

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Calidad de las Empresas en los Centros Educativos Privados de Inicial de la  
Ciudad de Huancayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**OTORGADO POR LA  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**PRESENTADA POR**

**Camayo Ferrer Eduardo Dany**

**Cueto Ccanto María Nela**

**Paucar Contreras Sara**

**Paitán Castro Fabiola**

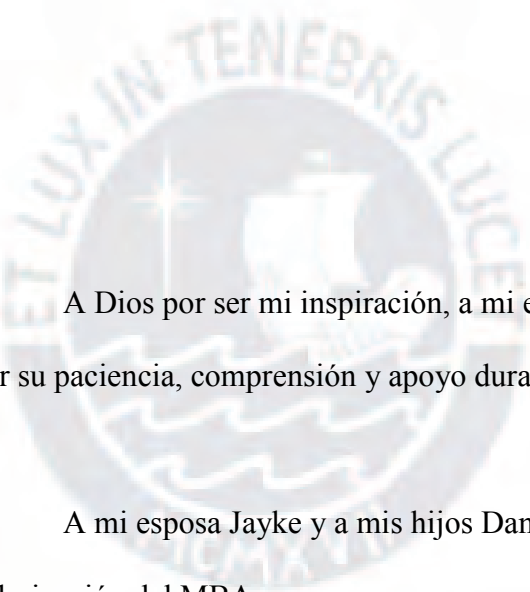
**Asesor: Pretell Pardo, Carolina**

**Surco, Noviembre de 2015**

## **Agradecimientos**

Expresamos nuestra mayor gratitud y aprecio a:

La profesora Carolina Pretell Pardo, por su constante apoyo y asesoramiento, quien nos ha guiado durante el proceso de investigación. A los profesores de CENTRUM CATÓLICA, por sus sabios conocimientos y experiencias durante el periodo de nuestra formación.



A Dios por ser mi inspiración, a mi esposo Carlos y a mis hijos Kimberly y Leonardo, por su paciencia, comprensión y apoyo durante los estudios y la culminación del MBA.

Maria Nela Cueto Ccanto

A mi esposa Jayke y a mis hijos Daniela y Alvaro, por su invaluable apoyo en la culminación del MBA.

Eduardo Dany Camayo Ferrer

A mis padres, por el apoyo y la fortaleza en la consecución de mis objetivos, desde el inicio hasta la culminación del MBA.

Fabiola Paitan Castro

A Dios por darme fortaleza, a mis padres y a mi novio Miguel, por el apoyo, cariño y comprensión en la culminación del MBA.

Sara Paucar Contreras

## Resumen Ejecutivo

La presente investigación realiza el estudio sobre el impacto de la calidad de las empresas en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo. Se examina los niveles de cumplimiento de las empresas que poseen algún Sistema de Gestión de Calidad respecto a las que no cuentan con el Sistema.

En la investigación se ha utilizado el diseño metodológico de Benzaquen (2014) que proporciona un estudio sobre el impacto de tener un Sistema de Gestión de Calidad basado en la certificación ISO 9001 en las empresas peruanas sobre la base a nueve factores de éxito para medir la implementación de la Administración de la Calidad Total (TQM): alta gerencia, planeamiento de la calidad, auditoría y evaluación de la calidad, diseño del producto, gestión de la calidad del proveedor, control y mejoramiento del proceso, educación y entrenamiento, círculos de la calidad y enfoque hacia la satisfacción del cliente.

Los resultados obtenidos de los factores de calidad total muestran calificaciones superiores a 3.82 en los centros educativos que cuentan con algún sistema de calidad, la calificación de 3.34 en las empresas que no cuentan con algún sistema de calidad y la calificación de 3.45 para el total de las empresas, mostrando claras evidencias de gestión de prácticas empresariales de calidad total en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Todos los factores de calidad total son diferentes entre las empresas que cuentan con algún sistema de calidad respecto a las que no cuentan con dicho sistema. La implementación de sistemas de calidad contribuye al desarrollo de mejores prácticas de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

## **Abstract**

The research analyzes the quality of companies in the initial schools in the city of Huancayo. Levels of compliance of companies with a program of quality management for enterprises without quality program under review. Also, the relationship between the factors of total quality management to the principles of ISO 9001-2005 was analyzed.

This research used the methodological design of Benzaquén (2014) which provides a study on the impact of having a Quality Management System based on ISO 9001 certification in peruvian companies based on nine factors of success for measuring implementation of Total Quality Management (TQM): senior management, quality planning, audit and evaluation of quality, product design, quality management provider, control and process improvement, education and training, quality circles and focus on customer satisfaction.

The results of total quality factors show grades above 3.82 in schools that have some quality programs, the rating of 3.34 in companies that do not have any programs of quality and grade of 3.45 for the total number of companies, showing clear evidence of business management practices total quality in private schools in initial Huancayo. All total quality factors are different regarding whether companies have some quality program compared to those who do not have the said program. The implementation of quality programs contributes best total quality practices of companies in the initial schools in the city of Huancayo.

