



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“PROPUESTA DE TQM EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO – COLEGIO SEÑOR DE LA JUSTICIA - 2015”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

ALEX TANTA PÉREZ

**ASESOR**

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2017**

## **DEDICATORIA**

Se lo dedico con todo mi corazón a Dios, porque él se merece toda la gloria.

A mis padres, hermanos y toda mi familia.

A todos mis maestros.

A Bilberth Peralta, un amigo especial.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco desde el sur de mi corazón a Dios, por hacer milagros en todos los momentos difíciles, duros y complicados de mi historia, para lograr hasta esta tesis no fue fácil, en el 2012, Dios me libero de la muerte, sufrí una enfermedad muy delicada, los médicos me detectaron parásitos en el cerebro, en el 2013 sufrí algo como una especie de esquizofrenia, traumas y sintiéndome sólo, con mi estado como de un niño e invadido de temor, con mis sentimientos y emociones destruidas, pasando cada noche en vela, pero Dios estuvo allí para ayudarme a seguir adelante y darme su cuidado, 2014, 2015 y otros momentos, cuando yo sentía darme por vencido a causa de las diferentes circunstancias duras Él utilizó a diferentes personas para decirme continua YO estoy contigo.

A mis padres Alfredo Tanta y Orfelinda Pérez por su magno apoyo incondicional.

A mis hermanos y a toda mi familia por su gran apoyo en diferentes áreas de mi vida.

A Alexander Cerna Administrador del colegio Señor de la Justicia y a todos los miembros de la antes mencionada institución.

Quisiera nombrar a muchas personas, pero quiero generalizar sólo en estas líneas para resumir, de corazón gracias a todos los seres que me rodean y me rodearon durante mi vida hasta el presente: Dios, familiares, maestros, amigos y compañeros.

## RESUMEN

En el ámbito internacional vemos que muchos de los países latinoamericanos son deficientes en la calidad educativa escolar, debido a las malas gestiones de los directivos de cada institución principalmente por un gobierno descuidado en la educación, lo mismo sucede en nuestro ámbito nacional, además de un gobierno que no es transparente con el destino de cada inversión económica de un proyecto educativo, donde muchas veces son mal invertidos y destinados para otras cosas. En el colegio Señor de la Justicia analizamos la preocupación de consolidarse, aunque existen deficiencias por mejorar y lograr brindar un servicio educativo de calidad.

¿Cómo la propuesta de TQM permitirá mejorar la calidad del servicio educativo en el colegio Señor de la Justicia - 2015?

Esta investigación es principalmente para una buena la calidad educativa y la consolidación del colegio Señor de la Justicia; a la vez hipotetizamos que la Propuesta de TQM permitirá mejorar la calidad del servicio educativo. Nuestro objetivo es determinar que la propuesta del TQM pueda mejorar la calidad del servicio educativo. Para ello adoptamos a nuestra investigación el diseño pre experimental.

La población total es de 250 padres de familia, y aplicando la fórmula del muestreo aleatorio simple cuando la población es finita nuestra muestra será de 30 padres a los que se aplicará la encuesta; el método que se emplea es el cuantitativo, y el instrumento con lo que recogemos la información es la encuesta.

Si una institución desea brindar un buen servicio o producto de calidad se recomienda según nuestros resultados como también las diferentes definiciones y opiniones de autores expertos en el tema aplicar TQM debido a que es una gestión que abarca a toda la empresa.

**Palabras Clave:** "TQM", total quality management; "calidad", superioridad o excelencia de algo o de alguien; "servicio", trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona; "educativa", que sirve, es adecuado o está pensado para educar.

## ABSTRACT

Internationally we see that many Latin American countries are deficient in school education quality due to mismanagement by the directors of each institution primarily for neglected education government, in addition to a government that is not transparent with the fate of each economic investment of an educational project, where they are often misapplied and proposed for other things. In the school, The Lord of Justice analyzes the concern to consolidate, although there are deficiencies to improve and to provide a quality educational service.

How TQM's proposal will improve the quality of education at school Lord of Justice - 2015?

This research is primarily to good quality education and strengthen-ing college Lord of Justice; at the same time, we hypothesize that the TQM proposal will improve the quality of the educational service. Our goal is to determine TQM's proposal to improve the quality of educational services. For our research, we adopt a pre experimental design.

The total population of 250 parents and applying the formula for simple random sampling when the population is finite will be our sample of 30 parents who apply the survey; The method used is quantitative, and the instrument with which we collect the information is the survey.

If an institution wishes to provide good quality service or product is recommended by our results as well as different definitions and opinions of experts authors on the subject because applying TQM is a management covering the entire company.

**Keywords:** "TQM", total quality management; "quality", excellence or superiority of something or someone; "service", work, especially when done for someone else; "education", serving, it is appropriate or is intended to educate.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Formulación del problema.....	11
1.2.1. Problema general .....	11
1.2.2. Problemas específicos.....	11
1.3. Justificación e importancia de la investigación .....	11
1.4. Objetivos de la investigación.....	13
1.4.1. Objetivo general.....	13
1.4.2. Objetivos específicos.....	13
1.5. Limitaciones de la investigación.....	13

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.3. Antecedentes Locales .....	22
2.2. Bases teóricas científicas.....	25
2.2.1. Variable independiente: Propuesta de TQM.....	25
2.2.2. Variable dependiente: Calidad del servicio educativo.....	43
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	52

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo y diseño de investigación.....	55
3.1.1. Tipo de investigación.....	55
3.1.2. Diseño de investigación.....	56
3.2. Población y muestra.....	57
3.2.1. Población .....	57
3.2.2. Muestra .....	57

3.2.2.1.	Tamaño de la muestra.....	58
3.2.2.2.	Estimación del tamaño de la muestra .....	58
3.3.	Hipótesis.....	59
3.3.1.	Hipótesis General.....	59
3.3.2.	Hipótesis Nula.....	59
3.3.3.	Hipótesis específicas .....	59
3.4.	Variables y operacionalización de variables.....	59
3.4.1.	Variables de estudio .....	59
3.4.1.1.	Variable independiente.....	60
3.4.1.2.	Variable dependiente.....	60
3.4.2.	Operacionalización de variables .....	61
3.5.	Método y técnicas de recolección de datos .....	62
3.6.	Instrumentos de recolección de datos.....	63
3.7.	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	65

#### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1.	Análisis de confiabilidad de los instrumentos .....	68
4.1.1.	Análisis de confiabilidad de variable 01 .....	68
4.1.2.	Análisis de confiabilidad de variable 2 .....	68
4.2.	Resultados descriptivos .....	69
4.2.1.	Descriptivas generales.....	69
4.2.1.1.	Descriptiva de la variable propuesta de TQM.....	69
4.2.1.2.	Descriptiva de la variable calidad del servicio educativo .....	70
4.2.2.	Descriptivas por indicador.....	72
4.3.	Prueba de normalidad .....	78
4.4.	Contrastación de hipótesis .....	79

#### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Discusión.....	84
5.2.	Conclusiones.....	85
5.3.	Recomendaciones.....	86

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	61
Tabla 2 Instrumento de investigación.....	64
Tabla 3 Variable 01: Propuesta de TQM.....	68
Tabla 4 Variable 01: Propuesta de TQM.....	68
Tabla 5 Variable 02: Calidad del servicio educativo.....	68
Tabla 6 Variable 02: Calidad del servicio educativo.....	68
Tabla 7 Variable 01: Propuesta de TQM.....	69
Tabla 8 Variable 02: Calidad del servicio educativo.....	70
Tabla 9 Indicador: Gestión.....	72
Tabla 10 Indicador: Mejora Continua.....	73
Tabla 11 Indicador: Competencia.....	74
Tabla 12 Indicador: Capacidad.....	75
Tabla 13 Indicador: Comunicación.....	76
Tabla 14 Indicador: Fidelización.....	77
Tabla 15 Prueba de normalidad.....	78
Tabla 16 Estadísticas de grupo.....	79
Tabla 17 Prueba de muestras independientes.....	79
Tabla 18 Correlaciones.....	80
Tabla 19 Gestión – calidad del servicio educativo.....	81
Tabla 20 Mejora continua – calidad del servicio educativo.....	81
Tabla 21 Competencia – calidad del servicio educativo.....	82



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de Ishikawa o de causa - efecto..	42
Figura 2 Diagrama de Pareto..	43
Figura 3 Diagrama de diseño..	56
Figura 4 Diseño de investigación.	57
Figura 5 Fórmula aleatoria simple.	58
Figura 6 Cálculo de la muestra.....	59
Figura 7 Descripción porcentual de la variable propuesta de TQM.....	70
Figura 8 Descripción porcentual de la variable calidad del servicio educativo .....	71
Figura 9 Descripción del indicador gestión.....	72
Figura 10 Descripción porcentual del indicador mejora continua. ....	73
Figura 11 Descripción porcentual del indicador competencia. ....	74
Figura 12 Descripción porcentual del indicador capacidad. ....	75
Figura 13 Descripción porcentual del indicador comunicación.....	76
Figura 14 Descripción porcentual del indicador fidelización.....	77
Figura 15 Prueba de normalidad.....	78
Figura 16 Distribución de probabilidades. ....	80

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años como en toda la historia se ha asumido la gran verdad de que la educación es el pilar para el desarrollo económico, como social para toda persona, por ende, para toda familia sociedad o país, es por ello que hoy en día se observa a toda las poblaciones nacionales e internacionales preocupados por hacer de ella una educación de calidad.

La educación tanto cognitiva aplicable a las diversas materias, como la educación humana que son los valores y principios de un individuo es concebida por casa y al transcurrir las experiencias en la escuela deben tomar una dirección para perfeccionarse en el alumno si este le abre las puertas de la verdad y el empeño.

La vida en la escuela, inicial primaria y secundaria es la base para el futuro de todo profesional, tal vez la formación escolar es como el embarazo de un niño por nueve meses, que el escolar se forma con todos los factores necesarios para defenderse en el futuro y así pueda avanzar en lo por venir de su vocación sin ninguna desventaja de discapacidad, como un niño se forma las partes orgánicas, las extremidades, para que cuando salga del vientre de la madre ya está formado con sus diferentes partes tan solo está para reforzarlo con su desarrollo físico y en cuanto a la educación el reforzamiento sería preparándose cada día más, ya sea leyendo o practicando las diferentes materias para llevarlo a la cima de la perfección.

Tanto la eficiencia como la eficacia en el proceso de formación es importantísimo porque con la eficiencia el alumno estará preparado para cualquier competencia o barrera que se presente, y con la eficacia medirá las mejoras que está alcanzando asimismo ello servirá para motivarse y continuar con los demás retos que se le presenten.

En el presente estudio tratamos que la calidad del servicio educativo como variable dependiente sea eficiente y eficaz en el colegio Señor de la Justicia identificando todos los problemas que se estén presentando, identificándolo a través de encuestas a los padres de familia quienes en este caso darán su punto de vista sobre la satisfacción que aprecian sobre el colegio, posteriormente evaluarlos así dar una solución a todos los síntomas y deficiencias que causan inconformidad así

de esa manera hacer del colegio una institución con medios y recursos capaces de brindar un servicio de calidad que apoyara al desarrollo de nuestro país, además se considera que si un cliente como es en el caso un padre de familia está muy conforme con el servicio brindado este mismo recomendará y tendrá un buen concepto de la institución llegando con trascendencia al público en general.

Asimismo, el presente estudio se desarrolló en cuatro capítulos magnamente contextualizados y explicados enfatizando los problemas internacionales, nacionales y locales como también brindando recomendaciones para la solución de diferentes problemas que se pueda obtener como resultado de la evaluación principalmente del colegio Señor de la Justicia. Entre los cinco capítulos tenemos los siguientes que serán explicados a continuación.

En el capítulo I, se explica la situación problemática que sucede en diferentes países del mundo, como también nacional, los problemas y deficiencias que se observa en el colegio Señor de la Justicia con sus diferentes interrogantes del problema general y problemas específicos; asimismo, los objetivos, la justificación del proyecto y las limitaciones que se presentan.

En el capítulo II, explicamos el respectivo marco teórico con el que se desarrolla nuestra investigación, los antecedentes de estudio no mayor a cinco años de antigüedad y las bases epistemológicas de ambas variables explicadas y comentadas por gurús de respectivos temas.

En el capítulo III, se detalla el método a utilizar en nuestra investigación, se explica sus respectivas partes que lo componen como son el tipo y diseño de investigación, población y muestra, las hipótesis tanto generales como específicas como también la respectiva hipótesis nula, las variables de estudio definiéndolo conceptual como operacionalmente, asimismo la operacionalización de la variable, el método e instrumento de investigación y los procesos y análisis estadístico de los datos aplicados de nuestro instrumento.

En el capítulo IV, se plasma los análisis e interpretación de resultados; entre ellos análisis de confiabilidad de los instrumentos, sus diferentes tablas de cada variable; los resultados descriptivos donde se muestra las tablas y figuras de cada

variable, así como su tabla y figura correspondiente a cada indicador; continuamente también tenemos la tabla y la figura de la prueba de la normalidad; y finalizamos este capítulo con la contratación de hipótesis y dentro de ello la prueba T, estadísticas de grupo, prueba de muestras independientes, correlaciones y la figura de distribución de probabilidades.

Al finalizar no podría faltar las respectivas discusiones, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, y anexos que le dan sentido a toda investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1.1. Realidad problemática

Cuando hablamos de calidad del servicio educativo básicamente nos referimos a los distintos rasgos que desea tener una sociedad, comunidad, una persona como profesional en lo que se dedica, ya sea como docente o estudiante o cualquier empresa que brinde servicios referentes.

Refiriéndonos al nivel educativo de colegios en el exterior los países con deficiente calidad educativa siempre son los de América Latina, un país con apariencia de una magna reputación como es Argentina sorpresivamente es uno de los países latinos que necesitan con urgencia de calidad educativa,

En abril del 2010 con la participación de los directores de programas de equidad de los Ministerios de Educación de México, Costa Rica, Brasil, Uruguay, Argentina y Chile, se llevó a cabo una conferencia de carácter técnico en Buenos Aires, Argentina, con el fin de discutir sobre los programas de equidad y de promoción de la educación pública en los diferentes países de América Latina. Con la finalidad de mejorar la calidad de la educación en nuestra región Latinoamérica la mencionada conferencia internacional fue realizada con los esfuerzos y la gran visión entrañablemente del Centro De Estudios En Políticas Públicas con sus siglas CEPP en coordinación con el reconocido Programa Regional de Políticas Públicas para Latinoamérica – SOPLA, perteneciente a Konrad Adenauer Stiftung (2010).

Al parecer la historia continúa, porque en el 2013 tenemos resultados y medios de comunicación que comentan la triste realidad. Según una nota de “INFOBAE” un medio virtual argentino recopilando información mediante un informe del *Program for International Student Assessment (Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes)* Informe PISA dice: Es una opinión que logró consenso entre los principales protagonistas de la educación del país. En el informe también se aprecia que la calidad de la educación de ese país cada día se degrada, explica que el 52% de los adolescentes en Argentina tienen graves dificultades en cuanto a comprensión lectora, añade asimismo que, sólo el 44% hace real el sueño de escalar la secundaria en el

tiempo y la forma normal y adecuada. Con estos resultados lamentables y vulnerables la población de Argentina se clasifica en la 7° ubicación con respecto a una educación sobresaliente en Latinoamérica, además de ello existe una subpoblación de jóvenes en un porcentaje mayor al 15 % que ni estudian, ni trabajan. ¿Por qué la sociedad y la política aún no despiertan?, y este es un dato que se sostiene en el caso argentino desde al año 2000. El PISA se realiza cada tres años en varios países con el fin de determinar la valoración internacional de los alumnos y es llevado a cabo por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Si repasamos las últimas "calificaciones" que obtuvo la Argentina en el grupo de exámenes internacionales que luego permiten construir los índices e indicadores de calidad educativa de todos los países del mundo, los números nos atraviesan como dagas a toda la sociedad.

Porque las cifras demuestran que la cuestión acerca de la calidad educativa es un desafío urgente e involucra a todos los argentinos y aleja la imagen de la Argentina calificada, que supo ser el país modelo y con la mejor educación de América Latina .

La calidad educativa está en situación de emergencia, fue una de las conclusiones consensuadas entre los principales referentes del sector entre autoridades nacionales, de la ciudad y del mundo que participaron del V Foro de calidad educativa que organiza anualmente la Asociación Civil Proyecto Educar 2050, en el marco de la semana de la educación.

El primer gran déficit que tiene nuestro país en materia de calidad educativa es la gran desigualdad, que establece diferencias importantes entre regiones y ciudades. En las zonas de mayor pobreza estamos dando la peor educación, cuando la Ley de Educación Nacional exige lo contrario. Las mejores escuelas deberían estar en las zonas más necesitadas, explica Manuel Álvarez Trongé, presidente de la ONG Proyecto Educar 2050. (Citado por Blanco, 2013).

Hoy Argentina, a 125 años de la muerte de Domingo Faustino Sarmiento, ocupa el séptimo lugar en el ranking de países según su calidad educativa, detrás de Brasil, Chile, Colombia, México y Uruguay.

Según todos los estudios comparativos, los países latinoamericanos invierten menos en Educación que los de Europa y Asia, Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia e Israel.

En un ejercicio de investigación para saber los datos de la inversión en ciencia y tecnología. Entonces confirmamos que Latinoamérica está lejos de los países ricos y los emergentes asiáticos, y que, dentro de la región, Brasil es líder en la mayoría de los ítems analizados, mientras que en otros se destacan Argentina, Costa Rica y México

"La Argentina parece estar yendo en una dirección diferente a la del resto de América latina en materia de evaluación educativa", dijo durante una ponencia que dio recientemente en Buenos Aires , Alejandro Ganimian, un argentino que hace su doctorado en la Universidad de Harvard. (Citado por Premat, 2012).

Según la revista "El Universo", Entre las comparaciones más reconocidas globalmente está la prueba PISA -el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes- que realiza cada tres años la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Si en la región Latinoamérica nos referimos a educación, asombrosamente Chile es el país que lidera superando a los países con potencias económicas como es México, y Brasil, en cuanto a la investigación realizada a estudiantes de 15 años de edad, centrándose en las principales materias como es las matemáticas, lectura y hoy en día la tan famosa ciencia

Comparando los países latinoamericanos con los países de los demás continentes, América Latina está muy lejos de una calidad educativa, la mayoría de los países de la región está en un lugar bajo de la lista.

Esquivando nuestra visión de lo negativo podemos observar la eficiencia de las demás instituciones europeos como son especialmente los países



de Islandia, Egipto, Indonesia, que en la actualidad son los más reconocidos del mundo posteriormente los colegios norteamericanos. Entre los colegios islandeses tenemos, Ritaharju School, Kirkkojärvi School.

Algunas estrategias o métodos que Islandia emplea “no son los que más invierten en educación (menos del 7% del PIB), ni los que imponen la mayor carga horaria a los niños en las escuelas (608 horas lectivas en primaria en comparación con 875 de España, por ejemplo).

Haciendo un aludimiento hacia la historia podemos contemplar que EE.UU. cuenta con los gurús de la calidad nombrando a uno de ellos tenemos al además físico - estadístico, consultor, William Edwards Deming.

Moyano, Bruque y Martínez (2011), definen que. Un sistema de gestión de calidad total requiere de un proceso interrumpido de mejora que incluya personas, equipos, proveedores, materiales y procedimientos. Este proceso de mejora puede ser llevado a cabo de forma secuencial en el tiempo, donde siempre se persigue la persecución de nuevas mejoras que consiguen nuevos incrementos de calidad. Dos importantes aspectos están relacionados con estas ideas: (1) el concepto de *Kaizen* o mejora continua y (2) el círculo PDCA (planificar, realizar, comprobar, actuar), llamado ciclo de Shewhart o de Deming.

Enfocándonos a nuestra nación visualizamos que nuestro añorado y amado Perú nos presenta una calidad educativa sumamente deficiente, a continuación, mencionamos algunos factores que forman parte de tal déficit.

El 17.6% de alumnos de inicial, primaria y secundaria estudia en una escuela pública rural. La mayoría no tiene agua, desagüe ni luz eléctrica.

