autores presentamos el trabajo de investigación “Gestión de calidad EFQM y el Programa Social Vaso de Leche del comedor popular Santo Domingo - Cercado de Lima, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo – correlacional, donde se busca hallar la relación entre las variables Gestión de Calidad EFQM y el Programa Social Vaso de leche. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se muestra el desarrollo de la metodología, tipo y diseño de la investigación; población, muestra, muestreo y validación del instrumento de recojo de información. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Los autores.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	16
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problema Específico	19
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes	24
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo General	26
1.6.2. Objetivos Específicos	27
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Fundamento epistemológico de Gestión Administrativa	29
2.1.1. Importancia de un modelo de Gestión Administrativa	29
2.1.2. Objetivos de un modelo de Gestión Administrativa	30
2.2. Fundamentos teóricos de Gestión de calidad EFQM	31
2.2.1. Enfoque de calidad	32
2.2.2. Importancia de un Modelo de Gestión de Calidad	34
2.2.3. Objetivos de un Modelo de Gestión de Calidad	35

	Pág.
2.2.4. Modelos, Normas y Sistemas de Gestión de Calidad	35
2.2.5. Modelo EFQM de Excelencia	38
2.2.6. Características del Modelo EFQM de excelencia	40
2.2.7. Componentes del Modelo EFQM de Excelencia	40
2.2.8. Gestión de Programas Sociales	43
2.3. Fundamento teórico del Programa Social	44
2.3.1. Definición de Programa Social	44
2.3.2. Clasificación de los Programas Sociales	45
2.3.3. Importancia de los Programas Sociales	46
2.3.4. Programa Social Vaso de Leche	46
2.3.5. Componentes del Programa Social Vaso de Leche	48
2.4 Definición de términos básicos	49
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Hipótesis	53
3.1.1. Hipótesis general	53
3.1.2. Hipótesis específicas	53
3.2. Variables	53
3.2.1. Definición conceptual	54
3.2.2. Definición operacional	54
3.2.3 Operacionalización de variables	55
3.3. Metodología	56
3.3.1. Tipo de investigación	56
3.3.2. Nivel de investigación	56
3.3.2. Diseño de investigación	57
3.4. Población, muestra y muestreo	60
3.5. Método de investigación	61
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	62
3.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento	63
3.7. Método de análisis de datos	65

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

	Pág.
4.1. Descripción y prueba de los resultados de investigación	68
4.1.1 Análisis descriptivo del cuestionario de investigación	68
4.1.2. Prueba y contrastación de hipótesis	81
4.2. Discusión de resultados	88
CONCLUSIONES	92
SUGERENCIAS	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	99
Anexo 2. Encuesta	101
Anexo 3. Base de datos para la prueba de validez y confiabilidad	105
Anexo 4. Base de datos variable 1	106
Anexo 5. Base de datos variable 2	108
Anexo 6. Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	110



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: De operacionalización	55
Tabla 2: Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento	63
Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos	64
Tabla 4: Estadística de fiabilidad	65
Tablas 5 – 17: Distribución de frecuencia por dimensiones	68
Tabla 18: Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	82
Tablas 19 – 23: Prueba de correlación de Rho de Spearman	83

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gestión de calidad	68
Figura 2: Liderazgo	69
Figura 3: Política y estrategia	70
Figura 4: Personal	71
Figura 5: Alianzas y recursos	72
Figura 6: Procesos	73
Figura 7: Resultados	74
Figura 8: Beneficiarios	75
Figura 9: Programa social Vaso de Leche	76
Figura 10: Organización	77
Figura 11: Proceso logístico	78
Figura 12: Personal	79
Figura 13: Beneficiarios	80

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de calidad EFQM y el Programa Social Vaso de Leche del comedor popular Santo Domingo - Cercado de Lima, 2014” tuvo como objetivo conocer la relación existente entre las variables Gestión de calidad EFQM y el Programa Social Vaso de Leche. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional, la muestra estudiada fue de 63 trabajadores que laboran en el comedor popular Santo Domingo del Cercado de Lima, para conocer si la variable Gestión de calidad EFQM se relaciona con la variable programa social Vaso de Leche; se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple porque la población se encuentra en un solo lugar, y todas las unidades de investigación tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario que elaboran los investigadores para la recolección de la información, el cual constó de 14 preguntas referentes al modelo de gestión de calidad EFQM de excelencia; y 14 preguntas referentes al programa social Vaso de Leche. Los resultados obtenidos mediante la técnica de observación, cuyo instrumento fue la del cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba Rho de Spearman a un nivel de significación del 0.05 a través del cual se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una relación significativa entre los lineamientos de Gestión de Calidad EFQM y el Programa Social “Vaso de Leche”.

Palabras Claves: Gestión de calidad, liderazgo, proceso logísticos, beneficiarios, programa social, política y estrategia.

## **Abstract**

This research entitled " EFQM Quality Management and Vaso de Leche Social program of the popular dining Santo Domingo - Cercado de Lima, 2014" the overall objective was to find the relationship between the Quality Management EFQM and Social Program variables. The research is descriptive and correlational, the study sample was 63 workers of the popular dining room Santo Domingo del Cercado de Lima, to know if the variable Quality Management EFQM is related to the variable program social "Vaso de Leche"; for this the simple random probability sampling technique was used because the population was in one place, and all the research units had the same probability of being selected for the implementation of the survey. The questionnaire for data collection, which consisted of 14 questions regarding to the quality management model EFQM excellence was applied; and 14 questions about the social program "Vaso de Leche" The results obtained through the observation technique whose instrument was a Likert questionnaire were subjected to Spearman's Rho test at a significance level of 0.05 by which it was concluded, according to the results, that there is a significant relationship between the guidelines of quality management model EFQM excellence and social program "Vaso de Leche".

Keywords: Quality management, leadership, logistics process, beneficiaries, social program, policy and strategy