## Tabla de Contenidos

Lista de Tablas.....	<b>ix</b>
<b>Lista de Figuras.....</b>	<b>x</b>
<b>Capítulo I: Introducción.. .....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes del Problema.....	2
1.2 Definición del Problema.....	4
1.3 Propósito de la Investigación.....	5
1.3.1 Hipótesis.....	5
1.3.2 Objetivo General.....	7
1.3.2.1 Objetivos específicos.....	7
1.3.3 Preguntas de Investigación.....	8
1.4 Importancia de la Investigación.....	10
1.5 Naturaleza de la Investigación.....	11
1.6 Marco Conceptual.....	11
1.7 Supuestos .....	13
1.8 Limitaciones.....	13
1.9 Delimitaciones.....	14
1.10 Resumen.....	14
<b>Capítulo II: Revisión de la Literatura.....</b>	<b>16</b>
2.1 Calidad.....	16
2.1.1 Concepto.....	18
2.1.2 Teorías de la Calidad.....	18
2.2 Gestión de la Calidad.....	21
2.3 Administración de la Calidad Total y el ISO 9000.....	25

2.4	Calidad en el Sector Educación Inicial.....	26
2.4.1	Métodos de enseñanza en educación inicial .....	29
2.5	Calidad de la Educación Inicial en el Mundo.....	32
2.5.1	Calidad de la Educación en Australia, Estados Unidos y Reino Unido .....	34
2.5.2	Estudio comparativo de la Educación Infantil entre España y Finlandia.....	36
2.5.3	Educación Inicial en Alemania, España e Inglaterra.....	39
2.6	Calidad de las Empresas en el Sector Educación Inicial en America Latina.....	40
2.6.1	Educación Inicial en Chile y México.....	42
2.7	Calidad de la Educación Inicial en el Peru.....	44
2.7.1	Diseño Curricular Nacional 2009.....	47
2.7.2	Estándares de Calidad en el Sector Educación Inicial en el Peru.....	50
2.8	Calidad de la Educación inicial en la Región Junín.....	51
2.9	Resumen.....	52
<b>Capítulo III: Metodología.....</b>		<b>58</b>
3.1	Diseño de la Investigación.....	58
3.2	Población y Selección de la Muestra.....	58
3.3	Instrumentos.....	59
3.4	Procedimiento de Recolección de datos.....	60
3.5	Validez y Confiabilidad.....	60
3.6	Análisis e Interpretación de Datos.....	61
3.7	Resumen.....	62
<b>Capítulo IV: Resultados.....</b>		<b>65</b>
4.1	Perfil del Informante.....	65

4.2 Calidad de las Empresas en los Centros Educativos Privados de Educación Inicial de la Ciudad de Huancayo .....	68
4.3 Prueba de Hipótesis.....	70
4.3.1 Nivel de cumplimiento de los factores de éxito de la administración de calidad total en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo .....	70
4.3.2 Diferencias del nivel de cumplimiento de los factores de éxito entre las empresas con Sistema y sin Sistema de gestión de calidad en la ciudad de Huancayo.....	77
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>85</b>
5.1 Conclusiones.....	85
5.2 Contribuciones Teóricas.....	88
5.3 Contribuciones Prácticas.....	90
5.4 Implicancias.....	90
5.5 Recomendaciones.....	91
5.6 Limitaciones y Sugerencias para Futuras Investigaciones .....	93
<b>Referencias.....</b>	<b>94</b>
Apéndice A: <i>Administración y Gerencia en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	97
Apéndice B: <i>Marketing y Ventas en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	97
Apéndice C: <i>Operaciones y Producción en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	98
Apéndice D: <i>Finanzas y Contabilidad en los Centros Educativos Privados de Inicial en la Ciudad de Huancayo</i> .....	98

Apéndice E: <i>Recurso Humanos en los Centros Educativos Privados de Inicial Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	99
Apéndice F: <i>Informática y Comunicaciones en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	99
Apéndice G: <i>Tecnologías-Investigación y Desarrollo en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	100
Apéndice H: <i>Cuestionario</i> .....	100
Apéndice I: <i>Formato de Consentimiento para Participar en el Estudio</i> .....	102
Apéndice J: <i>Carta de Presentación otorgada por Centrum para realizar el estudio</i> .....	103
Apéndice K: <i>Determinación de la muestra</i> .....	104
Apéndice L: <i>Base de Datos Educación inicial privada Ciudad de huancayo</i> .....	105



## Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Alfa de Cronbach en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	61
Tabla 2. <i>Prueba de Normalidad de las Variables en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	62
Tabla 3. <i>Distribución de Frecuencias de Empresas Según Número de Trabajadores</i> .....	65
Tabla 4. <i>Distribución de Frecuencias de Empresas Según el Cargo Directivo</i> .....	66
Tabla 5. <i>Distribución de Frecuencias de Empresas Según años de funcionamientos</i> .....	66
Tabla 6. <i>Distribución de Frecuencias de Empresas Si posee algún sistema de calidad</i> .....	67
Tabla 7. <i>Distribución de Frecuencias de Empresas Según el tiempo que cuenta con algún Sistema de Calidad</i> .....	68
Tabla 8. <i>Nivel de Cumplimiento de los Factores de Éxito de la Administración de la Calidad Total en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	75
Tabla 9. <i>Nivel de Cumplimiento entre las Empresas con Sistema de Gestión de Calidad y las Empresas sin Sistema de Gestión de Calidad en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	76
Tabla 10. <i>Diferencias entre las empresa con Sistema de Gestión de Calidad y las empresas sin Sistemas de Gestión de Calidad en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo</i> .....	84

## Lista de Figuras

*Figura 1.* Mapa de la revision de la literatura.....17

*Figura 2.* Factores de calidad de las empresas con sistema y sin sistema de calidad en los Centros Educativos Privados de inicial de la ciudad de Huancayo.....77



## Capítulo I: Introducción

La Administración de la Calidad Total (TQM) se ha convertido en una estrategia interna de las organizaciones para mejorar sus procesos, a través de la reducción de pérdidas y costos, mejoras de los procedimientos internos, atención oportuna y eficiencia en la atención de los clientes y proveedores. La implementación requiere de inversión y de un proceso de transformación para llevar a cabo el cambio organizacional; es decir, requiere de un liderazgo de la gerencia a fin de garantizar las ventajas en la organización y de un esfuerzo muy importante de los miembros y colaboradores para llevar adelante el proceso de transformación (Benzaquen, 2014).