El diario Perú 21 (2015) informó que, la investigadora del instituto de estudios peruanos Patricia Ames, señaló que estas escuelas aún tienen muchas carencias de infraestructura, materiales y asignación de docentes.

Un punto importante que Ames indicó es que antes del inicio del año escolar las escuelas rurales estén preparadas refiriéndose a los materiales, equipos y los profesores, siempre debe existir una garantía del ministerio

para que estos no lleguen tarde sino de manera justa y precisa, de tal forma que no tengan inconvenientes.

Jaime Saavedra en una entrevista realizada por el diario "Perú 21" dijo: Revalorar la carrera de docentes es de suma urgencia.

Saavedra explicó en mencionada entrevista que el Perú necesita hacer una reforma educativa, enfocándose en la manera o estrategia de enseñanza como principal premisa, subrayó en que el alumno y el docente deben de interactuar, con esto daba entender de que la participación activa no sólo debe ser del profesor sino también del alumno como se venía desarrollando en tiempos pasados, creo que esta es una estrategia con valor, porque mientras el alumno participa se vuelve protagonista de lo que sucede dentro del aula, de esa manera sus esfuerzos serán mayores y se verá más motivado, cada clase será un reto asimismo una diversión y de ello mismo sus ilusiones serán las fuerzas en sus debilidades, cuando el alumno participa será como sus prácticas y cuando una persona practica aprende mejor, más rápido y para un largo tiempo.

El ministro de educación al parecer venía desde ya algún tiempo observando la realidad del insuficiente nivel de enseñanza y calidad educativa en nuestro país por lo que expresó que el Perú está retrasado en cuanto a enseñanza, seguido de ello ratifica en que la reingeniería no debe tener un stop de esa manera tener un nivel competitivo de enseñanza en cada rincón de nuestra patria peruana.

Indicó en su momento (inicios del 2015) que el ministerio de educación se está preocupando por mencionado problema y que para los próximos años estaremos escalando algún peldaño.

El ministro no sólo informó de una manera general, sino que fue un poco detallista en cuanto a las razones del porqué el Perú está dónde está en una mala posición y un panorama educativo deficiente, dio a entender que la distribución de la inversión que hacía el estado con lo destinado a educación no era de la forma correcta, justa y honrada, porque se disimulaba con algunas pequeñas cosas más en la realidad no era la totalidad de la

inversión, la suma o cantidad económica de dinero tuvieron otros destinos pero no en educación. Detallando lo manifestado nos damos cuenta con más claridad que las infraestructuras de los centros educativos cercanos a la capital son pésimas y serán más aún con una diferencia abismal los que son más olvidados como por ejemplo en los andes y otros lugares lejanos en la zona rural de los perímetros de nuestro país.

Otro tema que incluyó el ministro fue el supuesto duplicado sueldo de los maestros en el gobierno de Toledo, algo que es falso, porque en ningún momento se duplicó, *sólo fue un aumento en escala* manifestó, con ello podemos darnos cuenta que si en algún momento se dijo eso (duplicado de sueldo) no era verdad, el aumento en escala lo podemos explicar con el siguiente ejemplo: Que si un maestro antes ganaba S/. 300.00 con el aumento en escala ahora ganará S/. 360.00, pero si fuera duplicado ganaría S/. 600.00, pero lamentablemente para los maestros esa información es falsa.

De la misma manera detalló que un diferente factor que influyó mucho en que el nivel educativo esté retrasado fue el sendero luminoso que sus actos fueron destructibles, matando a multitud de seres humanos y bloqueando carreteras, y destruyendo otros medios de comunicación.

En el Perú tenemos una población de 7.5 millones de escolares en los tres niveles inicial primaria y secundaria, de ello se divide en 5.6 millones que estudian en colegios públicos y el otro porcentaje en el sector privado. Se cuenta con un aproximado de 340 mil docentes asimismo 62 mil centros de estudio de los cuales 49 mil centros son públicas, de los 49 mil, 22 mil son escuelas multigrado donde un educador dicta clases a más de un grado en el nivel de primaria, en algunos lugares es lo peor hay un solo docente para toda la institución donde el maestro desarrolla las labores de director, docente, tutor, auxiliar.

El país ha aumentado la inversión en educación de S/.18, 000 millones que invirtió en 2014 a S/.22, 000 millones en 2015. Tal vez sería una buena noticia si esto sería bien invertido y sólo para los niveles escolares,

porque esta inversión incluye a universidades, El Perú es el país más tacaño en inversión educativa invirtiendo el 3.5 % del PBI.

Saavedra en sus declaraciones además retrocedió su línea de tiempo hacia el año 2012 para recordar y asegurar que un docente se debe valorar por la capacidad, conocimientos y actualización que posee, más no por el tiempo de antigüedad, siendo el año 2012 en el mes de noviembre donde se aprobó la ley en que los profesores deben ser evaluados, y el que alcance el mayor puntaje fuese nombrado o contratado, porque en muchos años anteriores al docente se le reconocía por el tiempo que llevaba laborando, esta medida que se puso en vigencia es una iniciativa que cobra mucha relevancia si se quiere crecer en la educación.

En la educación peruana hay muchos aspectos que cambiar, como es, un mejoramiento en cuanto a la malla curricular, mejores sueldos para los maestros, el reforzamiento para algunos menores que tienen un desnivel de aprendizaje, esto suele suceder más en los primeros grados de primaria y aún más en los lugares abandonados donde ni siquiera hay un centro educativo inicial.

La nación peruana de escolares tiene dificultades en la comprensión lectora, seguramente debido a la falta de prácticas continuas o una currícula no bien establecida con estrategias, si el niño no está preparado en ello mucho menos lo va a ser en la ciencia, tecnología, y tener conocimientos de historia, primero debe preocuparse en ello que es algo básico, cuando esa base está bien construida entonces todo lo por venir será más sencillo.

Si miramos responsabilidades el encargado de todo ello en su mayoría recae sobre el director, él es la máxima autoridad en la escuela, él debe emplear la administración en su totalidad, planificar, organizar, ejecutar y controlar, entiendo que muchas veces va a tener que lidiar con los padres de familia, porque muchos tal vez no van a sentirse a gusto con algunos proyectos o estrategias, también tiene que vigilar sutilmente y con buena manera a los profesores para que desarrollen bien su trabajo, todo esto es una

gran responsabilidad, el director debe tomarlo de esa manera su cargo y ser un líder que esté apasionado de todos sus qué haceres como tal.

Entrando en detalle a este cargo creo que un director debe ser evaluado sus muchas habilidades y su currículum no tan solamente baste que tenga un título de maestro, y debe tener las mismas condiciones que un administrador o gerente de una empresa, porque una institución educativa es como una empresa, un administrador o gerente que es contratado se le ha hecho entrevistas y revisado con detalle su trayectoria a través de su currículum y sus condiciones es que si no lleva adelante a una compañía puede ser despedido.

También el ex viceministro de Gestión Pedagógica Idel Vexler en una nota de Perú 21 (2015), señala que la currícula y la política de docente aún son problemas muy graves en la gestión presente.

Vexler no está de acuerdo con la reforma magisterial; porque, contiene bastantes escalas y requiere constantemente concursos de contratos los cuales hacen más inestables los factores, laboral, económico, político, social de 60, 000 profesores.

“Además, las evaluaciones son solamente una prueba de lápiz y papel, a diferencia de la carrera magisterial que evaluaba la capacidad didáctica, experiencia profesional, publicaciones, méritos de los maestros, etc.”, refirió a Perú 21 (2015).

El experto recomienda que el gobierno siga en la labor de perfeccionar la política magisterial siempre recompensando esfuerzos.

Sin embargo, Hugo Díaz, titular del Consejo Nacional de Educación (CNE) en la misma noticia indicó que, la modificación magisterial la modalidad de concurso para los directores ha cambiado puesto que ya no existen denuncias de fraude. El ministerio de educación ha creado un formato para que los profesores y directores sean evaluados, y desde de ello automáticamente puedan o no ser renovados sus contratos.

Asimismo, opinó que gracias a tal decisión promediadamente 80 mil docentes sin un concurso permanecerán en su centro de labores y con buen desempeño.

En el artículo, el titular de CNE consideró en el año presente emplear todo el recurso o presupuesto que se asignó para tal fin, preparar a los funcionarios que ingresaron recién en las regiones y solucionar los problemas donde algunos colegios funcionan con dos directores, en el cual los antiguos no quieren dejar el puesto, hasta usaron instancias judiciales para no ser sustituido en el cargo.

Por su parte, el experto en temas educativos León Trahtemberg estima que, si el ministro de educación estabiliza lo acordado con respecto a los maestros y emprende en renovar los ambientes, la infraestructura escolar considerablemente, podremos decir que ha hecho una labor grande. “Queda para el próximo quinquenio hacer un verdadero shock pedagógico y curricular con miras al siglo XXI”, mencionó como última acotación en la nota realizada por Perú 21 (2015)

Analizando el colegio Señor de La Justicia, se pudo detectar que la calidad del servicio educativo es notable a pesar de tener docentes nacionales (aunque no es principal que sean internacionales) en algunas ocasiones licenciados, si se puede añadir como deficiencia en el colegio es que aún no cuenta con todos los dos últimos grados completos de secundaria, asimismo demanda de una loza deportiva propia, otra de las deficiencias es que aún no ha instalado un laboratorio de computo lo cual es una desventaja para el alumno o un docente mismo cuando quiere navegar o buscar información de la red, asimismo el colegio no participa de investigaciones profundas científicas lo cual al alumno lo haría más preparado y técnico.

Aunque estas deficiencias existan el director del mencionado colegio junto con toda la plana docente y todo el pueblo estudiantil justiciano está comprometido a hacer del colegio Señor de La Justicia, un colegio prestigioso, eficiente y reconocido, siendo uno de las líderes que esté posicionado en la cumbre en nuestro distrito y competente en nuestro país.

Es por ello que no por obligación sino, porque eso es el deseo de todo justiciano, se ha tratado de cubrir las necesidades mencionadas de una u otra manera como por ejemplo logrando alquilar un campo deportivo de la comunidad donde pueden los niños divertirse y pasar sus momentos felices de recreo, añadido a esto el director junto con su plana docente está a próximo de inaugurar un laboratorio de computo.

Todo este arduo trabajo es elaborado por todos los responsables de la institución iniciando desde el representante con el cargo superior hasta el inferior.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la propuesta de TQM permitirá mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la propuesta de TQM (gestión) permitirá identificar las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015?

¿Qué tan importante es el TQM (mejora continua) para elevar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015?

¿Cómo sería una propuesta de TQM (competencia) para mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia- 2015?

## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

Para realizar este trabajo como investigación y tomando como variable dependiente “la calidad del servicio educativo – colegio Señor de La Justicia – 2015”, lo cual será el punto principal en estudio o análisis nos basamos primeramente en la consolidación como objetivo principal, hoy en día si visualizamos tendremos como una respuesta importante que el colegio Señor de la Justicia tiene algunos factores que mejorar, es por ello que vamos a

analizarlo y así encontrar sus deficiencias para que posteriormente brinde una calidad de servicio educativo significativamente relevante posicionándose en la cumbre de las instituciones de magna calidad de servicio educativo a nivel local y con una nacionalización viviendo la experiencia de consolidación.

Así mismo se justifica llevar a cabo el estudio de este problema porque una calidad de servicio educativo eficiente es vital para el desarrollo de un país, ciudad, una persona misma tanta económica, social y personal.

Añadiendo el por qué el estudio de este problema, es que tendremos la información necesaria sobre cómo aplicar una gestión de calidad para que todos sus clientes profesionalizados en esta casa de estudios obtengan la distinguida calidad educativa y ello se dará desde la mejora en la organización, en el proceso en el servicio y de ello es la propuesta de TQM.

Debido a la globalización y la exigencia de un porvenir mejor añadido a la demanda del cliente el colegio Señor de la justicia se sitúa en comparación, siendo empático esta vez ocupando el papel de cliente para reconocer lo que el estudiante o lo que el cliente desea, así brindar un servicio educativo por encima de los estándares peruanos.

Es propicia la oportunidad de una mejora de calidad educativa porque ante la obviedad de toda empresa que quiere ser reconocida, el colegio Señor de la Justicia busca una mejora continua.

En la actualidad gracias a la nueva ley universitaria promovida desde el congreso y Daniel Mora los estándares para la subsistencia de toda universidad peruana es la acreditación es por ello el colegio Señor de la Justicia busca desde la secundaria formar el perfil idóneo del alumno durante sus cinco años y busca contribuir con la misma.

Además, el colegio Señor de la Justicia como siempre está interesado en sus estudiantes busca tener la máxima información por parte de ellos y sus padres para saber qué es el deseo de cada uno, y poder brindarles un servicio de calidad para que se sientan satisfechos y como en casa.



Tomando como factor principal justificamos metodológicamente idealizándose a realizar un trabajo exhaustivo a través de encuestas con preguntas sumamente rigurosas y precisas tomando como idea especial e idónea un servicio de calidad diferente “mejora continua” a corto y a largo plazo.

Teniendo la información amplia, básica e íntima sobre una necesidad de cada cliente estaremos con toda la capacidad para supervisar y controlar el servicio educativo del colegio Señor de la Justicia. Actualmente los directores junto con la plana docente desean realizar y alcanzar cada objetivo propuesto dentro de la organización, teniendo en cuenta la planificación, sus recursos, entre otros factores, y para ello se realizará la propuesta de TQM que es una herramienta orientada al logro de cada objetivo y por ende se convertirá en una institución reconocida.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la propuesta de TQM para mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Identificar con la propuesta de TQM (gestión) las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

Determinar la importancia del TQM (mejora continua) para elevar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

Presentar una propuesta de TQM (competencia) para mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las Limitaciones de nuestra investigación se hace notable al realizar cada paso de su contenido al ser insólitos los libros actualizados tanto de TQM como de calidad del servicio educativo que como variables son la base de estudio de las que se debe hablar.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudio**

Para dar epistemología a la investigación y en relación a estudios realizados sobre la gestión total de calidad y la calidad del servicio educativo encontramos diversos estudios de investigaciones similares a las variables con la cual estamos trabajando.

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En el contexto internacional los que aportan con sus diferentes investigaciones son los siguientes:

Marqués (2010) en su tesis titulada: "Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de los Servicios Públicos Municipales"- Desarrollada en la universidad de la Rioja de La Rioja, España; para obtener el grado de: doctor en Administración llega a las siguientes conclusiones:

Un liderazgo participativo otorga más importancia a la calidad del servicio, por vía de una mayor motivación, satisfacción, empowerment y resultados positivos de los recursos humanos, que un estilo de liderazgo autocrático (Coercitivo).

La administración pública es el sector económico que ofrece el mayor número de bienes y servicios a los ciudadanos desde la seguridad social, la salud, la educación, los impuestos y por lo tanto este sector debería prestar más atención a la calidad, sobre todo en la satisfacción de sus clientes y usuarios, contribuyentes y los beneficiarios del servicio público.

Barcia, (2012) en su tesis titulada: "Mejoramiento de la calidad y productividad en una línea de producción de enlatados de sardinas en salsa de tomate, utilizando TQM", desarrollada en la Escuela Superior Politécnica de Litoral de Guayaquil, Ecuador; para obtener el título profesional de Ingeniera de Alimentos; concluye.

Al realizar el estudio de aplicar total quality management en una línea de producción de sardinas en salsa de tomate enlatado se determinó que se llega a ahorrar el 20% de los costos de producción anuales. Superando al objetivo establecido al inicio de este trabajo que fue el 10% de los costos.

Estadísticamente hablando, las etapas críticas identificadas fueron el envasado y sellado. Esto se evidencia en el producto fuera de especificaciones, en el envasado existe 63,39%, en el sellado A 4,62% y en el sellado B 11,46%. Los gráficos de control aportaron a tener un dominio más estricto de las etapas críticas y por consiguiente prevenir errores, lo que se refleja en ahorros monetarios. (p. 128).

Lobo (2012), en su tesis titulada “Mejoras en los procesos productivos de una fábrica de calzados con el uso de las herramientas de la calidad de la escuela japonesa”, desarrollada en la Universidad Nacional de San Martín – UNSAM en Buenos Aires, Argentina, para optar el grado de maestría en Calidad Industrial concluye que.

En la primera etapa de estudio, fundamentación teórica (escenario de referencias), fue posible encontrar que el historial de la calidad empieza desde hace mucho tiempo, en la pre historia. La humanidad tiene inserta en su índole y su cultura la ansiedad de hacer las cosas de la mejor manera posible y siempre buscar la perfección con las herramientas que tiene.

Del proceso de investigación de la organización en estudio a lo largo del año 2011, observaciones empíricas, aplicación de algunas de las siete principales herramientas de la calidad, como diagrama causa y efecto, diagrama de Pareto, flujo grama, el análisis y recolección de datos y el sistema de indicadores de calidad para medir y evaluar, se pudieron encontrar los principales problemas de calidad, sus causas y en qué sector de la empresa están ubicados. (p. 129).

Silva, (2011), en su tesis titulada “La calidad total en organizaciones y entornos complejos: Análisis en una aerolínea de bandera” desarrollada en la Universidad Autónoma de Madrid en Madrid, España, como tesis doctoral, concluye que.

El modelo de la gestión de la calidad total – TQM bien como otros modelos y programas de gestión que han promovido importantes cambios en las organizaciones en las últimas décadas, han presentado resultados positivos, aunque algunos expertos e investigadores han publicado los resultados de sus estudios que muestran los puntos débiles de tales programas. Aun así, sabemos que muchos de los más importantes modelos de excelencia adoptados por organizaciones en todo el mundo tienen por base los principios del TQM en su forma tradicional.

Este trabajo se enmarca en la misma línea elegida por varios autores (Adamson, 2005; Gómez Gras y Verdú Jover, 2005; Singh y Smith, 2006; Tari, 2006) que sugieren una reevaluación sobre la efectividad de los modelos que tienen como base la filosofía y principios de calidad total, pero con la diferencia que el marco conceptual de aproximación es el paradigma de la complejidad aplicado en las ciencias sociales. Es decir, intentamos con nuestro estudio presentar la necesidad de actualización o cambio de la filosofía, de algunos de los principios y la metodología del TQM y de los modelos por él soportados, considerando los aspectos de complejidad incidentes en los sistemas complejos adaptativos y apoyado por un enfoque del comportamiento humano. (p. 165).

López (2010), en su tesis titulada “Calidad en la enseñanza de la educación superior | Aportes para la gestión y diseño de políticas educativas desde la percepción de docentes y autoridades universitarias”, desarrollada en la Universidad Nacional de la Plata de Buenos

Aires, Argentina, como tesis de maestría en Dirección de Empresas concluye.

La concepción de calidad que expresan los docentes encuestados, se encuentra principalmente relacionada con lograr que los estudiantes desarrollen las capacidades necesarias para avanzar en su propia transformación y con la necesidad de formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social. Por otro lado, en cuanto a la opinión que consideran que tiene la institución universitaria en donde se desempeñan, no existe un concepto de calidad que se destaque, es decir que todos se encuentran presentes en similar proporción.

Los docentes argentinos opinan que los determinantes principales de la calidad de la enseñanza universitaria son: el conocimiento del profesor sobre la materia; la capacidad del docente para generar, acumular y transmitir su conocimiento; y la actitud, participación y motivación hacia el aprendizaje por parte del alumno. Estos determinantes, considerados tradicionales, revelan que el principal actor de la calidad es el propio profesor. (p. 108 - 109).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En el contexto nacional los que hicieron la investigación aportan lo siguiente:

Jacinto (2012), en su tesis titulada “Diseño de procesos y medición de la percepción de los clientes según estándares de calidad en los terminales de la empresa EPPO S.A.” desarrollada en la Universidad de Piura, Piura, tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial y de Sistemas, concluye:

Uno de los principales problemas es la falta de monedas y/o billetes de baja denominación para emitir los vueltos y éste uno de los factores que incomoda a los usuarios y a las personas

encargadas de las ventas, ya que el pasajero puede perder de viajar en el horario deseado.

Durante la realización de la encuesta, los usuarios manifestaron algunas experiencias negativas en los servicios que brinda la empresa como:

Mal trato por parte de algunas de las encargadas de ventas, se les califica como hostiles, mal educadas, etc.

Falta de monedas y/o billetes de baja denominación al momento de comprar boleto de viaje.

Insatisfacción con la limpieza en los buses.

Demoras por fallas en el sistema.

Falta de tarifas establecidas al momento de enviar encomiendas y pagar por flete, ocasiona que las responsables cobren a su criterio. (p. 87).

Pérez (2014) en su tesis titulada “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre S.A.C., Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012”, desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, para optar el título de Contador Público, concluye:

La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, no hay rentabilidad apropiada por ende la empresa es ineficiente, se encuentra debajo del promedio del sector y no ha generado los ingresos que debería, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial.

El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizado, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta pueda lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta. (p. 103).

Horosco (2012), en su tesis titulada “Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo - sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012” desarrollada en la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, concluye:

Con el diagnóstico situacional se comprobó las deficiencias existentes en el sistema de atención al usuario, el incumplimiento de los plazos pactados que son los que generan las multas por INDECOPI; estas deficiencias se solucionaron con la implementación de la propuesta de mejora.

Se elaboró la propuesta de mejora analizando los procesos con mayor tiempo de demora, partiendo de las causas que generan los problemas se establecieron acciones a tomar para que el proceso de atención sea menor y genere satisfacción al cliente. (p. 75).

Villavicencio (2014), en su tesis titulada “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea S.A. Trujillo 2013”, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, para optar el título de Licenciado en Administración, concluye:

La calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes. Y su



relación con estos es leal, pues estos muestran lealtad. El 35% acude diariamente, mientras que el 31% acude semanalmente.

El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes con un 24.5%, pues la empresa le brinda un buen trato, sobre todo personalizado y una respuesta inmediata frente a cualquier problema que le pueda presentar, creando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio. (p. 116).

Zegarra (2013), en su tesis titulada “Influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013”, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, tesis para optar el título de Lic. en Administración, concluye:

La gestión de la calidad del servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C. influye positivamente en la satisfacción de sus clientes, esto se sustenta en que los turistas se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio que recibieron de parte de guías, hospedajes, el transporte y restaurantes.

Se ha determinado que los puntos críticos de calidad del operador turístico Muchik Tours S.A.C son la falta de motivación del personal, ya que el 90% del personal de la empresa se siente desmotivado, además de no ser capacitados ni entrenados periódicamente en calidad en el servicio; el guía es la pieza fundamental del servicio turístico, sin embargo, la empresa no tiene un guía de planta controlado de manera permanente. Otro punto crítico de calidad es que se cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, empero, no se hace un registro formal y seguimiento posterior de ellas. (p. 94).

### 2.1.3. Antecedentes Locales

En el contexto local los que hicieron la investigación aportan lo siguiente:

Sedamano (2013), en su tesis titulada: "Propuesta de mejora en las operaciones de la cadena de abastecimiento en una empresa productora de agua", desarrollada en la *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial; llegando a las siguientes conclusiones:

La filosofía Lean management se mostró más útil al ser separada en Lean manufacturing y Lean logistics, en vez de haber intentado implementar un manejo netamente Lean en toda la cadena de abastecimiento sin mostrar un análisis posterior. Muestra de esto se encuentra en el desarrollo de dos propuestas de solución en diferentes áreas de la cadena de abastecimiento que juntas mejoran las operaciones y aseguran la eficacia y eficiencia en la entrega de productos.

Las herramientas como Ishikawa, árbol causa-raíz, diagrama de flujo, diagrama de control de variables x-s, mapeo de procesos, brainstorming mostraron un poco de dificultad al ser utilizadas al inicio, debido a la diferencia de sus utilidades en un ejercicio práctico y en problemas reales en empresas, en donde cada punto debe estar sustentado numéricamente y no ,solamente, por supuestos, debido a esto, se tuvo que realizar una posterior investigación del problema para mostrar datos pertinentes que consoliden o descalifiquen a las posibles causantes de ambos problemas en la cadena de abastecimiento. (p. 172 - 173).

Segura (2012) en su tesis titulada: "Propuesta de modelo de desarrollo de la gestión de la calidad en las empresas constructoras de edificaciones", desarrollada en la Universidad Nacional de Ingeniería, para obtener el título profesional de Ingeniero Civil Concluye que

Se definió el cuestionario encuesta para las empresas constructoras de edificaciones en base a los criterios aplicados por los modelos existentes, considerando la aplicabilidad y resultados obtenidos de los mismos en nuestro medio, también se consideró las opiniones recogidas de los panelistas de la evaluación Delphi. Se optó por dividir el cuestionario en dos partes: oficina y obra pues se quería saber que tan bueno era el alcance de la difusión de los procesos establecidos. El cuestionario obtenido resultó ser de mucha utilidad, fácil de entender y completar para las personas entrevistadas.

De las 84 empresas participantes del conteo, 7 llegaron a participar de las encuestas de obra y oficina. De estas últimas; 3 tenían Certificación ISO 9001 y 4 no. De las 4 últimas, solo una contaba con SGC implementado, el resto no. Dentro del grupo de los 7, que representa el 8.3% del total, se puede observar que las diferencias de contar con ISO o no, no son mayores, esto se evidencia que, en obra, todas obtuvieron como resultado un nivel de desarrollo de capacidades similar que oscilaba entre 2 y 3. (p. 162).

Díaz (2010) en su tesis titulada “Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales”, desarrollada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación concluyen que:

Las debilidades identificadas se ubican en los siguientes factores: comunidad académica, recursos financieros, infraestructura, equipamiento, imagen institucional e impacto en el medio.

En un segundo plano del análisis de los resultados hallados se concluye que, a nivel de componentes, las debilidades detectadas se identifican en los siguientes componentes: Docentes,

estudiantes, materiales educativos, presupuesto, salas de reuniones, Laboratorios, Dirección, Comunicaciones, Imagen Institucional e Impacto en el medio. (p. 152).

Ugaz (2012), en su tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar por el título profesional de Ingeniero Industrial, concluye.

El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.

La creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo. (p. 93).

Campusano (2014), en su tesis titulada “Programa de calidad para mejorar la atención al cliente en la empresa de transportes inter provincial Consorcio Maleño, Lima – 2014”, desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú para obtener el título de Licenciado en Administración, concluye:

Se llevó a cabo actividades integradoras que enseñaron a los colaboradores de la empresa de transportes inter provincial Consorcio Moleño S.A. C, a trabajar en equipo; llegándose a convertir esto en una fortaleza más para la empresa.

Se desarrolló talleres motivacionales en la empresa de transportes inter provinciales Consorcio Moleño S.A.C con el fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Llegando a generar el interés por mejorar la calidad de atención al cliente que se brindan cada viaje; es decir un trato más adecuado y cortés.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Variable independiente: Propuesta de TQM**

#### **2.2.1.1. Gestión de la calidad total (TQM)**

La gestión de la calidad total (GCT) total quality management más conocido por sus siglas TQM se basa cuando la visión principal de la gestión de la empresa en su conjunto se enfoca en la calidad. Heizer y Render (2001) Dijo: la gestión de la calidad total acentúa el compromiso de la dirección con el hecho de que toda la empresa se oriente hacia la excelencia en todos los aspectos relacionados con los productos y servicios que sean importantes para los clientes. (Citado por Moyano, Bruque y Martínez, 2011).

James (1997) menciona: la gestión de la calidad total es una filosofía que busca obtener el compromiso global de la organización a través de la participación y gestionar eficazmente la calidad para minimizar errores y satisfacer a los clientes de una forma constante. (Citado por Moyano, Bruque y Martínez, 2011).

Choi y Eboch (1988) dijo: la calidad como gestión en el mundo empírico resalta por la causa de satisfacer a sus clientes más no por ser reconocidos como empresas por la calidad del servicio o producto que ofrecen, sin embargo, ello tiene consecuencias que hacen estancarse en un mundo globalizado y competitivo. Los directivos de operaciones sucumben a esta presión de los clientes y optan por la conformidad. (Citado por Moyano, Bruque y Martínez ,2011).

## **Teoría de Ishikawa**

"El control total de calidad empieza con educación y termina con educación". (Ishikawa, 2009).

La empresa debe estructurar adecuadamente su plan de capacitación en calidad.

### **2.2.1.2. Control de calidad**

Es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Puntos relacionados con el control de calidad de los japoneses:

Hacemos control de calidad con el fin de producir artículos que satisfagan los requerimientos de los consumidores.

Debemos hacer hincapié en la orientación hacia el consumidor.

Es importante la interpretación que demos a la palabra calidad en la organización

Por muy buena que sea la calidad, el producto no podrá satisfacer al cliente si el precio es excesivo

Cómo se expresa la calidad:

- 1) Determinar la unidad de garantía
- 2) Determinar el método de medición
- 3) Determinar la importancia relativa de las características de la calidad
- 4) Llegar a un consenso sobre defectos y fallas
- 5) Revelar los defectos latentes

- 6) Observar la calidad estadísticamente.
- 7) Calidad del diseño y calidad de aceptación.

### **2.2.1.3. Control total de calidad japonés**

Al promover las actividades de cc, se ha verificado que existen diferencias entre el Japón y los países occidentales. Después de la segunda guerra mundial se introdujeron al Japón muchos métodos de control, pero ninguno comparable con el control de calidad en cuanto a su capacidad para arraigarse firmemente, para aplicarse en su totalidad y para alcanzar el éxito y luego reexportarse al Occidente (Ishikawa, 2009).

Aprovechando al máximo las características del control de calidad japonés, los productos de este país alcanzaron la mayor calidad del mundo y se exportaron a todo el globo.

En diciembre de 1967 el séptimo simposio sobre control de calidad determinó que las seis características siguientes eran las que distinguían el control de calidad japonés respecto del occidental:

1. Control de calidad en toda la empresa; participación de todos los miembros de la organización.
2. Educación y capacitación en control de calidad.
3. Actividades de círculos de cc.
4. Auditoría de cc (premio de aplicación Deming y auditoría presidencial).
5. Utilización de métodos estadísticos.
6. Actividades de promoción del control de calidad a escala nacional.

Estas son las seis características del control de calidad japonés. Tienen ventajas y desventajas, y lo que ellos procuran es acentuar las primeras y eliminar las últimas.

#### **2.2.1.3.1. Primera característica: Control de calidad en toda la empresa, participación de todos los miembros de la organización**

Los japoneses sostienen que:

Aunque empresas e individuos citen interpretaciones diferentes, el control total de calidad significa, en términos amplios, el control de la administración misma.

El concepto de "control total de calidad" fue originado por el Dr. Armand V. Feigenbaum, quien sirvió en la década de 1950 como gerente de control de calidad y gerente de operaciones fabriles y control de calidad en la sede del General Electric en Nueva York. Su artículo sobre el control total de calidad se publicó en la revista *Industrial quality controlen* mayo de 1957. Luego siguió un libro publicado en 1961 con el título de *total quality control: Engineering and Management*. (Ishikawa, 2009).

El CTC exige la participación de todas las divisiones, incluyendo las de:

Mercadeo

Diseño

Manufactura

Inspección y

Despachos.

Temiendo que la calidad, tarea de todos en una empresa, se convirtiera en tarea de nadie, surgió la idea de que el CTC estuviera respaldado por una función gerencial bien organizada, cuya única área de especialización fuera la calidad de los productos y cuya única área de operaciones fuera el control de calidad. Su profesionalismo



occidental lo llevó a abogar por que el CTC estuviera en manos de especialistas. (Ishikawa, 2009).

Desde 1949, los japoneses han insistido en que todas las divisiones y todos los empleados deben participar en el estudio y la promoción del CC.

Su movimiento, jamás ha sido exclusividad de los especialistas en CC.

Esto se ha manifestado en todas sus actividades, incluyendo el curso básico de CC para ingenieros, y los seminarios del Dr. Deming para gerentes altos y medios (1950), así como el curso para supervisores transmitido en 1956, y el fomento de los círculos de CC en 1962.

Los japoneses han promovido estas actividades bajo nombres diversos, como:

Control de calidad integrado

Control de calidad total

Control de calidad con participación de todos, etc.

De estas expresiones, la más utilizada ha sido:

"Control total de calidad".

Los japoneses afirman que, cuando se emplea esta expresión en el exterior (de Japón), muchas personas creen que los japoneses están imitando la modalidad del Dr. Feigenbaum, y tal creencia no es cierta.

Por tales razones, los japoneses han denominado su modalidad, como:

"Control total de calidad al estilo japonés"

Sin embargo, como la denominación resulta demasiado larga, en el simposio de CC realizado en 1968, acordaron utilizar el término:

"control de calidad en toda la empresa"

Con el fin de designar la modalidad japonesa.

El control de calidad con participación de todas las divisiones

¿Qué significa "control total de calidad" o "control de calidad en toda la empresa"? Esto significa sencillamente que:

Todo individuo en cada división de la empresa deberá estudiar, practicar y participar en el control de calidad.

Asignar especialistas de cc en cada división, como lo propuso Feigenbaum, no es suficiente.

En el Japón, la relación de autoridad en línea vertical es demasiado fuerte para que los miembros del estado mayor como especialistas en cc tengan mucha voz en la operación de cada división. Para contrarrestar esta situación:

Los japoneses han optado por educar a cada miembro de la división y dejar que cada persona aplique y promueva el CC.

Los cursos de cc de los japoneses están bien definidos, y hay cursos especiales para las diferentes divisiones. Por ejemplo, hay cursos de CC para las divisiones de mercadeo y de compras. Al fin y al cabo:

"El cc empieza con educación y termina con educación".

Control de calidad con participación de todos los empleados

La definición del control de calidad japonesa en toda la empresa, ha sufrido ciertas modificaciones.

En un principio, la participación total incluía únicamente al presidente de la empresa, los directores, los gerentes de nivel medio, el estado mayor, los supervisores, los trabajadores de línea y los vendedores.

Pero en años recientes la definición se ha ampliado para abarcar a los subcontratistas, a los sistemas de distribución y a las compañías filiales (keiretsu).

El sistema, desarrollado en el Japón, es diferente de lo que se está practicando en Occidente.

En la China, el presidente Mao habló de la insuficiencia del control ejercido por medio de especialistas y abogó por un esfuerzo concentrado de obreros, especialistas y dirigentes. Esta modalidad se acerca más a la nuestra. Parece que en el oriente hay cierta manera común de ver las cosas.

### **El control de calidad integrado**

Al realizar el control de calidad integrado, es importante fomentar no sólo el control de calidad, que es esencial, sino al mismo tiempo:

El control de costos (de utilidades y precios),

El control de cantidades (volumen de producción, ventas y existencias)

El control de fechas de entrega.

Este método se basa en la suposición fundamental del CC, de que el fabricante debe desarrollar, producir y vender artículos que satisfagan las necesidades de los consumidores.

Si no se conoce el costo, no se pueden hacer diseños ni planificación de calidad.

Si el control de costos se maneja estrictamente, se sabrá qué utilidades pueden derivarse de la eliminación de ciertos problemas. De esta manera, los efectos del CC son fáciles de prever.

En cuanto a cantidades, si éstas no se conocen con exactitud, se desconocerá la tasa de defectos y la de correcciones, y el CC no progresará.

Inversamente, si no se promueve el CC activamente y si no se determinan la normalización, el índice de rendimiento, el índice de operaciones y la carga de trabajo normalizados, no habrá manera de encontrar los costos normalizados y por tanto no se podrá efectuar ningún control de costos.

De igual manera, si el porcentaje de defectos varía muy ampliamente y si hay muchos lotes rechazados, no se podrá hacer control de la producción ni de las fechas de entrega.

En pocas palabras, la administración tiene que ser integrada.

El CC, el control de costos (utilidades), y el control de cantidades (fechas de entrega) no pueden ser independientes.

Los japoneses realizan el control de calidad integrado como núcleo de todos los esfuerzos, y por eso también denominan el método como control de calidad integrado.

Cuando cada división (diseño, compras, manufactura y mercadeo) cumple actividades de CC, tiene que seguir siempre el enfoque integrado.

En Occidente, la definición de "control de calidad" siempre se ha referido a la calidad tanto de productos como de servicios. Por tanto, se ha hecho CC en tiendas de departamentos, en líneas aéreas y en bancos. Esto es conveniente.

En el Japón, traduciendo el término "control de calidad" como hinshttsu kanri con el término hin que significa "productos", sin quererlo han creado el control de calidad principalmente para su sector fabril.

Desde la década de los 60, el Japón ha hecho hincapié en la calidad de los productos, en su fabricación a bajo costo y en su exportación, y esto ha conducido a un mayor nivel de vida de su población. En retrospectiva, fue conveniente incluir el término hin (productos) dentro de la palabra que designa calidad.

Sin embargo, el profesor Ishikawa, aclara que el término calidad significa calidad y que se extiende a la calidad del trabajo en las oficinas, en las industrias de servicios y en el sector financiero.

#### **2.2.1.3.2. Segunda característica: Educación y capacitación en control de calidad**

Ishikawa (2003) afirma que los japoneses han repetido muchas veces que:

"El control de calidad empieza con educación y termina con educación".

Además, también ha manifestado que para promover el CC con participación de todos:

"Hay que dar educación en CC a todos los empleados desde el presidente hasta los obreros de línea."

Por otra parte, el CC es una revolución conceptual en la gerencia; por lo tanto, hay que cambiar los procesos de raciocinio de todos los empleados y para lograrlo:

"Es preciso repetir la educación una y otra vez".

Ningún país ha promovido la educación en CC con tanta diligencia como el Japón. Cierta especialista que vino de Suecia para estudiar el CC japonés en 1967 no pudo ocultar su asombro manifestando lo siguiente:

Estoy profundamente impresionado viendo el entusiasmo que reina en la industria por la educación de los empleados. En el Japón ustedes tienen el sistema del empleo vitalicio. Cuanto más capacitan a sus empleados más se benefician ellos y la empresa. En Suecia tenemos un alto índice de rotación de empleados. Los capacitamos y luego se van a otras empresas. Jamás podremos promover la educación como lo hacen los japoneses.

## **Educación en CC para cada nivel**

En el Japón hay programas educativos muy detallados para cada nivel en la empresa; esto incluye los niveles de:

Presidente y directores

Directores administrativos,

Jefes de división y sección,

Ingenieros

Supervisores

Promotores de círculos de CC

Dirigentes y miembros de círculos de CC y

Obreros de línea

Además de cursos especiales para las divisiones de mercadeo y compras.

Estos programas fueron organizados inicialmente por la unión de Científicos e Ingenieros japoneses. En el Occidente, hay educación en CC para ingenieros, pero rara vez para otros empleados, por ejemplo, obreros de línea.

## **Educación a largo plazo**

En Occidente, la educación en CC normalmente dura de cinco a diez días. Esto es insuficiente.

El curso básico de CC diseñado por la UCIJ y que sirve de modelo para los cursos japoneses, dura seis meses, con reuniones de cinco días al mes.

Los participantes estudian una semana y luego regresan al sitio de trabajo donde aplican lo aprendido durante tres semanas. Los datos que deben utilizar en su estudio están en el mismo lugar de trabajo. Luego regresan a la siguiente sesión del curso de instrucción, armados con los resultados de sus tres semanas de práctica.

En otras palabras:

El curso de la UCIJ es una repetición continua de estudio y práctica.

Hay un instructor especial asignado para impartir lecciones individualizadas, aunque los participantes sean apenas dos o tres. Esta clase de enseñanza no sólo ayuda a los participantes sino al instructor, quien puede comprender lo que está sucediendo en distintas industrias gracias a este contacto. Al fin y al cabo, la mejor manera de aprender es enseñando. El Japón ha continuado este tipo de educación por más de 30 años. Los conocimientos así adquiridos son profundos y sirven para fortalecer continuamente la base de las actividades de CC en el Japón.

### **Educación y capacitación dentro de la empresa**

Las actividades antes descritas son realizadas por organizaciones especializadas y no siempre responden a las necesidades de cada industria o empresa.

Existen empresas que desarrollan sus propios textos y programas de educación y capacitación para todos sus empleados.