Los paradigmas de gestión de la calidad vienen experimentando un creciente interés entre los académicos y profesionales. Como señalaron Pavlos, et al. (2015) la gestión de la calidad es el producto de una mezcla compleja de componentes de estrategias de negocio y prácticas de gestión; la aplicación de sistemas de gestión de la calidad constituyen vías efectivas para la competitividad de las empresas. Los autores determinaron que en el sector minero de Grecia las empresas que han implementado sistemas de gestión de calidad han logrado obtener beneficio: (a) mejora de las relaciones con los clientes, (b) mejora de las relaciones con los proveedores, (c) diseño de productos, (d) mejora de los procesos, (e) autocontrol de los empleados, y (f) mejora de la calidad del producto.

Gotzmani y Tsiotras (2001) señalaron que existen estudios alrededor del mundo que analizan la relación de la certificación ISO con las prácticas de la calidad total donde se demuestra que existe una relación significativa y positiva entre la certificación y las prácticas de TQM. Las contribuciones del ISO 9000 en las empresas griegas certificadas, han indicado las siguientes áreas de mejoras, debido a la implementación del SGC: (a) diseño del producto, (b) gestión de los procesos, (c) planificación de la calidad, y (d) análisis de datos de calidad.

El escaso establecimiento de los niveles de calidad y la falta de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad de las empresas, requiere de respuestas urgentes de cuanto se ha avanzado y cuanto se ha implementado en la calidad de las empresas a nivel nacional, de las regiones, y de los sectores en el Perú (Benzaquen, 2014). Por lo tanto, es importante el análisis de la gestión de la calidad total de las empresas en los diferentes sectores y regiones del país.

A partir de la metodología planteada por Benzaquen, a fin de comparar los niveles de cumplimiento percibido por las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema y a su vez determinar la relación entre los factores de la administración de la TQM con los principios de la norma ISO 9001-2005 en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo.

### **1.1 Antecedentes del Problema**

El Comité de Gestión de la Calidad (CGC) en el Perú es el único organismo formal de la calidad. Este organismo fue creado en el año 1989 y agrupa a 21 organizaciones gremiales, educativas y técnicas cuyo objetivo es promover la calidad en todos los sectores de la actividad económica del Perú. Reconociendo la calidad como un factor clave, el CGC organiza desde el año 1991 la semana de la calidad y promueve el premio nacional a la calidad que apunta a promover que las organizaciones conozcan e implementen un sistema de gestión de calidad eficaz y moderno (Comité de Gestión de Calidad, 2009).

La norma ISO 2005 está basada en el concepto de modelo y de proceso y se sustenta en ocho principios gerenciales vigentes: (a) enfoque en el cliente, (b) liderazgo, (c) involucramiento del personal, (d) enfoque de procesos, (e) enfoque de sistemas para la administración, (f) mejora continua, (g) enfoque basado en hechos, (h) relaciones de beneficio mutuo con el proveedor, que constituyen el fundamento de la familia de normas del sistema de gestión de calidad ISO 9000

(Organización internacional de Normalización, 2005). Por otro lado, la norma ISO 9001 versión 2008 es el estándar requerido para evaluar la capacidad de cumplir con las especificaciones de los clientes y lineamientos regulatorios (Benzaquen, 2014).

Gotzmani y Tsiotras (2001), existen otros estudios alrededor del mundo que analizan la relación o efectos de la certificación ISO con las prácticas de calidad total. Entre ellos, Han, et al. (2007) en empresas de manufactura certificadas con ISO 9000 en Estados Unidos, donde se demuestra que existe una relación significativa y positiva entre la certificación y las prácticas de TQM, resultando un aumento del rendimiento en las empresas en todos los factores del TQM y en la competitividad de la organización, la que a su vez incrementa la satisfacción del cliente. Asimismo, Escanciano, Fernández y Vásquez (2003) realizaron un estudio en 749 empresas españolas de manufactura y servicios que cuentan con certificación ISO 9000, en la cual demostraron que el 80% de estas empresas presentan actividades encaminadas a la gestión de la calidad total, ya que la certificación ISO 9000 propicia la realización de acciones más avanzadas de mejora continua (citado en Benzaquen, 2014).

Recientemente, Marín y Ruiz-Olalla (2011) exploran la relación entre la certificación ISO 9000 y los resultados empresariales de las empresas en el sector mueble de España, concluyendo que existe una relación positiva entre la certificación de la calidad ISO 9000, los resultados de calidad y los resultados operativos. Los motivos tienen que ver con la influencia significativa en las etapas del proceso de implementación y los resultados de la adopción de la norma ISO 9000.

Sitki y Aslan (2012) estudiaron a las pequeñas y medianas empresas de Turquía encontrando que las empresas certificadas con ISO 9001 tuvieron un mayor número de prácticas de TQM que las empresas no certificadas.