La educación debe continuarse indefinidamente

La educación en CC se ha impartido en el Japón desde 1949 sin interrupción. Año tras año se agregan cursos al esfuerzo educativo total. Cada persona envejece un año y cada año ingresan nuevos empleados en la organización.

Es preciso continuar el esfuerzo educativo para que responda a las necesidades de la organización y sus empleados.

La educación formal: menos de la tercera parte del esfuerzo educativo total

La educación no termina al reunir a los empleados para darles instrucción formal. En el mejor de los casos, tal instrucción representa sólo una pequeña porción de su educación total.

Es responsabilidad del jefe enseñar a los subalternos en el trabajo mismo.

Además, tiene que aprender a delegar autoridad.

Lo que le corresponde es dar las pautas generales y luego permitir que los subalternos trabajen voluntariamente.

Esta es la manera como la gente se supera.

Ishikawa manifiesta que ha utilizado reiteradamente la expresión:

"Educación y capacitación".

En Occidente, manifiesta que este concepto se denomina:

"Capacitación industrial"

Y deja de lado el aspecto de educación. En Occidente se hace más hincapié en el elemento de capacitación, que es desarrollar las destrezas de los empleados en aquellas actividades que le convienen a la empresa. Mientras que Ishikawa considera que los empleados necesitan educación.

En este sentido Ishikawa afirma categóricamente lo siguiente:

Tenemos que lograr que los trabajadores piensen y luego cambien su manera de pensar.

### **2.2.1.3.3. Tercera característica: Actividades de círculos de control de calidad**

¿Qué es el círculo de CC?

El círculo de CC es un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller. Este



pequeño grupo lleva a cabo continuamente como parte de las actividades de control de calidad en toda la empresa autodesarrollo y desarrollo mutuo control y mejoramiento dentro del taller utilizando técnicas de control de calidad con participación de todos los miembros.

Además, las ideas básicas subyacentes en las actividades de los círculos de control de calidad que se realizan como parte del control de calidad en toda la empresa son las siguientes:

1. Contribuir al mejoramiento y desarrollo de la empresa.
2. Respetar a la humanidad y crear un lugar de trabajo amable y diáfano donde valga la pena estar.
3. Ejercer las capacidades humanas plenamente, y con el tiempo aprovechar capacidades infinitas.

La lista anterior muestra las ideas fundamentales subyacentes en los círculos de CC. Además, se menciona diez factores como pautas útiles para dirigir esas actividades:

- (1) Autodesarrollo
- (2) Servicio voluntario
- (3) Actividades de grupo
- (4) Participación de todos los empleados
- (5) Utilización de técnicas de CC
- (6) Actividades íntimamente relacionadas con el lugar de trabajo
- (7) Vitalidad y continuidad de las actividades de CC
- (8) Desarrollo mutuo
- (9) Originalidad y creatividad
- (10) Atención a la calidad, a los problemas y a la mejora

Las ideas básicas subyacentes en los círculos de CC se encuentran en estos diez factores.

Cómo iniciar las actividades de un círculo de CC

Previamente, es necesario explicar la relación entre los círculos de CC y el programa de control de calidad en toda la empresa.

Uno de los requisitos para iniciar actividades de círculos de CC es que la empresa esté implantando el control total de calidad.

Los pasos necesarios para iniciar las actividades de los círculos, que sugieren los japoneses son los siguientes:

1. Los gerentes, los jefes de división y los de sección, y todos los responsables por el control de calidad, deben ser los primeros que empiecen a estudiar las actividades del CC y de los círculos de CC.
2. Deben asistir a las conferencias de los círculos de CC y visitar industrias y empresas donde se esté aplicando el sistema. Estas mismas oportunidades se deben otorgar a los supervisores y a los futuros dirigentes de círculos. (Esto solo es posible en el Japón, porque en el Perú no existe la cultura del CC).
3. Escójase a la persona que se encargará de promover las actividades de los círculos de CC en la empresa. Esta persona debe estudiar el asunto y preparar un texto simplificado para la capacitación de dirigentes y miembros de los círculos de CC.
4. La empresa comienza en seguida a capacitar dirigentes de círculos y les da adiestramiento en control de calidad y en las actividades de los círculos. No hay que enseñarles cosas demasiado difíciles. El plan de estudio debe limitarse a los principios básicos de las actividades de los CC de calidad, cómo enfocar la calidad y la garantía de calidad, el control y cómo mejorarlo (PHVA o sea planear, hacer, verificar, actuar), y cómo enfocar los métodos estadísticos. En cuanto a las siete herramientas del CC, bastará con el diagrama de causa y efecto, la gráfica de Pareto, el histograma, la hoja de verificación y el principio de estratificación. Todo lo demás se puede ir enseñando cuando las actividades de los círculos de CC ya estén bien encaminadas.

5. Los dirigentes así capacitados regresan a sus lugares de trabajo y organizan los círculos de CC. El número de personas en cada círculo no debe pasar de diez miembros. Los mejores grupos están constituidos por tres a seis personas. Cuando el número es demasiado grande, se sugiere subdividirlos en grupos más pequeños.

6. Al principio, los supervisores suelen ser los más indicados para actuar como dirigentes de los círculos; pero a medida que las actividades progresan, es mejor que la posición de liderazgo sea electiva, independientemente de la posición que las personas ocupen en la compañía. Cuando se inicie un círculo con un gran número de participantes, divídanse en grupos más pequeños, como subgrupos o mini grupos. En cuanto al liderazgo, asegúrese de que haya un sistema adecuado de rotación.

7. En seguida, los dirigentes enseñan a los miembros lo que han aprendido. Tienen que dedicar tiempo a esta tarea y utilizar en sus explicaciones los datos y problemas que existen en su lugar inmediato de trabajo. Si es necesario, la persona que promueve el control de calidad en la empresa puede ayudar en este proceso educativo, pero el mejor método sigue siendo que el dirigente enseñe a su propio grupo. Enseñar es aprender, y con la misma experiencia de enseñar a los miembros el dirigente aprenderá muchísimo.

8. Una vez que han estudiado y han adquirido una comprensión básica del CC, los miembros proceden a escoger un programa común que les toque de cerca en su lugar de trabajo como tema para su investigación. Este es el principio de las actividades de un círculo de CC. El dirigente y los miembros escogerán el tema de común acuerdo, en íntima consulta entre sí, pero sin interferencia de afuera. Al principio no siempre les es fácil saber qué están haciendo. A veces se necesita consultar a los superiores o al promotor del CC en la empresa, acerca del tema que se va a investigar. Pero la guía será la actuación voluntaria y la independencia. Una advertencia: al superior se le debe informar en cuanto al tema elegido. Los trabajadores deben estar en capacidad de

identificar los problemas que hay en su propio lugar de trabajo, sin necesidad de que otros se los vengan a señalar. Esta es la razón de insistir en la voluntariedad y en la independencia. Una vez que las actividades del círculo de CC estén bien encaminadas, se hace más y más fácil identificar los problemas.

### Cómo promover un círculo de CC en una empresa u oficina

Lo primero que hay que hacer es establecer o elegir una división que asuma la responsabilidad de promover las actividades de los círculos, y luego escoger a la persona que ha de dirigirla. Si la empresa ya tiene una división de control de calidad, las actividades de los círculos pueden colocarse bajo su jurisdicción. Evítese la división de trabajo que se ve en algunas empresas, en donde el control total de calidad se maneja desde la división de control de calidad, mientras que las actividades de los círculos de CC están en manos de la división de personal. Esto es contrario a nuestros propósitos.

La división que se escoja tiene jurisdicción sobre todas las actividades relacionadas con los círculos de CC, inclusive el plan de toda la empresa para la educación en esta materia, las conferencias de los círculos de CC, las conferencias entre círculos, y un sistema de otorgar premios y aceptar sugerencias. Si se van a mandar personas a observar las actividades de CC fuera de la empresa, esta división las escoge y hace los arreglos necesarios. El éxito o el fracaso de las actividades de los círculos de CC, depende a menudo de la decisión de los altos gerentes, de la persona escogida para promover el CC y del entusiasmo colectivo. Es importante, pues, seleccionar inteligentemente a la persona a quien se le vaya a encargar esta función.

### ¿Qué puede hacer un círculo de CC individualmente?

Cada círculo deberá ocuparse de varios problemas; deberá escoger su propio tema independientemente y luego dedicarse a la tarea de resolver los problemas relativos a ese tema. En ese momento, le resulta muy útil la siguiente "historia del CC":

1. Escoger un tema (fijar metas).
2. Aclarar las razones por las cuales se escoge dicho tema.
3. Evaluar la situación actual.
4. Análisis (investigación de causas).
5. Establecer medidas correctivas y ponerlas por obra.
6. Evaluar los resultados.
7. Estandarización, prevención de errores y prevención de su repetición.
8. Repaso y reflexión, consideración de los problemas restantes.
9. Planeación para el futuro.

Estos nueve pasos, que llamamos la "historia del CC", tuvieron como propósito inicial facilitar los informes sobre las actividades de CC, pero en realidad abarcan mucho más. Si el círculo los sigue de cerca, podrá resolver los problemas. Los nueve pasos se emplean actualmente en el proceso de solución de problemas.

Los círculos de control de calidad emprenden sus actividades de acuerdo con lo que estos pasos sugieren, y cuando llegan a su meta hacen pública su experiencia en la conferencia de círculos de CC. Las charlas, desde luego, siguen el esquema indicado por estos nueve pasos.

En el CC los resultados son importantes, como es obvio, pero el proceso lo es aún más. Mediante la historia del CC, podemos estudiar concretamente los métodos para alcanzar las metas y resolver los problemas - ¿son analíticos? ¿son científicos? - y evaluar los esfuerzos, el pensamiento, el entusiasmo y la tenacidad de las personas que toman parte.

A medida que los miembros continúan resolviendo sus temarios, los métodos que han estudiado, tales como el diagrama de causa y efecto y la gráfica de Pareto, les resultan insuficientes. Querrán estudiar más y dominar las siete herramientas del CC. Quizá quieran estudiar

métodos más refinados y adquirir conocimientos de física, química, electrónica y otras disciplinas íntimamente relacionadas con su trabajo. La experiencia que adquieren en la solución de problemas es sumamente importante. Con ella, los empleados van madurando, y a medida que repiten el proceso de adquirir nuevos conocimientos, sus capacidades se amplían aún más. Estas capacidades crecen en tal forma que llegan hasta resolver problemas que no pueden ser resueltos por los ingenieros con formación universitaria.

#### 2.2.1.4. Diagrama de Ishikawa o de causa - efecto

Representación ordenada de los problemas de calidad y sus posibles causas. Permite distinguir los distintos problemas de calidad y las causas que los generan.

Tipo: Elementos Productivos:

Las flechas entrantes son elementos del sistema productivo.

✓ Tipo de proceso de producción: Las flechas entrantes son las estaciones o puestos de trabajo de un proceso de producción:

✓ Tipo de componentes el producto: Las flechas entrantes son los componentes del producto en el que pueden darse los defectos.

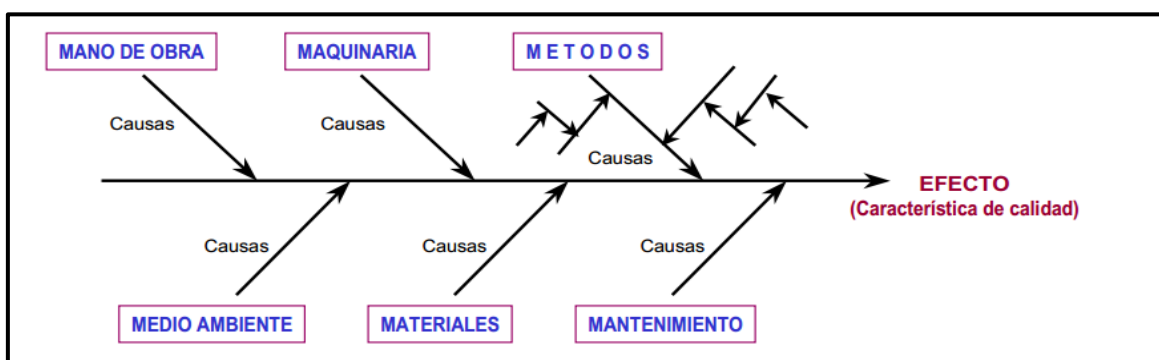


Figura 1. Diagrama de Ishikawa o de causa - efecto.

Fuente: Cuatrecasas (2010).

### 2.2.1.5. Diagrama de Pareto

Clasificación de los posibles problemas de calidad según su importancia. Puede aplicarse a los obtenidos por el diagrama de causa- efecto para dirigir la acción.

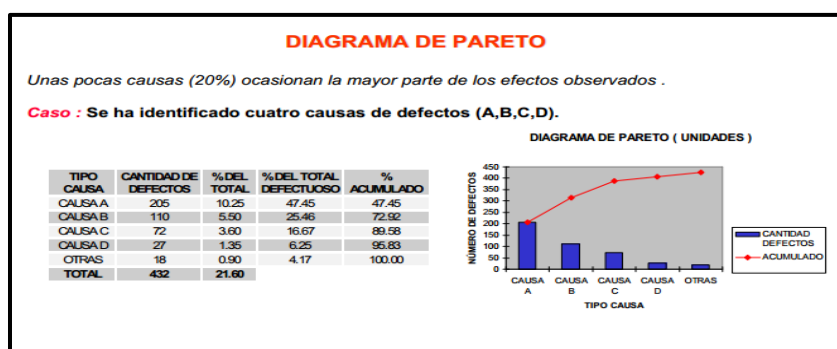


Figura 2. Diagrama de Pareto.

Fuente: Cuatrecasas (2010).

El diagrama de Pareto nos habla que en la organización vamos a encontrar problemas, deficiencias, pero ello hay que ordenarlo por prioridad.

### 2.2.2. Variable dependiente: Calidad del servicio educativo

“El aprendizaje es un proceso de adquisición de una disposición, relativamente duradera, para cambiar la percepción o la conducta como resultado de una experiencia”. (Cuevas, 2011, p.45)

#### 2.2.2.1. La enseñanza

Enseñar deriva del vocablo latino *insignere*, que significa “señalar”, “dirigir”. Enseñar es la labor del maestro; enseñar es dejar aprender, enseñar es aprender dos veces, (Lazo, 2013, p.79).

#### Métodos de enseñanza

Revista ARQHYS (2012). Los métodos y técnicas de enseñanza son recursos necesarios de la enseñanza; son los vehículos de la realización ordenada, metódica y adecuada de la misma. Los métodos y técnicas tienen por objeto hacer más eficiente la dirección del

aprendizaje. Gracias a ellos, pueden ser elaborados los conocimientos, adquirir las habilidades e incorporar con menor esfuerzo los ideales y actitudes que la escuela pretende proporcionar a sus estudiantes.

**Método.** Es la idea planeada basada en condiciones establecidas y considerando principalmente objetivos establecidos.

**Técnica de enseñanza.** Es la forma de utilizar los recursos educativos para lograr que el estudiante pueda aprender sin inconvenientes, se relaciona de una manera apasionada en lograr objetivos

**Método de enseñanza.** Grupo de circunstancias y procedimientos ordenados para llevar a cabo la enseñanza al educando con destino a metas establecidas. El método es muy importante, porque coordina las diferentes reglas de la preparación y la pedagogía

**Método didáctico.** Este es el grupo que se basa en leyes y el único de los sistemas didácticos que orientan la enseñanza del educando desde el inicio de la materia y contenidos de la materia y la evaluación y el mejoramiento de la enseñanza. Los métodos, en general y los objetivos que pretenden alcanzar se pueden encerrar en tres tipos siguientes:

**Método de investigación.** Estos métodos se encargan de enriquecer nuestros conocimientos.

**Métodos de organización.** Estos son los que se ocupan y analizan hechos que ya se conoce y se preocupan en colocar en orden los esfuerzos para que se realice de una manera eficiente lo que se pretende ejercer.

**Métodos de transmisión.** Son los que se encargan de difundir conocimientos, ideas, cualidades, entre el educando y el educador es un mediador en la acción del enseñar al estudiante.



### 2.2.2.2. La excelencia académica

Lazo, (2013). La excelencia supone, según la real academia, un grado eminente de perfección. A los altos gobernantes se les dice: “su excelencia”.

Pero, ¿qué es la excelencia académica?, esta pregunta encuentra una respuesta clara y concisa; la excelencia es una buena enseñanza, una enseñanza óptima para obtener un buen producto.

Desde otro punto de vista, está el factor humano: autoridades, profesores, estudiantes y personal administrativo y de servicio. Cada uno desde su perspectiva institucional, cumple funciones indispensables, si bien todos juntos constituyen una suma de complejidades. A la excelencia académica le son concomitantes.

¿Cómo se puede saber?, las respuestas serían diversas. Por ejemplo, se podría hablar de excelencia si existe orden, seriedad, puntualidad, honestidad, cumplimiento en la programación, ética y responsabilidad, etc., si sucede todo lo contrario, entonces el calificativo será diferente. ¿Cómo se puede evaluar al docente que trabaja al escape (firma el parte de asistencia o la tarjeta y luego no concurre a clase), al que no dicta el total de horas programadas, al que exige un pago al alumno para aprobar el curso, al que no ostenta calidad académica?, la respuesta es obvia.

Asimismo, ¿qué se puede pensar del personal administrativo cuya negligencia es ostensible y cuya conducta es censurable? Incluso ciertas autoridades no quedan al margen de esta preocupación. Es bueno entender que la autoridad nace de la ejemplaridad; la autoridad no se obtiene más que por la superioridad de espíritu; para ser autoridad no son necesarias una mentalidad y una capacidad privilegiadas, sino un talento natural, libre de pedantería. El talento superior es et talento moral. Para cualquier autoridad es agradable ser importante, pero es más importante ser agradable. Es un error considerar el cargo como un poder, el cargo debe considerarse como una honrosa distinción, quizá

un merecido homenaje, un reconocimiento sincero o una oportunidad de despegue. Si se lo considera como un poder, surgen las ambiciones, las injurias, las infamias, las diatribas, y aun las vergüenzas. El único poder que debe existir en la universidad es el saber; saber es poder, saber para poder, saber para prever, y prever para poder. Además, junto al saber debe estar la humildad, que es la más grande de todas las virtudes del hombre.

La excelencia, entonces no es un acto transitorio, sino que tiene que ser permanente. La excelencia llega a constituir un arte que se domina con el entrenamiento. Una empresa, y naturalmente una institución, es excelente cuando capacita óptima y permanentemente a su personal, proporcionándole los mejores procedimientos de trabajo y los instrumentos sofisticados más modernos.

Cuando una institución cristaliza sus objetivos, se dice que ha logrado la *efectividad*; cuando saca provecho de sus recursos humanos se dice que ha alcanzado la *eficacia*; cuando prevé sistemáticamente su desarrollo, se dice que domina acertadamente su *planificación*; cuando sus disposiciones, normas o directivas, responden a criterios racionales, se afirma que sabe *elucubrar* su legislación; y en fin, cuando el grado de colaboración de todos sus miembros es elevado y coherente, se dice que hay buena *participación*. En resumen, se podría colegir que la suma de:

Efectividad + eficacia + planificación + legislación + participación  
= excelencia.

En algunas instituciones extranjeras los alumnos ya no son aprobados en sus asignaturas con notas o calificativos numéricos; ellas son calificativos simplemente con una sola palabra: *excelente*, con lo que se quiere significar que el estudiante domina el conocimiento. El calificativo numérico es relativo.

Una de las cosas más preocupantes que puede ocurrirle a una institución educativa es que llegue a sufrir lo que los técnicos llaman

“parálisis paradigmática”, es decir, estancamiento académico, obsolescencia retrógrada o cultivo de experiencias basadas dogmáticamente en el pasado. Esto querría que tal universidad ha cerrado los ojos al cambio, que se ha vuelto decimonónica y que ha quedado envuelta en la rutina. La mejor filosofía de la universidad debe ser la del dinamismo, dentro de la inmutabilidad, pues la universidad es cambio dentro de la permanencia, novedad dentro de su estructura fundamental, función dentro de la estructura, ruptura dentro de la continuidad. El cambio es una heterodoxia epistemológica. Las crisis emergen al combinarse el cambio con el crecimiento indiferenciado; por eso el problema no es meramente optar o no por el crecimiento, el crecimiento se concatena con el cambio y naturalmente con las crisis. Para la universidad, el cambio debe ser también objeto de conocimiento; allí comienza la excelencia.