Respecto a la certificación ISO 9000 y TQM en las empresas de Latinoamérica, caso del Perú, Benzaquen (2014) concluyó que las calificaciones de las empresas sin ISO 9000 fueron en todos los factores superiores a 3.5 y para las empresas con ISO 9001 mayores de 3.70, mostrando una tendencia hacia la implementación de prácticas de calidad por parte de las empresas peruanas. De los nueve factores analizados, los que obtuvieron un mayor promedio fueron alta gerencia y planeamiento, fundamentando así, que la implementación del sistema de gestión de calidad certificado genera ventajas y mejoras significativas en la gestión de la calidad.

En los últimos años se dio un incremento en el número de empresas que obtienen la certificación ISO 9001 en el Perú. En el año 2009 se lograron 811 certificaciones ISO 9001, en el año 2010 se lograron 1117 certificaciones, el año 2011 se redujo a 835 certificaciones, y en el 2012 se registraron 928 (Benzaquen, 2014).

## **1.2 Definición del Problema**

En el Perú, en los últimos años, se viene realizando investigaciones acerca de la calidad de las empresas; sin embargo en la región Junín no se han encontrado estudios referidos al tema, menos aún en las empresas de educación inicial en la ciudad de Huancayo.

En el presente estudio sobre la calidad de las empresas en los centros educativos de inicial de la ciudad de Huancayo se formulan las siguientes preguntas: (a) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido en las empresas que cuentan con un sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el sistema? (b) ¿Cuáles son los niveles de cumplimiento percibido por las empresas con sistema de gestión de calidad y sin sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo?

### 1.3 Propósito de la Investigación

El propósito de esta investigación es describir el nivel de calidad en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo, comparando niveles de cumplimiento percibidos entre las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad y las que no, respecto a los nueve factores de la calidad (TQM).

#### 1.3.1 Hipótesis

En la presente investigación se plantean las siguientes hipótesis:

$H_1$ . El nivel de cumplimiento del factor Alta Gerencia en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

$H_2$ . El nivel de cumplimiento del factor Planeamiento de la Calidad en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

$H_3$ . El nivel de cumplimiento del factor Auditoría y Evaluación de la Calidad en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

$H_4$ . El nivel de cumplimiento del factor Diseño del Producto en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin

sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

*H<sub>5</sub>*. El nivel de cumplimiento del factor Gestión de la Calidad del Proveedor en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

*H<sub>6</sub>*. El nivel de cumplimiento del factor Control y Mejoramiento del Proceso en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

*H<sub>7</sub>*. El nivel de cumplimiento del factor Entrenamiento y Educación en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

*H<sub>8</sub>*. El nivel de cumplimiento del factor Círculos de Calidad en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

*H<sub>9</sub>*. El nivel de cumplimiento del factor Satisfacción del Cliente en las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad es significativamente diferente a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.



### **1.3.2 Objetivos General**

Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto a los nueve factores de éxito de la calidad (TQM) en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

#### **1.3.2.1 Objetivos Específicos**

O<sub>1</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Alta Gerencia en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>2</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Planeamiento en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>2</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Planeamiento en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>3</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Auditoria y Evaluación de la Calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>4</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Diseño del Producto en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>5</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Gestión de la Calidad del Proveedor en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>6</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Control y Mejoramiento del Proceso en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>7</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Entrenamiento y Educación en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>8</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Círculos de Calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

O<sub>9</sub>. Comparar los niveles de cumplimiento de calidad percibidos por las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión y las que no, respecto al factor Enfoque al Cliente en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

### **1.3.3 Preguntas de Investigación**

En el desarrollo del estudio se plantearon las preguntas de investigación, que corresponden al nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad y las empresas que no cuentan con el referido sistema:

*P<sub>1</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Alta Gerencia” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>2</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Planeamiento de la Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>3</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Auditoría y Evaluación de la Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>4</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Diseño del Producto” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>5</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Gestión de la Calidad del Proveedor” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>6</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Control y Mejoramiento del Proceso” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las

empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>7</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Entrenamiento y Educación” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>8</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Círculos de Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

*P<sub>9</sub>*. ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Satisfacción del Cliente” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?

#### **1.4 Importancia de la investigación**

Las empresas que han implementado un sistema de gestión de calidad han logrado beneficios debido a la mejora en las relaciones con los clientes y proveedores: diseño de productos, procesos, autocontrol de los empleados y de la calidad del producto (Pavlos, et al., 2015). Por lo tanto, se puede afirmar que la administración calidad total es un factor crucial y determinante en el desarrollo de las empresas y el conocimiento del nivel en que se encuentran es importante para la toma de decisiones de la gerencia en el desarrollo de los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo.

La presente investigación contribuirá a identificar los niveles de cumplimiento de los factores de éxito de la TQM en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo a partir del estudio realizado por Benzaquen (2000)

Asimismo los resultados contribuirán a reconocer la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, replicarlos en otros centros educativos y en otros sectores a nivel Global.

### **1.5 Naturaleza de la Investigación**

La naturaleza de la investigación es de carácter cuantitativo y descriptivo: recolección de datos, medición numérica y la especificación de las características a fin de encontrar las diferencias y los niveles de cumplimiento de los factores de éxito de la TQM en el sector de educación inicial en la ciudad de Huancayo. Para la presente investigación se utilizara el instrumento de la calidad TQM presentado por Benzaquen (2014).

### **1.6 Marco Conceptual**

El presente trabajo de investigación usa como referencia el marco conceptual seguido por Benzaquen (2014) cuyo propósito es analizar el impacto de la certificación ISO 9001 sobre el TQM, por lo que se compararan los factores de TQM entre empresas certificadas y empresas no certificadas. Los factores de TQM analizados son los siguientes: (a) Alta Gerencia, (b) Planeamiento de la Calidad, (c) Auditoría y Evaluación de la Calidad, (d) Diseño del Producto, (e) Gestión de la Calidad del Proveedor, (f) Control y Mejoramiento del Proceso, (g) Educación y Entrenamiento, (h) Círculos de la Calidad, y (i) Enfoque hacia la satisfacción del cliente.

Los factores son agrupados en los cuatro bloques principales de la organización, estos factores fueron obtenidos a partir de entrevistas focus group con expertos en el tema de gestión de

calidad con el fin de adaptarlos a la realidad latinoamericana (Benzaquen, 2013), cada factor incluye entre dos a cinco preguntas. Para el desarrollo de la herramienta Benzaquen (2013) considera la Administración de la Calidad (Y) como una función que depende de nueve factores (X1) Alta Gerencia, (X2) Planeamiento de la Calidad, (X3) Auditoría y Evaluación de la Calidad, (X4) Diseño del Producto, (X5) Gestión de la Calidad del Proveedor, (X6) Control y Mejoramiento del Proceso, (X7) Educación y Entrenamiento, (X8) Círculos de la Calidad y (X9) Enfoque hacia la satisfacción del cliente (citado en Benzaquen, 2014).

El cuestionario final tiene 32 preguntas acerca de la implementación del TQM en las empresas peruanas. Se administraron las encuestas al presidente o gerente general, gerentes y jefes de área de 3000 empresas en territorio peruano. Los criterios de selección incluyeron ubicación geográfica, periodo de establecimiento, tipo de empresa según sus operaciones productivas y número de personas empleadas (Benzaquen, 2014).

Para medir la confiabilidad del cuestionario se analizaron las preguntas utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los participantes respondieron a las preguntas clasificando su respuesta en una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo). Las preguntas del cuestionario se analizaron calculando el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad asociada a la relación entre las preguntas y los factores evaluados (Benzaquen, 2014).

Los resultados de las puntuaciones de los nuevo factores: a) Alta Gerencia, (b) Planeamiento de la Calidad, (c) Auditoría y Evaluación de la Calidad, (d) Diseño del Producto, (e) Gestión de la Calidad del Proveedor, (f) Control y Mejoramiento del Proceso, (g) Educación y Entrenamiento, (h) Círculos de la Calidad e (i) Enfoque hacia la satisfacción del cliente; se obtienen y se comparan las empresas con certificación y sin certificación.

En el trabajo de investigación se identificaron empresas que cuentan con un sistema gestión de calidad educativa diferente a la certificación de calidad ISO 9000, que en adelante denominaremos “Sistema Interno de Gestión Educativa” (SIGE) este sistema está enfocado en los siguientes puntos:

- *Administrativo.* Utilizan el proceso de planificación a través de un trabajo organizado entre docentes, administrativos y otros empleados. Lo que permite el uso adecuado de recursos físicos, financieros, tecnológicos y pedagógicos, a fin de cumplir con los estándares establecidos por la misma Institución.
- *Alumnado.* Centrado en el proceso de enseñanza-aprendizaje, buscan la calidad basada en resultados con los alumnos.
- *Proceso.* Emplean metodologías y procesos para lograr los objetivos de enseñanza acorde a las exigencias del ministerio de educación y la sociedad en su conjunto.
- *Docentes.* Utilizan procedimientos selección, remuneración atractiva, capacitaciones y búsqueda planes de desarrollo profesional.
- *Infraestructura y mobiliarios.* Enfocados en brindar infraestructuras adecuadas y modernas, los materiales de enseñanza y mobiliario de acuerdo a la vanguardia.

### **1.7 Supuestos.**

En la investigación se han establecido los siguientes supuestos:

- (a) Existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido en las empresas que cuentan con un sistema de gestión de la calidad respecto a las que no cuentan con el sistema de gestión.



(b) Los niveles de cumplimiento percibido por las empresas que cuentan con un sistema de gestión de la calidad son superiores a las empresas que no cuentan con un sistema de gestión en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo.

### **1.8 Limitaciones**

La investigación presenta las siguientes limitaciones: (a) el levantamiento de información se encuentra limitado por la percepción solamente de los directores y gerentes en el sector educación inicial en la ciudad de Huancayo, es posible más adelante considerar la percepción del cliente y/o la sociedad.

### **1.9 Delimitaciones**

El estudio se encuentra delimitado por: (a) Todos los centros educativos privados de inicial registrados en el Ministerio de Educación, año 2014, ubicados geográficamente en la provincia de Huancayo, que comprende los distritos de Huancayo, El Tambo y Chilca,

### **1.10 Resumen**

La Administración de la calidad total se ha convertido en una estrategia interna de las organizaciones para obtener mejoras en sus procesos, a través de la reducción de pérdidas y costos, mejoras de los procedimientos internos, atención oportuna y eficiencia en la atención de los clientes y proveedores (Benzaquen, 2014).