#### **2.2.2.3. La calidad académica**

En el fondo, la calidad es la excelencia de algo; buscar la calidad es buscar la excelencia.

En los últimos tiempos, ha sido el dominio ideológico del marketing el que ha introducido y recomendado una “mejor calidad” en todo producto, un mejor producto final o una calidad total. El control de calidad fue invento norteamericano y ahora tiene aplicación universal. Ishikawa, una de las máximas autoridades mundiales en cuanto al control de calidad, decía que el control de calidad es una revolución del pensamiento, y que esta funciona mejor allí donde hay confianza mutua. Y luego reflexionaba: si aplicáramos los principios de control de calidad a nuestras escuelas, gobiernos y demás sectores de servicios, ¡imaginemos como mejoraría el nivel educativo, el gobierno y demás sectores de servicios!

Pero, ¿Qué debemos entender por “calidad” y por “calidad académica”?

El 7 de diciembre de 1992, el llamado Gobierno de Emergencia y Reconstrucción Nacional promulgó el Decreto de Ley N° 26013, llamado Ley de Mejoramiento de la Calidad y la Cobertura de la educación peruana. El fondo de este dispositivo aspiraba a lograr el mejoramiento de la calidad de los servicios educativos que brinda el estado. Agregaba que, a partir de 1963, el Ministerio de Educación evaluaría anualmente, a nivel nacional, la calidad de la enseñanza, y que aquellos centros donde no se hubieran cumplido las metas establecidas serían declarados en reorganización. De todos modos, como intención, la idea fue buena.

En cuanto a los conceptos de calidad, se han vertido diversas opiniones. Así, se denomina la calidad de un bien o servicio al conjunto de sus características fundamentales que los distinguen y hacen útil para cumplir el objetivo con el que ha sido producido.

Calidad es cero defectos.

Calidad es cien por ciento aciertos.

Calidad es prever las posibles deficiencias y reclamos.

La calidad debe ser inherente a todo diseño y a todo proceso.

La calidad no puede ser producto de la supervisión o inspección; debe ser espontánea, no como resultado de la presión.

El concepto de calidad, como el de excelencia, depende de los individuos o los grupos y de los medios que se emplean para alcanzarla.

La calidad es hombre.

En suma, calidad significa, calidad del producto, calidad de trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de las personas incluyendo jefes profesionales y trabajadores en general, calidad de la empresa.

La responsabilidad de la calidad es tarea de todos.

El mejor testigo de la calidad es el cliente.

#### **2.2.2.4. El control de la calidad**

El concepto de control de calidad fue originado por el Dr. Armand V. Fergenbaum, quien trabajó en los años 50 como Gerente de Control de Calidad y Gerente de Operaciones Fabriles y control de calidad en la sede de la General Electric, en Nueva York, Ishikawa (2003). Los japoneses lo magnificaron, considerándolo como una solución en el pensamiento de la gerencia.

El control de calidad es un sistema de métodos de producción de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad acordes con los requisitos de los consumidores. El control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos, y por eso se llama control de calidad estadístico.

Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor (Ishikawa).

La calidad se fabrica, y por eso hay que controlarla.

Si existe crisis de la educación, si existe crisis universitaria, es porque hay crisis de calidad. Toda acción educativa se produce en nombre de la calidad, sea en el terreno propiamente técnico o en el social, más amplio. Es en nombre de la calidad, término sinónimo de “excelencia” (utilizado en el ámbito de anglosajón), que se busca el más elevado nivel de consecuencias educativas.

Lo que genéricamente se denomina calidad de educación es un complejo estructural valorativo, apoyado en la consideración conjunta de tres dimensiones interrelacionadas: funcionabilidad, eficacia y eficiencia, expresión de un sistema de coherencias múltiples entre los componentes básicos de los sistemas y centros educativos. Esta concepción proporciona las bases para la determinación de

indicadores de calidad, entre los que se puede señalar, con respecto a la funcionalidad:

Los que expresan relaciones entre los *inputs* del sistema y de la universidad y los valores sociales, tales como reclutamiento de docentes y estudiantes, igualdad en la distribución de recursos humanos y materiales; en suma, los referidos a la igualdad de oportunidades educativas. (*Input*: consumo, gasto, energía absoluta, potencia consumida; entrada, potencia de entrada, energía de entrada. *Output*: producción total, rendimiento, extracción, energía suministrada; potencia de salida, terminal de salida, información de salida de una computadora, rendimiento.)

Los que expresan las relaciones entre la estructura, los procesos sociales, curriculares e instructivos y los valores, expectativas y necesidades sociales: actividad y poder de decisión, clima institucional, validez del currículo, validez de los sistemas evaluativos, etc.

Los que expresan relaciones entre los resultados y las necesidades y expectativas sociales, tales como la vigencia de los conocimientos y competencias adquiridos, relevancia de valores y actitudes, etc.

Los referidos a la *eficacia* se agrupan en individuales o sociales, inmediatos o mediatos, cognitivos, de actitudes, etc.; y los de eficacia aluden a tres categorías: economía, administrativa y de gestión pedagógica.

Lo real es que la calidad educativa constituye un requisito de primer orden para convocar al derecho universal a la educación. Esto es lógico porque de nada valdría que la educación fuera un derecho si ella no garantiza un resultado fructífero. Nadie debería educarse si la calidad no está asegurada.

La calidad educativa debe enfocarse tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo, y en cada una de los tales enfoques se deben escudriñar los diferentes factores que inciden en ella. Tales es el caso de la formación de docentes, que no durarlo, es también uno de los temas principales de la problemática de la calidad de la educación. ¿Forman las facultades de educación y los institutos pedagógicos profesionales de la calidad? La respuesta es relativa.

Por otro lado, no puede dejar de mencionarse la relación que existe entre curriculum y calidad de la enseñanza. El profesor Miguel Ángel Zabala señaló, en esta concepción, tres ejes básicos:

- a. El curriculum como marco
- b. La universidad como estructura académica.
- c. El profesor como agente principal de la mejora de la enseñanza.

Al margen de lo anterior, lo evidente es que la calidad académica o educativa parte de la buena enseñanza; es más, la buena enseñanza es la que tiene impacto duradero sobre los estudiantes. ¿Quién no requiere a su mejor profesor?, lo que los estudiantes tienen que ver, fundamentalmente, con cómo lo aprende, y esto depende del profesor; por eso, los profesores deben proponer cuestiones que desafíen el pensamiento de sus estudiantes; esto es un buen camino.

El Dr. Farro custodio recalca que la definición de la calidad de la educación conlleva un enfoque político, social y cultural frente a lo educativo. La calidad es el valor que se le atribuye a un proceso o aun producto educativo en términos comparativos. La calidad educativa, en resumen, es un conjunto de factores que representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, altamente correlacionadas; su grado máximo es la excelencia, que supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema. No puede haber eficiencia si no hay eficacia, y tampoco puede existir eficacia si el nivel de funcionalidad es bajo.

### 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Los principales términos empleados en la presente investigación son mencionados a continuación clasificados según las variables:

#### **Variable independiente: Propuesta de TQM**

**Gestión:** conjunto de acciones para fortalecer a una principal, que conseguirá un resultado planeado como objetivo final o resolver algún problema o perjuicio, mayormente se lleva en conjunto unánime de personas.

**Mejora Continua:** Es un sistema que se emplea para mejorar un producto, servicio como también pueden adaptarse a procesos, este término se puede emplear en una persona individual como también en una jurídica, abarcan lo que es el feedback, la evaluación, el control, en los negocios o en una empresa podemos usar lo que es kaizen.

Para que haya mejora continua, se tiene que identificar las deficiencias en profundidad, hacer una gestión para solucionarlo, llevarlo a cabo, y así mismo controlarlo.

**Competencia:** Es una evaluación o lucha entre dos o más personas, animales, cosas, como también instituciones, que de ambos su objetivo principal es ser superior a sus similares, en la actualidad es un término de moda debido a la globalización que vivimos, en el caso de las empresas, debido a la demanda de los consumidores.

#### **Variable dependiente: Calidad del servicio educativo**

**Capacidad:** Cualidades, destrezas, conocimientos, etc. propios de un individuo para lograr algo determinado, planeado o imprevisto.

Una empresa deberá tener los recursos necesarios, estructura sofisticada o cómoda, capital necesario e importante, y así mismos colaboradores capacitados para llevar a cabo las tareas asignadas o



gestionadas de una manera eficiente y eficaz, y lograr o superar el objetivo planeado.

**Comunicación:** Acción de transmitir algún mensaje directo o indirecto, ya sea audiblemente o con acciones, entre el emisor y el receptor, como también interactuar.

Las instituciones lo usan mediante sus representantes de cada área para llegar a un acuerdo entre el cliente interno y externo, y ellos, de esa manera crean un cierto nivel de confianza y se podrá desarrollar un feedback.

**Fidelización:** Es conseguir que alguien sea fiel a pesar de algunas imperfecciones, se puede lograr con buenos tratos, recompensas, buen servicio, presentes, etc.

Un logro muy importante dentro del marketing planeado como una estrategia para generar más ventas y ser más eficaces.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

Bernal (2010) plantea que: La elección o selección del tipo de investigación depende, en alto grado, del objetivo del estudio del problema de investigación y de las hipótesis que se formulen en el trabajo que se va a realizar, así como la concepción epistemológica y filosófica de la persona o del equipo investigador.

Con estos estándares el tipo que se ajusta a nuestra investigación según lo planteado y desarrollado es la aplicada. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, proyectoorue's.wordpress.com (2009), es decir que en la investigación se aplica conocimientos ya existentes, la investigación aplicada requiere iniciar desde conocimientos obtenidos antes de partir, sobre todo en lo que a teorías se refiere.

#### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es correlacional. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014) afirman que, la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, con los resultados que se obtengan se podrá predecir, asimismo mientras exista mayor relación la influencia de una variable en otra será mayor.

#### **Marco en que tiene lugar**

La investigación de campo. Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho, (Ramírez, 1998, citado por Palella, Martins, 2012).

### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.128).

El diseño que adoptamos a nuestra investigación es el descriptivo correlacional – transversal, según Hernández et al, (2014), son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

$$M = V_1 \times V_2$$

Figura 3. Diagrama de diseño.

Elaboración propia.

#### **Dónde:**

**M**= Grupo de estudio

**v<sub>1</sub>**= Propuesta de TQM

**v<sub>2</sub>**= Calidad del servicio educativo

**X**= Relación causal

Teniendo la información anterior que es básica para apoyarnos en ella, nosotros ya podemos determinar y realizar nuestro diseño de investigación propia, y a continuación explicamos:

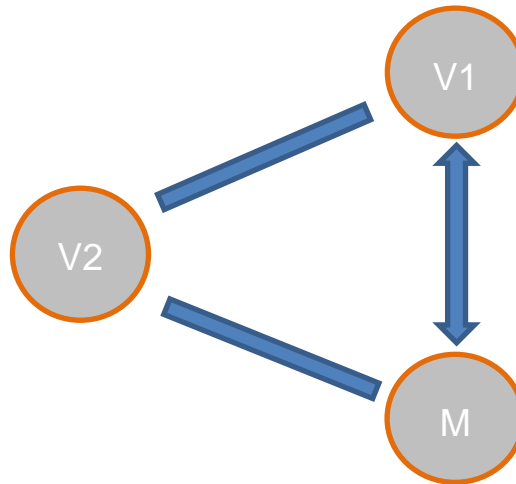


Figura 4. Diseño de investigación.

Elaboración propia.

**Dónde:**

**V1** = Propuesta del TQM

**M** = Grupo de estudio

**V2** = Calidad del servicio educativo

**R** = Relación causal

**3.2. Población y muestra**

**3.2.1. Población**

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.174).

La población del presente trabajo de investigación está dada por la cantidad de los padres de familia apoyado por sus hijos como estudiantes del colegio Señor de la Justicia, la cual está conformada por todos los grados de inicial primaria y secundaria.

La población total es de 250 padres.

**3.2.2. Muestra**

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre

la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010, p. 161).

### 3.2.2.1. Tamaño de la muestra

“Es la investigación científica, el tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística, y por ello es necesario conocer algunas técnicas o métodos de muestreo” (Bernal, 2010, p. 162).

### 3.2.2.2. Estimación del tamaño de la muestra

Estudiando los métodos de muestreo seleccionamos el tamaño de la muestra cuando la población es finita; porque, se conoce el total de la población a estudiar. Y para saber cuánto va a ser nuestra muestra utilizaremos la fórmula aleatoria simple que es la siguiente

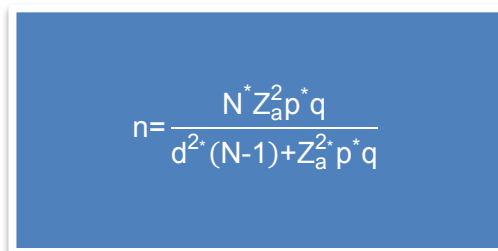

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

Figura 5. Fórmula aleatoria simple.

Elaboración propia.

#### Dónde:

**N** = 250 (Total de la población)

**Z** = 1.962 (la seguridad es del 95%)

**p** = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

**q** = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

**d** = Precisión (en este caso deseamos un 8%).

Se colocó p = 5% debido a la disponibilidad de los padres

El total de nuestra muestra es de 30

### Calculado de la siguiente manera

$$n = \frac{250 * (1.96)^2 * (0.05) * (0.95)}{(0.08)^2 * (250 - 1) + (1.96)^2 * (0.05) * (0.95)}$$

Figura 6. Cálculo de la muestra.

Elaboración propia.

### 3.3. Hipótesis

“Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones sobre las posibles relaciones entre dos o más variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 104).

#### 3.3.1. Hipótesis General

La propuesta de TQM Permitirá mejorar la calidad del servicio Educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

#### 3.3.2. Hipótesis Nula

La propuesta de TQM no permitirá mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

#### 3.3.3. Hipótesis específicas

La propuesta de TQM (gestión) permitirá identificar las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

La propuesta de TQM (mejora continua) permitirá elevar el nivel de calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

La propuesta de TQM (competencia) mejorará la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

### 3.4. Variables y operacionalización de variables

#### 3.4.1. Variables de estudio

“Propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 105)

#### **3.4.1.1. Variable independiente**

La variable independiente es “propuesta de TQM”, a continuación, explicaremos sus diferentes conceptos.

##### **Definición Conceptual**

“cuando la gestión de la empresa gira en torno a la calidad como elemento básico se habla de gestión de la calidad total”. (Mo-yano, Bruque y Martínez, 2011, p. 35)

##### **Definición Operacional**

Permite lograr la eficacia en los procesos de todas las áreas y estrategias para desarrollar una adecuada gestión de calidad empresarial y mejorar la competitividad.

#### **3.4.1.2. Variable dependiente**

Nuestra variable dependiente es “la calidad de servicio educativo”, y posteriormente desarrollamos sus explicaciones.

##### **Definición Conceptual**

El servicio de calidad educativo, “es la excelencia de la enseñanza brindada con cero defectos, cien por ciento aciertos, depende de los individuos o los grupos y de los medios que se emplean para alcanzarla” (Lazo, 2013, p. 48)

##### **Definición Operacional**

Cualquier institución refiriéndonos a la educación de la escuela o colegio será la que se distingue de las demás, y sobresaliente como resultado.



### 3.4.2. Operacionalización de variables

Tabla 1  
Operacionalización de variables

Titulo	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
<p><b>“PROPUESTA DE TQM EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO – COLEGIO SEÑOR DE LA JUSTICIA - 2015”</b></p>	PROPUESTA DE TQM	Gestión	Planificación Diseño ventaja Resultados	E
		Mejora Continua	Eficacia Tecnología Satisfacción del cliente Grado de satisfacción	N
		Competencia	Seguimiento crecimiento desempeño Innovación	C
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Capacidad	conocimiento competencia experiencia Cumplimiento	U
		Comunicación	Respeto Atención Asertividad Empatía	E
		Fidelización	Preferencia Alcance Compromiso Beneficios	S
				T
				A

Elaboración propia.

### 3.5. Método y técnicas de recolección de datos

De acuerdo al propósito del estudio, se asume el método cuantitativo. Es pertinente, en toda investigación, exponer diversos métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos atendiendo al objeto de estudio. Los métodos a abordar en el estudio, se han convertido en una actividad mediadora entre el objeto que se investiga y el sujeto de la investigación.

Los métodos a usar son:

Método descriptivo, para enumerar las características de la realidad del problema

Método analítico, para analizar y sistematizar los datos de la realidad y de la base teórica científica.

Método inductivo, para establecer generalidad de los resultados.

Método deductivo, para establecer la síntesis de los antecedentes, teorías de los antecedentes, teoría y elaboración de la propuesta.

Método inductivo – deductivo, para obtener las conclusiones

Según Sampieri (2010) menciona que este método de investigación mixta colecta simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos, ambos enfoques resultan muy valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento. Ninguno es intrínsecamente mejor que el otro, solo constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno. La posición asumida en esta obra es que son enfoques complementarios.

La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de esto. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Aporta flexibilidad.

### **3.6. Instrumentos de recolección de datos**

Todo instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: Confiabilidad y validez. “La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Una vez elaborado el instrumento, éste debe de ser revisado por especialistas con el fin de comprobar si está bien elaborado, si es confiable y fiable, es decir valido. Después de haber pasado la prueba de fiabilidad, generalmente se somete a prueba los cuestionarios, listas de control, encuestas, escalas, etc.; es decir, instrumentos que por su complejidad pueden ser susceptibles de errores, omisiones, excesos, desviaciones.

Esto obligó a que el instrumento que se está utilizando se hiciera una revisión de las variables, ítems e indicadores. Asimismo, implicó revisar términos, expresiones y procedimientos de su aplicación. Se tuvo presente que nuestro instrumento es una encuesta libre y que las personas con los que se probó el instrumento se les consideró colaboradores de la investigación, cabe recalcar que éstos son 30 padres de familia del colegio.

Por lo que se considera necesario que este instrumento contara con 5 dimensiones y 24 indicadores.

Las preguntas fueron contestadas bajo una escala del 1 al 5, donde cada número significaba:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Desacuerdo.
3. Indeciso.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo

## INSTRUMENTO

CARGO \_\_\_\_\_

GRADO/EDAD DE HIJO \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Lea con atención cada una de las preguntas y seleccione una alternativa marcando con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio.

**Escala:** (1) Total desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) Indeciso; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.

Tabla 2  
*Instrumento de investigación*

	N°	Aspectos a considerar en la Calidad Educativa	1	2	3	4	5
	1	¿El colegio Señor de la Justicia planifica para mejorar la calidad educativa?					
	2	¿El colegio Señor de la Justicia tiene un diseño sobre calidad educativa?					
	3	¿El colegio Señor de la Justicia conoce las profundas ventajas de una calidad educativa?					
	4	¿El colegio Señor de la Justicia tiene buenos resultados comparado con una buena calidad educativa?					
	5	¿Es eficaz con sus métodos para la mejora continua el colegio Señor de la Justicia?					
	6	¿El colegio Señor de la Justicia tiene buena tecnología como apoyo para un buen aprendizaje?					
	7	¿Los estudiantes del colegio Señor de la Justicia están satisfechos con la calidad educativa?					
	8	¿Es cómoda la infraestructura del colegio Señor de la Justicia?					
	9	¿El colegio Señor de la Justicia hace un seguimiento o controla la calidad educativa en su formación de sus alumnos?					

	10	¿Está creciendo en cuanto a su reconocimiento el colegio Señor de la Justicia?					
	11	¿Cómo se desempeña el colegio Señor de la Justicia en la calidad educativa?					
	12	¿Es innovador como calidad educativa?					
	13	¿Tienen buena calidad educativa?					
	14	¿Tiene la capacidad y recursos necesarios para competir el colegio Señor de la Justicia?					
	15	¿Tiene experiencia como para brindar una cómoda calidad educativa el colegio Señor de la Justicia?					
	16	¿El colegio Señor de la Justicia cumple con los requisitos de una buena calidad educativa?					
	17	¿El colegio Señor de la Justicia respetan las opiniones de los alumnos?					
	18	¿Los docentes del colegio Señor de la Justicia tiene un buen trato con los alumnos?					
	19	¿El colegio Señor de la Justicia es asertivo con sus propuestas?					
	20	¿El colegio Señor de la Justicia domina una empatía?					
	21	¿El público estudiantil prefiere el colegio Señor de la Justicia?					
	22	¿Los docentes tienen buen alcance hacia el alumno con la enseñanza?					
	23	¿Los docentes están comprometidos con la calidad educativa del colegio Señor de la Justicia?					
	24	¿El colegio Señor de la Justicia brinda beneficios para impulsar a superarse al alumno?					

Elaboración propia.

### 3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para el procesamiento estadístico de los datos que se recogerán de la aplicación del instrumento en la presente investigación, serán procesados mediante la utilización del programa SPSS, los cuales serán presentados en

cuadros y gráficos, que serán especialmente analizados e interpretados, en tal sentido, servirá de base para que los investigadores realicen la discusión pertinente, como a su vez, permitirá elaborar la propuesta motivacional y las conclusiones generales. De manera específica el tratamiento estadístico de la información del instrumento, se realizará siguiendo el proceso siguiente:

**Seriación:** En la parte inicial del procesamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, es importante realizar una seriación que ayude con la identificación.

**Codificación:** Una vez realizado el paso mencionado líneas arriba, se procederá a codificar otorgándole una valoración a las respuestas, utilizando el programa SPSS.

**Tabulación:** Se realizará la tabulación de todas las respuestas con sus respectivas variables valorizadas, la cual, permitirá a los investigadores realizar la elaboración de los cuadros estadísticos respecto a las variables en estudio.

**Análisis e interpretación de información:** Los investigadores procederán con el análisis de los resultados, obtenido de los cuadros estadísticos, así como su respectiva interpretación. Por tanto, la hipótesis se verificará con las variables y los objetivos planteados.

## **CAPÍTULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

## 4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

### 4.1.1. Análisis de confiabilidad de variable 01

Tabla 3  
*Propuesta de TQM*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Elaboración propia.

Tabla 4  
*Estadística de fiabilidad de la variable propuesta de TQM*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	12

Elaboración propia.

Como se observa el resultado de alfa de cronbach es 0.837, asimismo se puede apreciar que es mayor a 0.75, por lo tanto, con este valor se afirma que nuestro instrumento es confiable y que mide la característica de estudio a investigar.

### 4.1.2. Análisis de confiabilidad de variable 2

Tabla 5  
*Calidad del servicio educativo*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Elaboración propia.



Tabla 6  
*Estadística de fiabilidad de la variable calidad del servicio educativo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	12

Elaboración propia.

El valor alfa como se puede apreciar es 0.803 que es mayor a 0.75, con lo cual podemos afirmar que nuestro instrumento es fiable y que mide la característica de estudio a investigar.

## 4.2. Resultados descriptivos

### 4.2.1. Descriptivas generales.

#### 4.2.1.1. Descriptiva de la variable propuesta de TQM

Tabla 7  
*Descripción de la variable propuesta de TQM*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	7	23,3	23,3	23,3
	BUENA	18	60,0	60,0	83,3
	MUY BUENA	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.

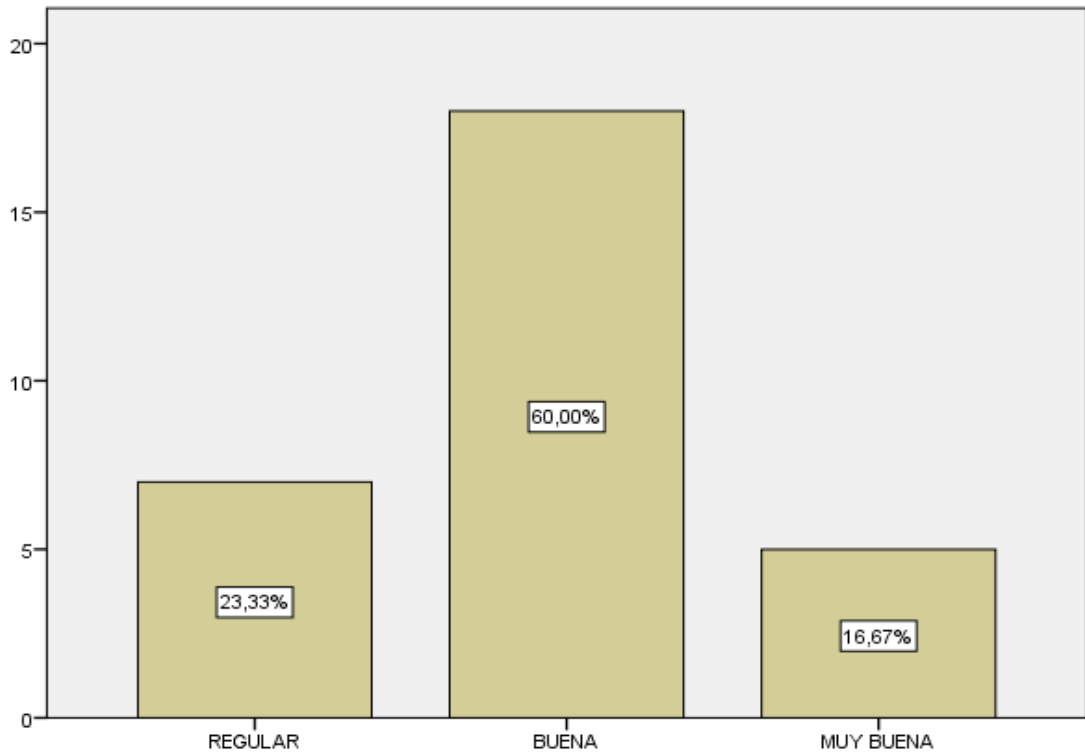


Figura 7. Descripción porcentual de la variable propuesta de TQM.

Elaboración propia.

Se puede apreciar que la percepción de la variable 1 gestión de la calidad total (TQM), respondió que es “buena” en un 60.0%, seguido de la opción “regular” con un 23.3%, y la menor cantidad de respuestas se obtuvo para la alternativa “muy buena” con un 16.67%.

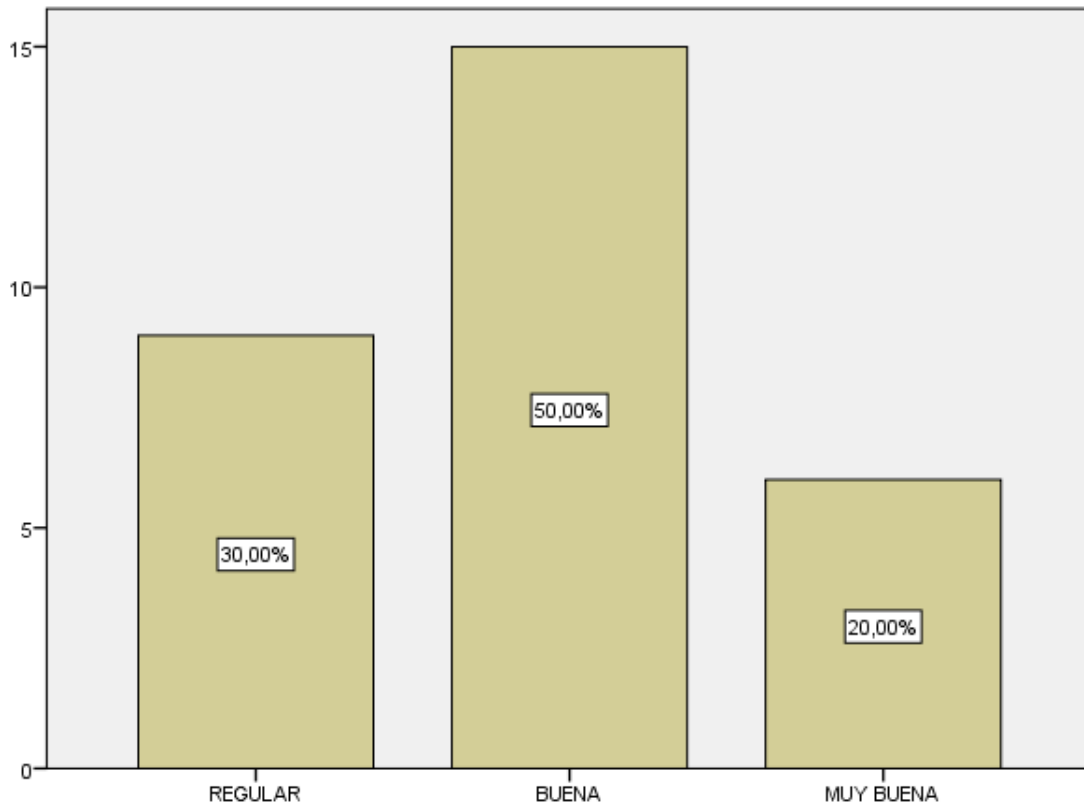
#### 4.2.1.2. Descriptiva de la variable calidad del servicio educativo

Tabla 8

Descripción de la variable calidad del servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	9	30,0	30,0	30,0
	BUENA	15	50,0	50,0	80,0
	MUY BUENA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.



*Figura 8.* Descripción porcentual de la variable calidad del servicio educativo.  
Elaboración propia.

Se puede observar que la percepción de la variable 02 calidad del servicio educativo, la mayoría respondió que es “buena” en un 50.0%, seguido de la opción “regular” con un 30.0%, y la menor cantidad de respuestas se obtuvo para la alternativa “muy buena” con un 20.0%.

Podemos apreciar en este resumen por dimensiones de acuerdo a las respuestas obtenidas como está la percepción de la calidad.

## 4.2.2. Descriptivas por indicador.

Tabla 9  
Descripción del indicador gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	7	23,3	23,3	23,3
	BUENA	17	56,7	56,7	80,0
	MUY BUENA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.

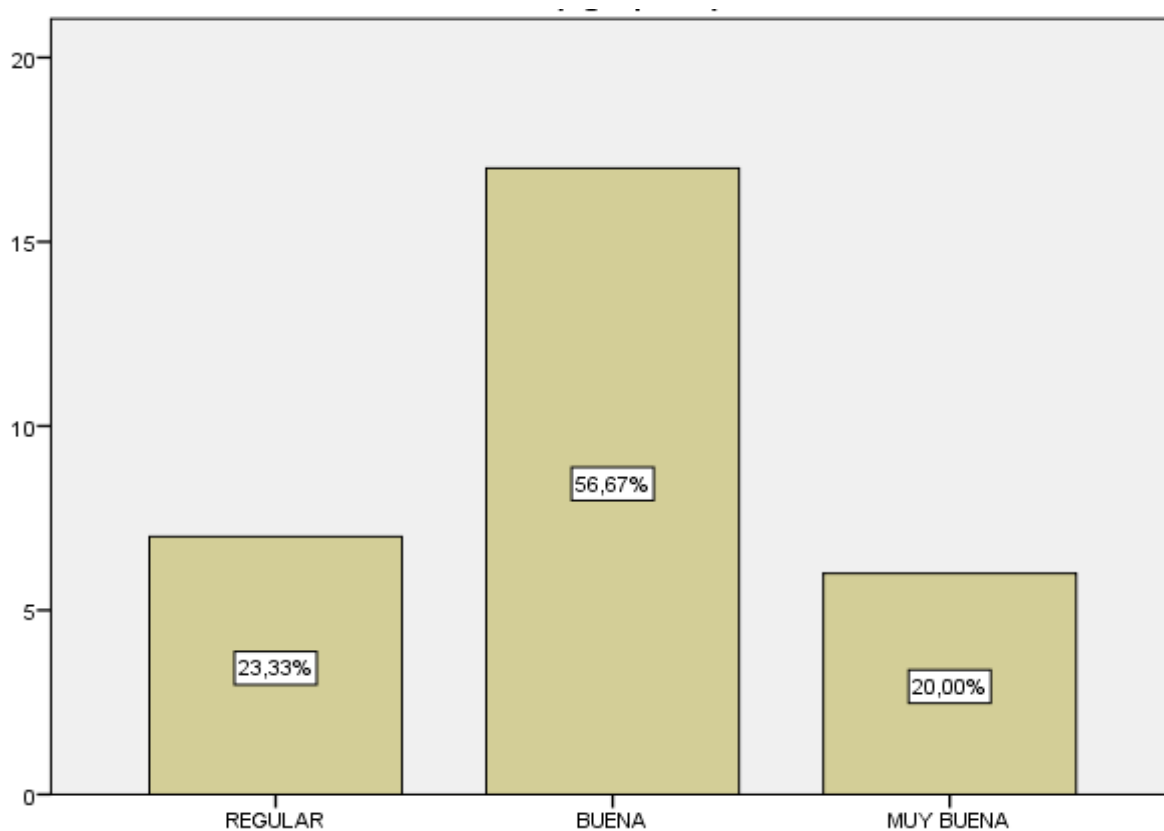


Figura 9. Descripción del indicador gestión.  
Elaboración propia.

### Interpretación

Se puede apreciar que la percepción de la Gestión la mayoría respondió que es “buena” en un 56,67%, seguido de la opción “regular” con un 23.3%, y la menor cantidad de respuestas se obtuvo para la alternativa “muy buena” con un 20.0%.

Tabla 10  
 Descripción del indicador mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	7	23,3	23,3	23,3
	BUENA	19	63,3	63,3	86,7
	MUY BUENA	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.

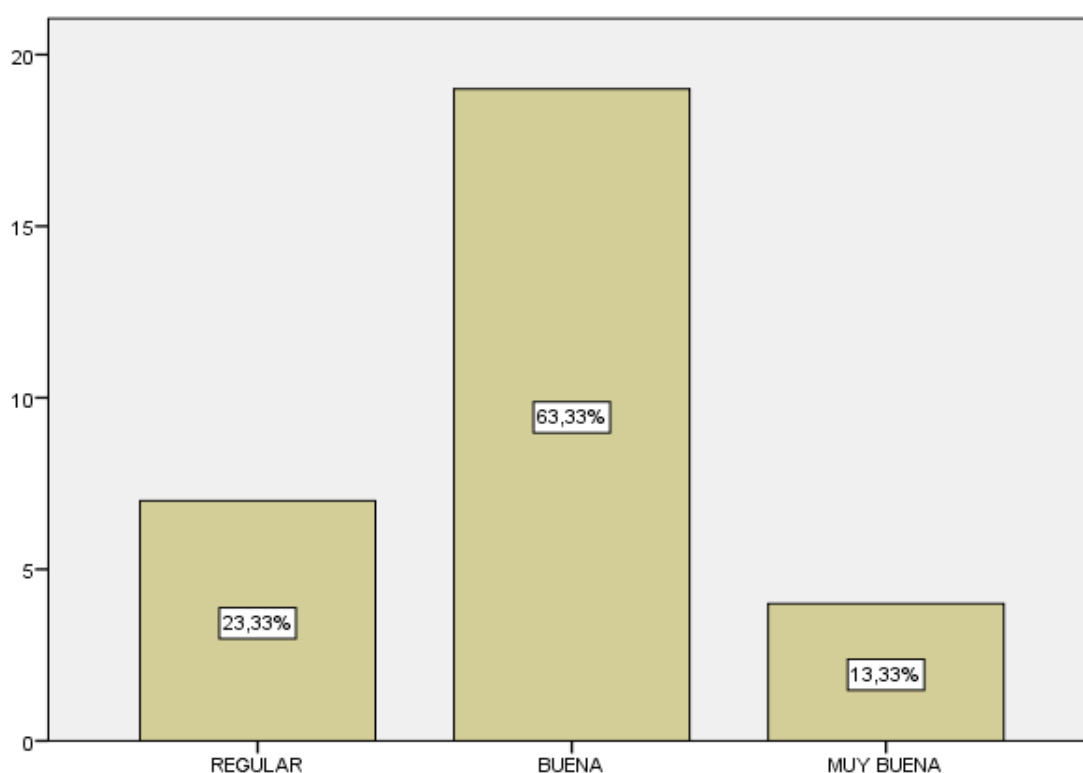


Figura 10. Descripción porcentual del indicador mejora continua.

Elaboración propia.

### Interpretación

Se puede apreciar que la percepción de la mejora continua también la mayoría respondió que es “buena” en un 63.33%, seguido de la opción “regular” con un 23.33%, y la menor cantidad de respuestas se obtuvo para la alternativa “muy buena” con un 13.33%.

Tabla 11  
 Descripción del indicador competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	6	20,0	20,0	20,0
	BUENA	18	60,0	60,0	80,0
	MUY BUENA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.

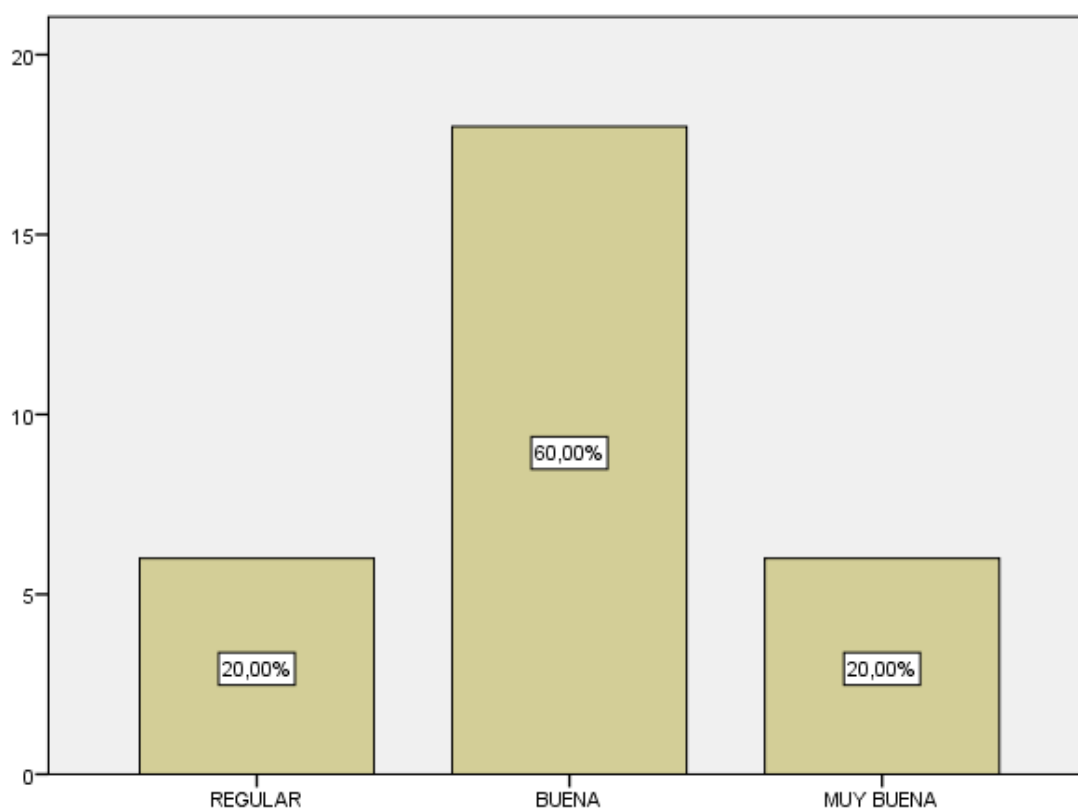


Figura 11. Descripción porcentual del indicador competencia.

Elaboración propia.

#### Interpretación:

Se observa que la percepción de competencia la mayoría respondió que era “buena” en un 60.0%, seguido de la opción “regular y “muy buena” ambas con un 20.0% cada una.

Tabla 12  
 Descripción del indicador capacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	11	36,7	36,7	36,7
	BUENA	14	46,7	46,7	83,3
	MUY BUENA	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.