La investigación usa como referencia el marco conceptual seguido por Benzaquen (2014) cuyo propósito es analizar el impacto de la certificación ISO 9001 sobre el TQM, por lo que se compararan los factores de TQM entre empresas certificadas y empresas no certificadas. Los factores de TQM analizados son los siguientes: (a) Alta Gerencia, (b) Planeamiento de la Calidad, (c) Auditoría y Evaluación de la Calidad, (d) Diseño del Producto, (e) Gestión de la



Calidad del Proveedor, (f) Control y Mejoramiento del Proceso, (g) Educación y Entrenamiento, (h) Círculos de la Calidad, y (i) Enfoque hacia la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9000 versión 2005 se sustenta en ocho principios gerenciales de calidad: (a) enfoque en el cliente, (b) liderazgo, (c) involucramiento del personal, (d) enfoque de procesos, (e) enfoque de sistemas para la administración, (f) mejora continua, (g) enfoque basado en hechos, (h) relaciones de beneficio mutuo con el proveedor; que constituyen el fundamento de la familia de normas del sistema de gestión de calidad ISO 9000 (Organización internacional de Normalización, 2005). La norma ISO 9001 versión 2008 es el estándar requerido para evaluar la capacidad de cumplir con las especificaciones de los clientes y los lineamientos regulatorios (Benzaquen, 2014).

El problema de investigación del estudio está concentrado: (a) las diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que cuentan con un sistema de gestión de la calidad respecto a las que no cuentan con dicho un sistema de gestión (b) determinar los niveles de cumplimiento percibido por las empresas en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo.

## Capítulo II: Revisión de la Literatura

### 2.1. Calidad

Debido a las transformaciones globales que se han impartido desde el orden internacional, la Administración de la calidad total se ha convertido en una estrategia interna de las organizaciones para obtener mejoras en sus procesos, a través de la reducción de pérdidas y costos, mejoras de los procedimientos internos, atención oportuna y eficiencia en la atención de los clientes y proveedores (Benzaquen, 2014). El enfoque de calidad ha evolucionado tanto cronológica como conceptualmente desde 1920 a hoy, atravesando cuatro etapas fundamentales: control de calidad por inspección, aseguramiento de calidad, calidad total y mejora continua. El término de calidad, el conocer los ejes fundamentales y diferentes dimensiones de un sistema educativo, nos conlleva a un compromiso profesional de brindar herramientas útiles a los tomadores de decisiones con el fin de facilitarles la tarea.

La conceptualización de la educación de la primera infancia en América Latina, tradicionalmente se consideraba que la educación básica comenzaba con el inicio de la educación primaria. Por esta razón, se denominaba la atención educativa a la primera infancia (0-6 años) como “pre-primaria,” “grado cero o transición,” “pre-básica” o “educación preescolar” (Peralta, 2000).

Diferentes estudios demuestran que la fase en la que tenemos mayor capacidad para adquirir destrezas, habilidades y conocimientos es la etapa de infantil. (Myers: 1992; Marcon: 1994; High Scope: 1994; Fujimoto: 1994). La educación recibida a lo largo de esta etapa condicionará nuestra futura vida. Es indiscutible, por las demostraciones científicas, la importancia crucial de los cinco primeros años de vida de los niños y niñas y de los factores que

condicionan o favorecen su crecimiento y desarrollo. Por esta razón, es muy importante ser conscientes de la repercusión que tiene dicha etapa educativa.

También Beltrán y Seinfeld (2011) indicaron que la asistencia a educación inicial es una variable altamente explicativa del rendimiento escolar a en nuestro País. Asistir a educación inicial supone un incremento de 34% en el puntaje esperado en la prueba de comprensión de textos.

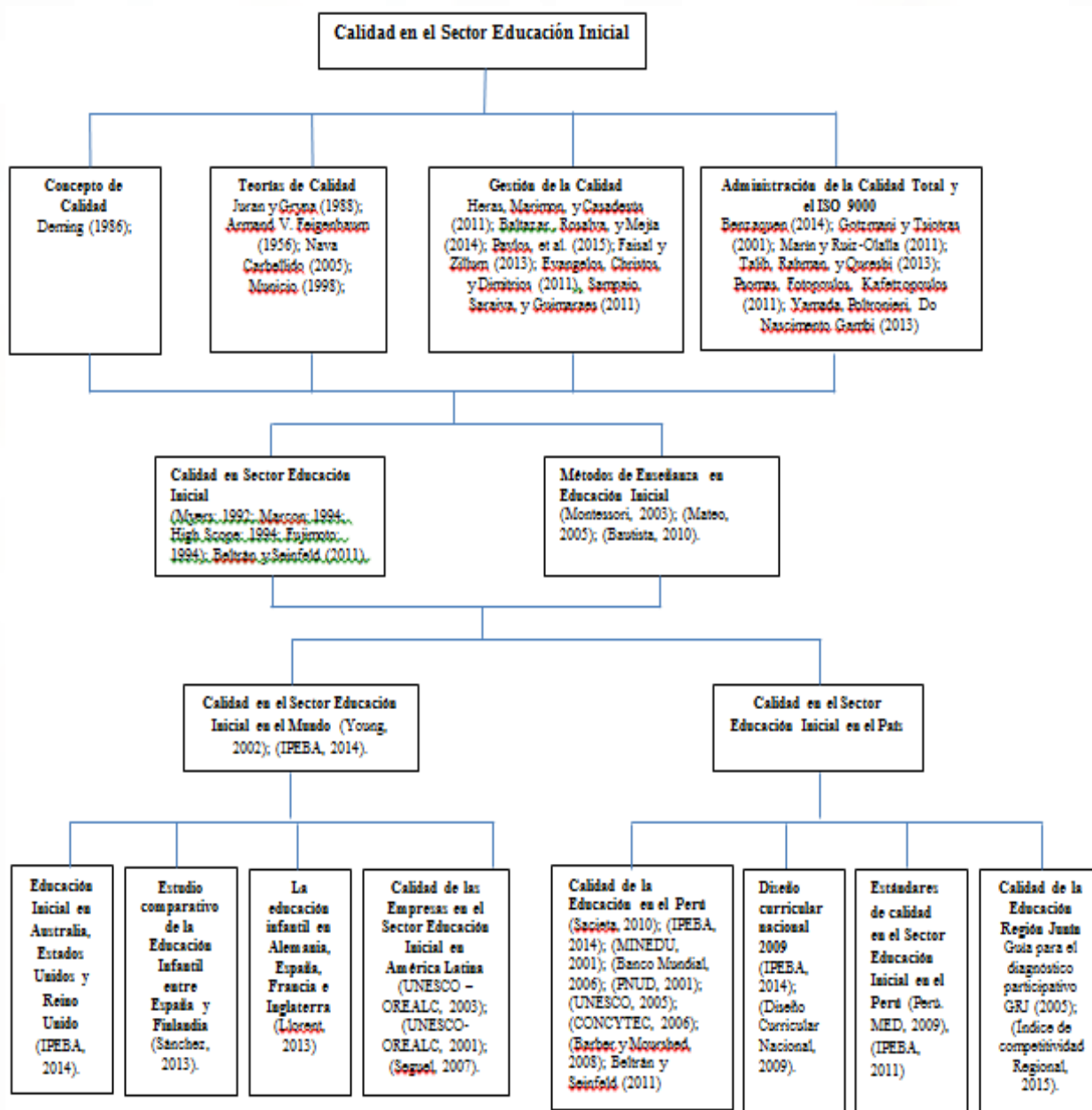


Figura 1. Mapa de revisión de la literatura.

### **2.1.1. Concepto**

El concepto de calidad ha sido practicado por el hombre desde sus orígenes de manera inherente, éste ha comprendido hacer las cosas bien y de la mejor forma posible genera una ventaja competitiva en el entorno en el cual interactúa. Con el pasar de los siglos la definición de calidad concentra una gran variedad de matices que se ha ido complementando y consolidando. Se debe tener claro que la calidad es un término de naturaleza subjetiva, y estas definiciones muchas veces son de carácter personal. Deming (1986) padre del TQM define la calidad según el cliente y sus necesidades. Por otro lado, Juran y Gryna (1988) define la calidad en función de la aptitud de uso y exigencias del cliente, asimismo distingue tres áreas claves en la toma de decisiones en la organización: planificación, control y mejora de los procesos de calidad. En la década de los noventa Crosby redefine la calidad como un medio para cumplir los estándares establecidos por la industria u organización (citado en Benzaquen, 2014).

### **2.1.2 Teorías de la Calidad**

Las corrientes de pensamiento que refieren a la gestión d calidad han sido representadas por Edward Deming, Joseph Juran, Karou Yshikawa, Philip Crosby; quienes utilizaron diferentes métodos en camino al desarrollo de un desempeño organizacional con excelencia. Deming, (padre de la calidad japonesa) impartió una serie de conferencias a estos ingenieros sobre control estadístico de calidad y sobre el modelo administrativo para el manejo de la calidad, en las que explicó la responsabilidad del personal directivo para lograrla, es así que en el año 1982 publico su libro “Calidad, Producción y Posición Competitiva” donde muestra las 14 obligaciones de alta gerencia. Deming llevó a Japón el ciclo PHVA.

Joseph Juran junto con Deming realizan importantes aportes para el desarrollo de la industria japonesa, el aporte más resaltante de este autor en el área de calidad es la Trilogía de Duran (planificación de la calidad, control de calidad y mejoramiento de la calidad).

Posterior a ello en el año 1962, Kaoru Ishikawa constituye los primeros círculos de control de calidad en Japón con el fin de lograr un mejoramiento importante en la calidad de sus productos, ya que él era empresario y a su vez consultor. Realizó aportes importantes respecto a las teorías, técnicas y actividades de control de calidad, asimismo desarrollo actividades de normalización con el fin de fortalecer la calidad y productividad.

Phillip B. Crosby parte del concepto que la calidad no cuesta, es implica que hacer las cosas bien a la primera y siempre es la auténtica generadora de utilidad, a través de un proceso de mejoramiento continuo busca llegar a la política de cero defectos. Asimismo plantea 14 pasos para mejorar la calidad.

Entre la década de los setenta y noventa, se presenta una tercera etapa en el desarrollo de la Calidad, "*El Proceso de Calidad Total*". Esta nueva etapa busca direccionar esfuerzos que permitan alcanzar la calidad en todas las organizaciones incluyendo todas las áreas a fin de que todas se involucren en el proceso. Cabe mencionar que un rol importante era el que desarrollaban los encargados de la investigación de mercados, pues debían escuchar las opiniones de los consumidores con el propósito de afinar la planificación del producto con el fin de satisfacer plenamente las necesidades de los consumidores.

De la década del noventa hasta la actualidad ya se ha venido desarrollando la última etapa que es "La Mejora Continua". El competir en un mercado globalizado, con la aparición de fenómenos socioeconómicos cada vez más desarrollados, las empresas enfrentan día a día un gran reto de producir y vender productos de alta calidad al menor costo posible. La suma de los

esfuerzos en personal proceso operativos, en general la optimización del proceso se refleja en una reducción continua de costos que, junto con la reducción de la brecha con los clientes, traducida en ventas, que finalmente se refleja una mejora en las utilidades de la empresa.