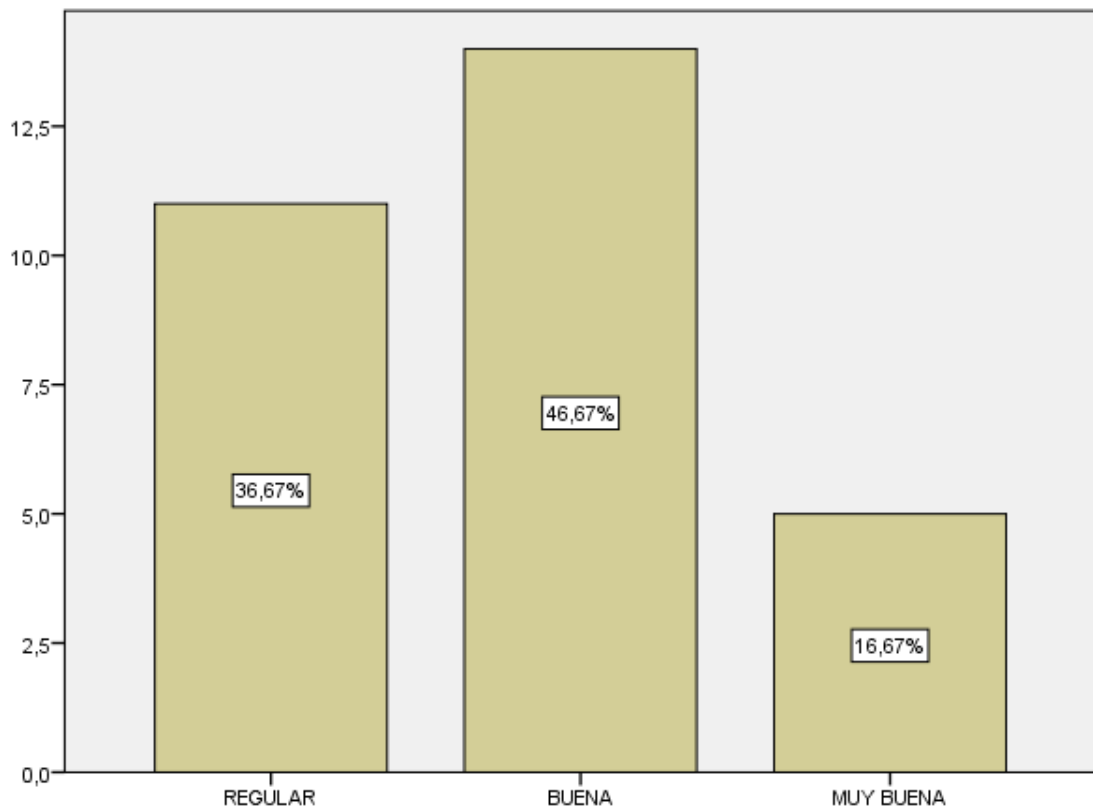


Figura 12. Descripción porcentual del indicador capacidad.

Elaboración propia.

### Interpretación

Se observa que la percepción de la Capacidad también la mayoría respondió que es “buena” con un 46,67%, seguido de la opción “regular” con 36.67, y la menor cantidad de respuestas se obtuvo para la alternativa “muy buena” con 16,67%.

Tabla 13  
 Descripción del indicador comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	11	36,7	36,7	36,7
	BUENA	15	50,0	50,0	86,7
	MUY BUENA	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.

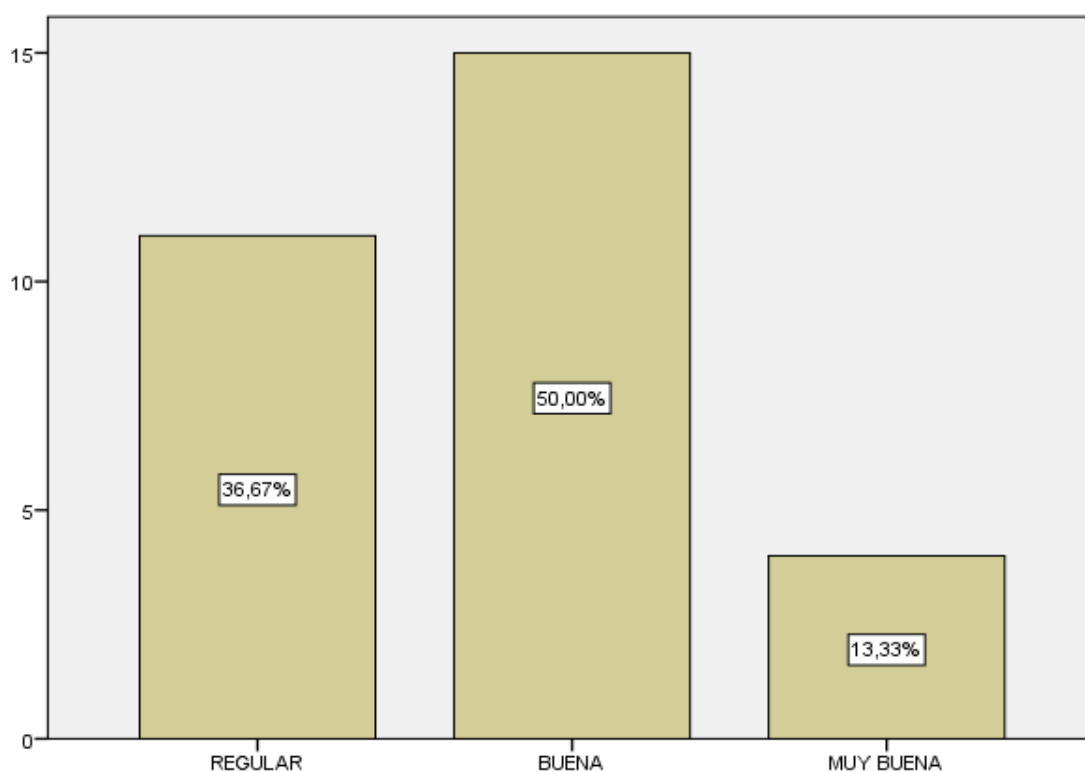


Figura 13. Descripción porcentual del indicador comunicación.

Elaboración propia.

### Interpretación

Se aprecia que la percepción de comunicación también la mayoría respondió que es “buena” en un 50.0%, seguido de la opción “regular” con un 36.67%, y la menor cantidad de respuestas se obtuvo para la alternativa “muy buena” con un 13.33%.



Tabla 14  
 Descripción del indicador fidelización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá- lido	Porcentaje acu- mulado
Válido	REGULAR	12	40,0	40,0	40,0
	BUENA	14	46,7	46,7	86,7
	MUY BUENA	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia.

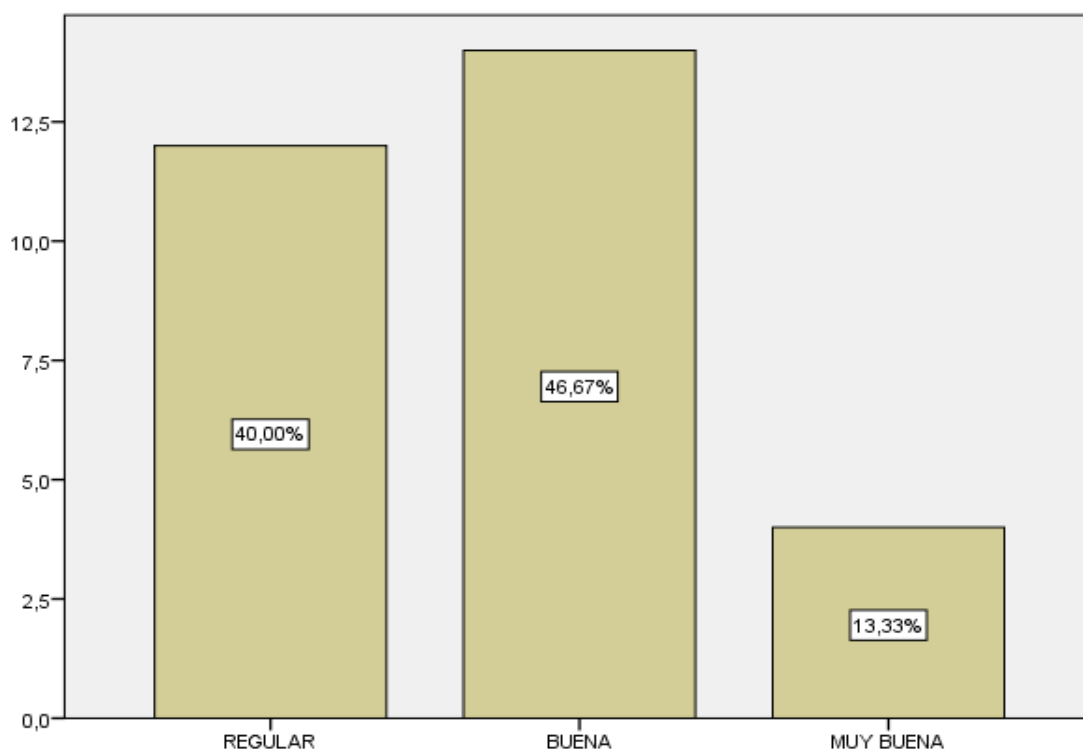


Figura 14. Descripción porcentual del indicador fidelización.

Elaboración propia.

### Interpretación

Se visualiza en el resultado que la percepción de fidelización también la mayoría respondió que es “buena” en un 46.67%, seguido de la opción “regular” con un 40.0%, y la menor cantidad de respuestas se obtuvo para la alternativa en “muy buena” con un 13.33%.

### 4.3. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad con el estadístico Shapiro-Wilk dio por resultado que los datos obtenidos se ajustan a la distribución normal. Se puede apreciar en el gráfico p\_p. Los valores se distribuyen de manera aleatoria.

Tabla 15  
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
TQM	,132	30	,196	,984	30	,912
CALSERVED	,091	30	,200*	,980	30	,826

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración propia.

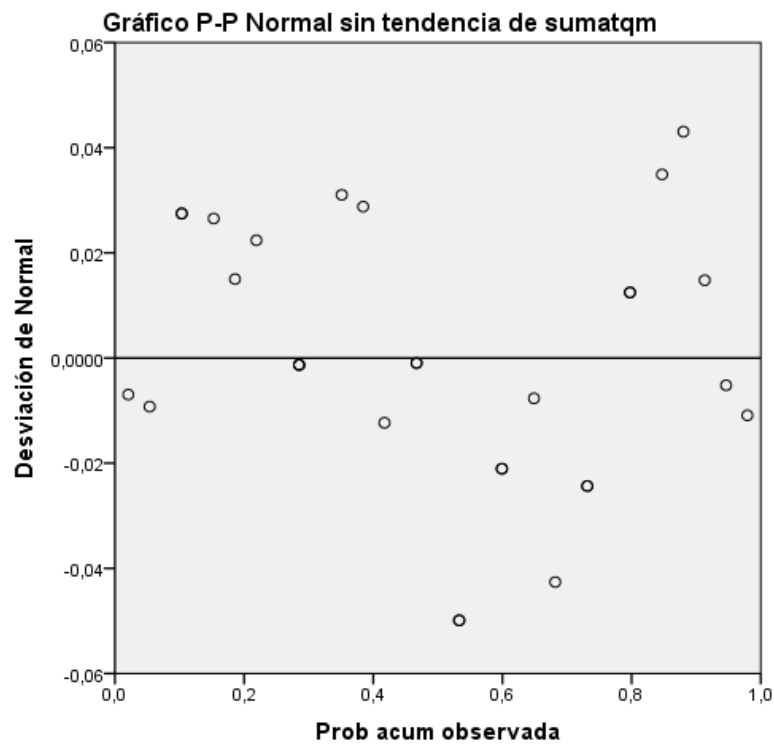


Figura 15. Prueba de normalidad.

Elaboración propia.

Por lo tanto, para realizar la prueba de hipótesis se utilizará la prueba t, para muestra independiente. Con un nivel de significancia del 0.05.

#### 4.4. Contrastación de hipótesis

##### Prueba T

Tabla 16  
*Estadísticas de grupo*

	VAR00001	N	Media	Desviación es- tándar	Media de error estándar
VAR00002	1,00	30	48,3333	5,35198	,97713
	2,00	30	45,5000	5,67359	1,03585

Elaboración propia.

Tabla 17  
*Prueba de muestras independientes*

		Prueba de Levene de calidad de varianzas			prueba t para la igualdad de medias					
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
VAR00002	Se asumen varianzas iguales	,017	,898	1,990	58	,050	2,83333	1,42400	-,01711	5,68378
	No se asu- men varian- zas iguales			1,990	57,804	,050	2,83333	1,42400	-,01732	5,68399

Elaboración propia.

El valor p es igual 0.05 que es igual al límite permitido 0.05, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y concluimos que: La propuesta del TQM permitirá mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

Tabla 18  
Correlaciones

		TQM	CALSERVED
TQM	Correlación de Pearson	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALSERVED	Correlación de Pearson	,761**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).  
Elaboración propia.

La prueba de correlaciones también arrojó un valor p igual a 0.0, con lo cual demostramos que existe una correlación directa y positiva (0.761), es decir que la propuesta del TQM influye en la calidad del servicio educativo.

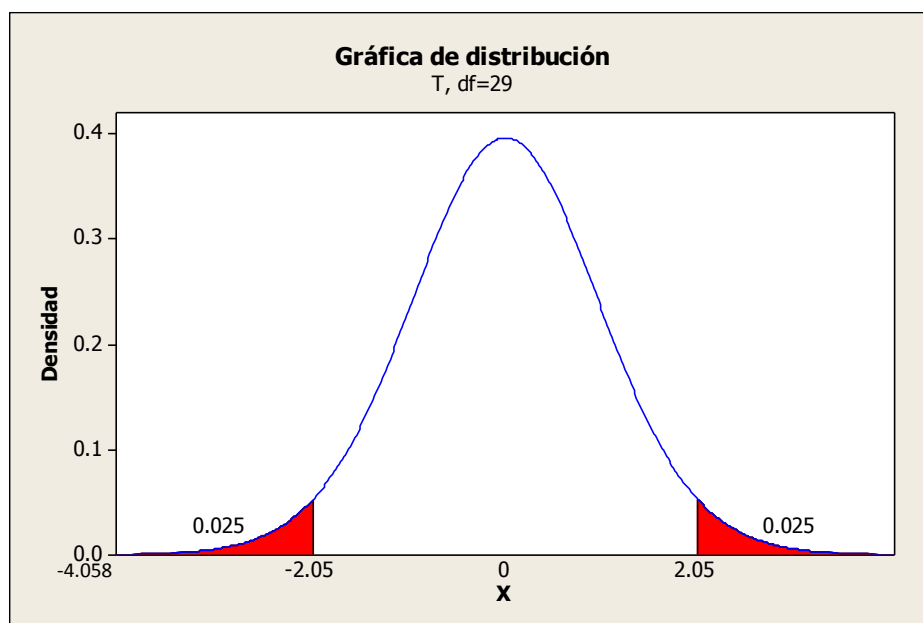


Figura 16. Distribución de probabilidades.  
Elaboración propia

Podemos apreciar que el estadístico t obtenido es -4.058 y es menor que el estadístico crítico  $t = -2.05$  esto equivale a decir que el valor p con valor 0.00000 es menor al valor de alfa de 0.05. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula. Con un nivel de significancia de 5%.

### Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 19  
*Gestión – calidad del servicio educativo*

		Correlaciones	
		GESTION	CALSERVED
GESTION	Correlación de Pearson	1	,678**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALSERVED	Correlación de Pearson	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).  
Elaboración propia.

Este indicador es positivo significativo (0.678) de acuerdo a lo que se observa y en la correlación, el valor de  $p = 0.0$ , por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y concluimos que: La propuesta de TQM (gestión) permitirá identificar las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

Tabla 20  
*Mejora continua – calidad del servicio educativo*

		Correlaciones	
		MEJORACONT	CALSERVED
MEJORACONT	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALSERVED	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).  
Elaboración propia.

Como se observa en la correlación de este indicador el valor p igual a 0.0, con lo que demuestra que existe una correlación positiva significativa

(0.604), con ello rechazamos la hipótesis nula y se concluye que: La propuesta de TQM (mejora continua) permitirá elevar el nivel de calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

Tabla 21  
Competencia – calidad del servicio educativo

		<b>Correlaciones</b>	
		COMPETENCIA	CALSERVED
COMPETENCIA	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALSERVED	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).  
Elaboración propia.

También se observa en la correlación del presente indicador el valor p es igual a 0.000, así mismo indica una correlación positiva significativa (0,670), de acuerdo a estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se puede explicar qué: La propuesta de TQM (competencia) mejorará la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusión

Zegarra (2013), en su tesis titulada “Influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013”, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, para optar el título de Lic. en Administración, concluye:

La gestión de la calidad del servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C. influye positivamente en la satisfacción de sus clientes, esto se sustenta en que los turistas se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio que recibieron de parte de guías, hospedajes, el transporte y restaurantes.

Se ha determinado que los puntos críticos de calidad del operador turístico Muchik Tours S.A.C son la falta de motivación del personal, ya que el 90% del personal de la empresa se siente desmotivado, además de no ser capacitados ni entrenados periódicamente en calidad en el servicio; el guía es la pieza fundamental del servicio turístico, sin embargo, la empresa no tiene un guía de planta controlado de manera permanente. Otro punto crítico de calidad es que se cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, empero, no se hace un registro formal y seguimiento posterior de ellas.

De acuerdo a la investigación de Zegarra sustentamos que el TQM influye en la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente, debido a que, para llegar a ello, la gestión de la calidad está muy implicada y analiza todas las áreas de la organización, ejemplificando eso vemos que el estudio del autor mencionado se preocupa en el servicio, en el proceso, en los clientes, pero también en los trabajadores, como lo desarrollamos en la presente investigación.

La influencia de TQM es relevante para identificar las deficiencias de la calidad del servicio educativo, con lo cual conociéndolas se podrá hacer una mejora continua hasta mejorar todo lo defectuoso y llegar a brindar una vasta calidad de servicio educativo como lo afirma Cuatrecasas (2010) basándose en el diagrama causa - efecto de Ishikawa e indica: Por lo tanto, el diagrama de Ishikawa ayuda en la identificación de las causas de un problema, lo que permite determinar el origen y llevar acabo las acciones adecuadas para poder resolverlo de raíz.



## 5.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos concluir que:

Con respecto a nuestra hipótesis nula que se hizo es “la propuesta de TQM no permitirá mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015”, pero con nuestros resultados, rechazamos esa hipótesis y aceptamos nuestra hipótesis general que es “La propuesta de TQM permitirá mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015”.

Contrastando una de nuestras hipótesis específicas “la propuesta de TQM (gestión) me permitirá identificar las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015” con nuestros resultados de nuestro instrumento es que, si se cumple, porque, observando las gráficas es notable conocer las deficiencias de la institución.

Comparando los objetivos con los resultados, son muy familiares porque, nuestros objetivos están plasmados en las gráficas de los resultados de nuestro instrumento.

Moyano, Bruque y Martínez (2011), sostiene que, de cualquier forma, e independientemente de las causas que conduzcan a las empresas a llevar a cabo prácticas de gestión de calidad total, lo realmente importante es, precisamente, la constatada influencia de estas prácticas sobre la satisfacción del cliente. Respaldo por ello y por la investigación realizada también se determinamos que el TQM implica una importancia muy elevada para ofrecer un buen servicio educativo, sólo de esa manera se logrará ser competitivo y satisfacer a los clientes

Esta investigación es única porque la mayoría de antecedentes de estudio se basa en la calidad del servicio, pero en empresas de producción mas no en lo que es calidad educativa

### 5.3. Recomendaciones

Seguramente cada propietario o gerente general de cada institución han asumido diversas estrategias o métodos para mejorar y hacer de sus servicios o productos de calidad, y sobresalir intentando ubicarse en la cima de lo que ofrecen, siendo cada empresa distinta a otra, se recomienda realizar un modelo propio de gestión de la calidad total de acuerdo a la demanda y oportunidades culturales que se les presente.

Luego aplicado el TQM ir siempre verificando cada cierto tiempo mediante auditorias en el interior de la empresa, con la finalidad de asegurar que los métodos se estén aplicando de manera correcta y eficiente, lo más importante que produzcan buenos resultados.

- Para mejorar el indicador “comunicación”, todos los integrantes de la institución deben tener en cuenta la demanda y la exigencia de los clientes y colaboradores, como también los recursos con los cuentan para afirmar que, los servicios que ofrecen satisfagan al momento de su rendición o finalización.

- Toda empresa desea experimentar un final muy satisfactorio y exitoso y para que eso suceda tendrá que haber más ventas, para que la empresa facture más tiene que satisfacer y aún más sobrepasar las expectativas de los clientes, fidelizarlos e ir en busca de más clientes, absolutamente ello sucede con el TQM quien ayuda a tener una calidad de producto o servicio excelente. Todo ello supondrá una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad, y llevará a la misma a obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas y necesidades a través de los procesos, productos y servicios, Cuatrecasas, (2010). Luego de este estudio estoy convencido que el TQM es un sistema o estrategia que aporta absolutamente, calidad, competitividad, y fidelidad, es por ello que su importancia en una empresa es muy relevante, recomiendo su aplicación, así como al presente estudio realizar un post para que sea

comparativo y pueda medirse los avances. Una vez que hayan satisfecho y superado las expectativas del cliente entonces habrán logrado obtener el indicador de “fidelidad” a la institución en un grado mayor a las respuestas que es 46.67% bueno a muy bueno.

Finalizo esta tesis recomendando un punto de vista que quiero aportar al mejoramiento de la calidad educativa es que el colegio incentive a sus alumnos a la investigación formando círculos de investigación; pero abonando algún incentivo a los alumnos por dichos estudios, demostrándose todo esto, el colegio Señor de la Justicia se convertirá más competitivo superior nivel de los más representativos tanto locales como nacionales, de esa manera también estará aportando para lograrla “fidelización” de los clientes.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **Libros**

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (2° edición). Bogotá D.C.: Pearson.

Cuatrecasas, LI. (2010). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Ediciones Profit

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° edición). México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6° edición). México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.

Ishikawa, K. (2003). *¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad japonesa*. Bogotá: Editorial Norma.

Ishikawa, K. (2009). *¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad japonesa*. Bogotá: Editorial Norma.

kume, hitoshi (2010). *Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad*. Bogotá: Editorial Norma.

Lazo, J. (2013). *Pedagogía universitaria*. Lima: Talleres gráficos de la Universidad Alas Peruanas.

Moyano, J. Bruque, S., y Martínez, P. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL* (1° edición). Bogotá: Ediciones de la U.

Palella, Martins (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (1° reimpresión). Caracas: Editorial FEDUPEL.

## **Tesis**

Barcia, A. (2012). *Mejoramiento de la calidad y productividad en una línea de producción de enlatados de sardinas en salsa de tomate, utilizando TQM* (para obtener el título profesional de Ingeniera de Alimentos). Escuela Superior Politécnica de Litoral de Guayaquil, Guayaquil.

- Campusano, M. (2014). *Programa de Calidad para mejorar la atención al cliente en la empresa de transportes inter provincial Consorcio Maleño, Lima – 2014*, (para obtener el título de licenciado en administración). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*, (para obtener el grado académico de magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Jacinto, M. (2012). *Diseño de procesos y medición de la percepción de los clientes según estándares de calidad en los terminales de la empresa EPPO S.A* (, tesis para obtener el título profesional de Ingeniería Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura, Piura.
- Lobo, L. (2012). *Mejoras en los procesos productivos de una fábrica de calzados con el uso de las herramientas de la calidad de la escuela japonesa* (para obtener el grado de maestría en Calidad Industrial). Universidad Nacional de San Martín, Buenos Aires.
- López, M. (2010). *Calidad en la enseñanza de la educación superior | aportes para la gestión y diseño de políticas educativas desde la percepción de docentes y autoridades universitarias* (tesis de maestría en Dirección de Empresas). Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires.
- Marqués, O. (2010). *Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de los servicios públicos municipales* (para obtener el grado de doctor en Administración). Universidad de la Rioja, de La Rioja.
- Orosco, L. (2012). *Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo - sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012*, (tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C. – Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*, (para obtener el título de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Sedamano, E. (2013). *Propuesta de mejora en las operaciones de la cadena de abastecimiento en una empresa productora de agua*, (para obtener al título profesional de Ingeniero Industrial). Universidad peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Segura, z. (2012). *Propuesta de modelo de desarrollo de la gestión de la calidad en las empresas constructoras de edificaciones*, (para obtener el título profesional de Ingeniero Civil). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.
- Silva, R. (2011). *La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una aerolínea de bandera*, (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*, (para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Villavicencio, R. (2014). *Calidad de servicio en el area de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes linea sa Trujillo 2013*, (para obtener el titulo de Licenciado en administracion). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Zegarra, A. (2013). *Influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours s.a.c. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013*, (tesis para obtener el título de licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

## Linkografía

Blanco, D. (12 de septiembre de 2013). Conclusiones de la semana de la Educación: "Argentina hoy está en emergencia educativa". *Infobae*. Recuperado de <http://www.infobae.com/2013/09/12/1508404-conclusiones-la-semana-la-educacion-argentina-hoy-esta-emergencia-educativa/>

Konrad Adenauers Stiftung (16 de abril de 2010). *Educación y pobreza: nuevas estrategias para la equidad educativa*. Recuperado de <http://www.kas.de/sopla/es/publications/19568>

Escuela Iberoamericana de Gobierno educativo (abril de 2010). Educación y pobreza: nuevas estrategias para la equidad educativa. Seminario organizado por Konrad Adenauers Stiftung, Fundación SM, Centro de Estudios en Políticas Públicas. Resumen recuperado de <http://www.kas.de/wf/doc/752-1442-4-30.pdf>

El Universo, (11 de abril de 2015). Estancamiento de la calidad educativa en América Latina preocupa a la economía global. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/04/11/nota/4755706/estancamiento-calidad-educativa-america-latina-preocupa-economia>

Gonzales, L. (8 de marzo de 2015). Jaime Saavedra: "Revalorar la carrera docente es de suma urgencia". Lima: Perú 21. Recuperado de <http://peru21.pe/politica/jaime-saavedra-revalorar-carrera-docente-suma-urgencia-2213807>

Ortega, C. (14 de marzo de 2014). *Conozca los 11 colegios más innovadores del mundo - Part 2*. Recuperado de <http://www.youngmarketing.co/los-11-colegios-mas-innovadores-del-mundo/2/>

Premat, S. (20 de noviembre de 2012) La calidad de los colegios: una incógnita para los padres. *La nación*. Recuperado de <http://www.lanacion.com.ar/1528443-la-calidad-de-los-colegios-es-una-incognita-para-los-padres>



Perú 21 (21 de febrero de 2015). Perú: Mejora en la educación se verá en varios años. *Perú 21*. Recuperado de <http://peru21.pe/actualidad/mejora-educacion-peruana-se-vera-varios-anos-2212513>

Plitt, L. (13 de junio de 2013). El secreto de uno de los mejores sistemas educativos del mundo. *B.B.C. Mundo*. Recuperado de [http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/06/130604\\_educacion\\_finlandia\\_lp](http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/06/130604_educacion_finlandia_lp)

Revista ARQHYS. (diciembre de 2012). Metodos y tecnicas de enseñanza. *ARQHYS.com*. Recuperado de <http://www.arqhys.com/arquitectura/metodos-tecnicas-ensenanza.html>

Rebossio, A. (17 de noviembre de 2013). ¿Cómo está la educación por América Latina?, (Blog). *El país*. Recuperado de <http://blogs.elpais.com/eco-americano/2013/11/c%C3%B3mo-est%C3%A1-la-educaci%C3%B3n-por-am%C3%A9rica-latina.html>

Seguridad vial en la localidad de esquina (28 de agosto de 2009) *Proyectoorue's.wordpress*. Recuperado de <https://proyectoorue.wordpress.com/2009/04/02/la-investigacion-basica-y-la-investigacion-aplicada/>

## **ANEXOS**

# Informe de software anti plagio

The image shows a Gmail interface with an email from Ademar Vargas Diaz to Graciela Vejarano Garcia. The email subject is 'RESULTADO DE TANTA AL 21 %' and it contains a Turnitin report. The report shows a similarity score of 21% for a document titled 'primera pasada'. The report highlights two sources of similarity: 'cd.dgb.uanl.mx' at 14% and 'prezi.com' at 7%.

**Gmail Email:**

- From: Ademar Vargas Diaz
- To: Graciela Vejarano Garcia
- Subject: RESULTADO DE TANTA AL 21 %
- Text: Estimada profesora Graciela, envio el resultado del Turnitin del estudiante Alex Tanta al 21 % de similitud, el cual nos dice, que el estudiante se encuentra apto para proseguir con la documentación de acuerdo a las politicas universitarias.

**Turnitin Report:**

Rank	Source	Similarity
1	cd.dgb.uanl.mx fuente de internet	14%
2	prezi.com fuente de internet	7%

**Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio  
in situ**

Lima, 05 de abril del 2015

Yo, Alexander Cerna Rojas.  
Actual director y propietario del colegio Señor de la Justicia

Por medio del presente documento autorizo a:  
Alex Tanta Pérez con DNI: 70015508, del X ciclo de la escuela de Administración de Empresas de la universidad Autónoma del Perú, a realizar su trabajo de investigación titulado "**PROPUESTA DE TQM EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO – COLEGIO SEÑOR DE LA JUSTICIA - 2015**", en el mencionado colegio el que dirijo, el cual lo servirá para su titulación.

Atentamente

  
-----  
**Alexander Cerna Rojas**  
R.D. 1471  
Director  
Colegio Señor de la Justicia.



## Instrumentos de recolección de datos

**CARGO** \_\_\_\_\_

**GRADO/EDAD DE HIJO** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Lea con atención cada una de las preguntas y seleccione una alternativa marcando con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio.

**Escala:** (1) Total desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) Indeciso; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.

	N°	Aspectos a considerar en la Calidad Educativa	1	2	3	4	5
	1	¿El colegio Señor de la Justicia planifica para mejorar la calidad educativa?					
	2	¿El colegio Señor de la Justicia tiene un diseño sobre calidad educativa?					
	3	¿El colegio Señor de la Justicia conoce las profundas ventajas de una calidad educativa?					
	4	¿El colegio Señor de la Justicia tiene buenos resultados comparado con una buena calidad educativa?					
	5	¿Es eficaz con sus métodos para la mejora continua el colegio Señor de la Justicia?					
	6	¿El colegio Señor de la Justicia tiene buena tecnología como apoyo para un buen aprendizaje?					
	7	¿Los estudiantes del colegio Señor de la Justicia están satisfechos con la calidad educativa?					
	8	¿Es cómoda la infraestructura del colegio Señor de la Justicia?					
	9	¿El colegio Señor de la Justicia hace un seguimiento o controla la calidad educativa en su formación de sus alumnos?					
	10	¿Está creciendo en cuanto a su reconocimiento el colegio Señor de la Justicia?					

		<b>11</b>	¿Cómo se desempeña el colegio Señor de la Justicia en la calidad educativa?					
		<b>12</b>	¿Es innovador como calidad educativa?					
		<b>13</b>	¿Tienen buena calidad educativa?					
		<b>14</b>	¿Tiene la capacidad y recursos necesarios para competir el colegio Señor de la Justicia?					
		<b>15</b>	¿Tiene experiencia como para brindar una cómoda calidad educativa el colegio Señor de la Justicia?					
		<b>16</b>	¿El colegio Señor de la Justicia cumple con los requisitos de una buena calidad educativa?					
		<b>17</b>	¿El colegio Señor de la Justicia respetan las opiniones de los alumnos?					
		<b>18</b>	¿Los docentes del colegio Señor de la Justicia tiene un buen trato con los alumnos?					
		<b>19</b>	¿El colegio Señor de la Justicia es asertivo con sus propuestas?					
		<b>20</b>	¿El colegio Señor de la Justicia domina una empatía?					
		<b>21</b>	¿El público estudiantil prefiere el colegio Señor de la Justicia?					
		<b>22</b>	¿Los docentes tienen buen alcance hacia el alumno con la enseñanza?					
		<b>23</b>	¿Los docentes están comprometidos con la calidad educativa del colegio Señor de la Justicia?					
		<b>24</b>	¿El colegio Señor de la Justicia brinda beneficios para impulsar a superarse al alumno?					

Elaboración propia

## Base de datos

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Visible: 41 de 41 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
1	5	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00
2	4	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00
3	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	1,00
4	4	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
5	2	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
6	4	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00
7	4	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	3	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	3	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
10	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	5	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
12	5	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
13	3	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
14	3	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
15	4	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
16	4	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00
17	2	4,00	3,00	1,00	4,00	3,00	5,00	1,00	2,00	3,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00
18	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
19	3	3,00	2,00	5,00	4,00	3,00	3,00	1,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00
20	3	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	4	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00
22	5	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	5,00	1,00
23	5	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
24	5	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
25	5	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
26	4	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
27	4	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
28	3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
29	4	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00
30	4	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00
31																								
32																								
33																								
34																								
35																								
36																								
37																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 1:15PM 31/05/2017

Fuente: SPSS  
Elaboración propia

## Ficha de validación de los instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE TQM EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO – COLEGIO SEÑOR DE LA JUSTICIA – 2015.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROPUESTA DE TQM Cuando la visión principal de la gestión de la empresa en su conjunto se enfoca en la calidad.	<b>Gestión</b> Conjunto de acciones para fortalecer a una principal, que conseguirá un resultado planeado como objetivo final o resolver algún problema o perjuicio, mayormente se lleva en conjunto unánime de personas	Planificación	¿El colegio Señor de la Justicia planifica para mejorar la calidad educativa?						✓		✓		✓		✓		
		Diseño	¿El colegio Señor de la Justicia tiene un diseño sobre calidad Educativa?						✓		✓		✓		✓		
		ventaja	¿El colegio Señor de la Justicia conoce las profundas ventajas de una calidad educativa?						✓		✓		✓		✓		
		Resultados	¿El colegio Señor de la Justicia tiene buenos resultados comparado con una buena calidad educativa?						✓		✓		✓		✓		
	<b>Mejora Continua</b> Es un sistema que se emplea para mejorar un producto, servicio como también pueden adaptarse a procesos, este término se puede emplear en una persona individual como también en una jurídica, abarcan lo que es el feedback, la evaluación, el control, en los negocios o en una empresa podemos usar lo que es kaizen	Eficacia	¿Es eficaz con sus métodos para la mejora continua el colegio Señor de la Justicia?						✓		✓		✓		✓		
		Tecnología	¿El colegio Señor de la Justicia tiene buena tecnología como apoyo para un buen aprendizaje?						✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción del cliente	¿Los estudiantes del colegio Señor de la Justicia están satisfechos con la calidad educativa?						✓		✓		✓		✓		
		Grado de satisfacción	¿Es cómoda la infraestructura del colegio Señor de la Justicia?						✓		✓		✓		✓		
	<b>Competencia</b> Es una evaluación o lucha entre dos o más personas, animales, cosas, como también instituciones, que de ambos su objetivo principal es ser superior a sus similares, en la actualidad es un término de moda debido a la globalización que vivimos, en el caso de las empresas, debido a la demanda de los consumidores	Seguimiento	¿El colegio Señor de la Justicia hace un seguimiento o controla la calidad educativa en su formación de sus alumnos?						✓		✓		✓		✓		
		crecimiento	¿Está creciendo en cuanto a su reconocimiento el colegio Señor de la Justicia?						✓		✓		✓		✓		
		desempeño	¿Cómo se desempeña el colegio Señor de la Justicia en la calidad educativa?						✓		✓		✓		✓		
		Innovación	¿Es innovador como calidad educativa?						✓		✓		✓		✓		



<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b> es el valor que se le atribuye a un proceso o aun producto educativo en términos comparativos. La calidad educativa, en resumen, es un conjunto de factores que representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, altamente correlacionadas; su grado máximo es la excelencia.	<b>Capacidad</b> Una empresa deberá tener los recursos necesarios, estructura sofisticada o cómoda, capital necesario e importante, y así mismos colaboradores capacitados para llevar a cabo las tareas asignadas o gestionadas de una manera eficiente y eficaz, y lograr o superar el objetivo planeado	conocimiento	¿Tienen buena calidad educativa?					✓			✓		✓		
		competencia	¿Tiene la capacidad y recursos necesarios para competir el colegio Señor de la Justicia?					✓			✓		✓		
		experiencia	¿Tiene experiencia como para brindar una cómoda calidad educativa el colegio Señor de la Justicia?					✓			✓		✓		
		Cumplimiento	¿El colegio Señor de la Justicia cumple con los requisitos de una buena calidad educativa?					✓			✓		✓		
		<b>Comunicación</b> Las instituciones lo usan mediante sus representantes de cada área para llegar a un acuerdo entre el cliente interno y externo, y ellos, de esa manera crean un cierto nivel de confianza y desarrollar un feedback	Respeto	¿El colegio Señor de la Justicia respetan las opiniones de los alumnos?					✓			✓		✓	
		Atención	¿Los docentes del colegio Señor de la Justicia tiene un buen trato con los alumnos?					✓			✓		✓		
		Asertividad	¿El colegio Señor de la Justicia es asertivo con sus propuestas?					✓			✓		✓		
		Empatía	¿El colegio Señor de la Justicia domina una empatía?					✓			✓		✓		
		<b>Fidelización</b> Un logro muy importante dentro del marketing planeado como una estrategia para generar más ventas y ser más eficaces	Preferencia	¿El público estudiantil prefiere el colegio Señor de la Justicia?					✓			✓		✓	
		Alcance	¿Los docentes tienen buen alcance hacia el alumno con la enseñanza?					✓			✓		✓		
		Compromiso	¿Los docentes están comprometidos con la calidad educativa del colegio Señor de la Justicia?					✓			✓		✓		
		Beneficios	¿El colegio Señor de la Justicia brinda beneficios para impulsar a superarse al alumno?					✓			✓		✓		

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta”

**OBJETIVO:** Recoger información para conocer la problemática del colegio Señor de la Justicia.

**DIRIGIDO A:** Padres de familia

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

INGENIERO INDUSTRIAL

**VALORACIÓN:**

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
---------------------	------------	----------	------------	--------------------------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

### Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis
<u>Formulación:</u>	<u>Objetivo general</u>	<u>Hipótesis general</u>
¿Cómo la propuesta de TQM permitirá mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015?	Determinar la propuesta de TQM para mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015.	La propuesta de TQM Permitirá mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
¿Cómo la propuesta de TQM (gestión) permitirá identificar las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015?	Identificar con la propuesta de TQM (gestión) las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la justicia – 2015.	La propuesta de TQM (gestión) permitirá identificar las deficiencias en la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.
¿Qué tan importante es el TQM (mejora continua) para elevar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia - 2015?	Determinar la importancia del TQM (mejora continua) para elevar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.	La propuesta de TQM (mejora continua) permitirá elevar el nivel de calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia – 2015.
¿Cómo sería una propuesta de TQM (competencia) para mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la Justicia- 2015?	Presentar una propuesta de TQM (competencia) para mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la justicia – 2015	Presentar una propuesta de TQM (competencia) para mejorar la calidad del servicio educativo – colegio Señor de la justicia – 2015

Elaboración propia

### Operacionalización de Variables

Titulo	VARIABLES	Dimensión	Indicadores	Instrumento
<b>“PROPUESTA DE TQM EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO – COLEGIO SEÑOR DE LA JUSTICIA - 2015”</b>	PROPUESTA DE TQM	Gestión	Planificación Diseño ventaja Resultados	E
		Mejora Continua	Eficacia Tecnología Satisfacción del cliente Grado de satisfacción	N
		Competencia	Seguimiento crecimiento desempeño Innovación	U
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Capacidad	conocimiento competencia experiencia Cumplimiento	E
		Comunicación	Respeto Atención Asertividad Empatía	S
		Fidelización	Preferencia Alcance Compromiso Beneficios	T A

Elaboración propia

## Árbol de problemas



Elaboración propia

## Distribuciones para las instituciones en el Perú



Diario Perú 21