Se considera la importancia del caso a los enfoques expuestos ya que han sido el resultado de un cúmulo de conocimientos a partir de ideas heredadas, han generado constructos nuevos y mejorados. De igual manera se puede observar la magnitud de los cambios a través de la historia.

A partir de 1990 las exigencias de los consumidores incrementaron, en consecuencia su demanda ya no estaba determinada solo por precio y calidad del producto, si no que empezaron a valorar otras áreas como la atención, servicio, entrega, facilidades de pago, etc. Es así que esta nueva vertiente empieza con una visión más global de la calidad que se direcciona a aspectos humanos y mejora en los procesos de dirección.

Dentro de los principales autores se encuentra Armand V. Feigenbaum en el año 1956 señala que la calidad debe extenderse en toda la organización, a fin de que todas las áreas deban estar controladas bajo un sistema de gestión de calidad, con ello considerar la calidad total como un modo de vida corporativa, según Nava Carbellido (2005). La Calidad total comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización, debido a que involucra y compromete a todas las partes con la finalidad de satisfacer al cliente como al que ofrece el servicio. Tal como indica Municio (1998) “La calidad se ha convertido en el centro de la actividad organizada”. Entender la calidad como una experiencia emocional para el cliente, es el sentirse bien sobre sus compras, el sentir que han logrado el mejor valor, y que su dinero fue bien gastado y quieren sentirse orgullosos de asociarse con una empresa que tiene una imagen de alta calidad es como plantea la calidad total (Perry L. Johnson).

A medida que las transacciones internacionales se han ido incrementando, surgió la necesidad latente de garantizar la calidad y con ello garantizar las normas de estandarización de los sistemas de gestión de la calidad a través de la Norma ISO 9000. Aplicar un sistema de gestión de calidad es relevante para resolver en parte el problema de calidad, motivo por el cual, la aparición de las Normas ISO han marcado la tendencia de los sistemas de calidad en el mundo. La certificación en ISO 9000 no garantiza un producto o servicio de calidad, solamente asegura que una empresa llevará a cabo una serie de procedimientos los cuales controlaran dicha calidad, por lo cual tampoco asegura que la empresa trabajando bajo este sistema necesariamente tendrá éxito en el mercado en el cual se desarrolla. Las Normas ISO 9000, facilita a que las empresas mejoren su posición en el mercado, dando respuesta a las demandas de los clientes, así como el acceso a nuevos mercados.

La norma ISO 9000 versión 2005 está basada en el concepto de modelo de proceso y se sustenta en ocho principios gerenciales de calidad vigentes: (a) enfoque en el cliente, (b) liderazgo, (c) involucramiento del personal, (d) enfoque de procesos, (e) enfoque de sistemas en la administración, (f) mejora continua, (g) enfoque basado en hechos, (h) relaciones de beneficio mutuo con el proveedor; que constituyen el fundamento de la familia de normas del sistema de gestión de calidad ISO 9000. Por otro lado, la norma ISO 9001 versión 2008 es el estándar requerido para evaluar la capacidad de cumplimiento con las especificaciones de los clientes y de los lineamientos regulatorios (citado en Benzaquen, 2014).

## **2.2. Gestión de la Calidad**

Respecto a la implementación de herramientas de calidad y su influencia en la mejora del rendimiento de una empresa Heras, Marimon, y Casadesús (2011) analizaron en particular si el



uso de herramientas de gestión de la calidad influye en el desempeño de las organizaciones que han implementado un sistema de gestión de calidad basado en: (i) la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001:2000 de calidad, y (ii) la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Una encuesta se llevó a cabo entre 107 asesores de gestión de calidad con experiencia e independientes. El estudio revela que las organizaciones con sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2000 tienden a utilizar para fines generales instrumentos cualitativos, y que éstos tienen un impacto relativamente positivo en su desempeño general. Por el contrario, las organizaciones que adoptan el modelo EFQM tienden a utilizar las herramientas cuantitativas más especializadas, que producen mejoras significativas en aspectos específicos de su desempeño. Los resultados del estudio permitirán a las organizaciones elegir las herramientas de mejora de calidad más eficaz para su estrategia de calidad en particular.

Actualmente, las empresas en México tienen la necesidad apremiante de incrementar su productividad, de convertir muchos de sus sectores en competitivos a nivel internacional. En este sentido, la gestión de calidad es determinante para la productividad y competitividad de las empresas, principalmente para las Micros, Pequeñas y Medianas empresas (MiPyMes) que desean permanecer en el mercado nacional y trascender hacia un escenario mundial. Baltazar, Rosalva, y Mejía (2014) analizaron los factores que influyen en la gestión de calidad de las empresas metal mecánicas, una de las principales actividades económicas del clúster automotriz de la región sureste del Estado de Coahuila, México. Diseñaron un instrumento de medición con escalamiento Likert, diferencial semántico y preguntas dicotómicas, considerando las variables de dirección empresarial o comportamiento estratégico, competitividad, tecnología, innovación y calidad. La hipótesis principal que se plantea es que la innovación, la calidad y la gestión empresarial, limitan a las MiPyMes metalmecánicas para ser



proveedoras de las grandes empresas que integran el clúster automotriz en Coahuila. Los resultados muestran que el 94% de las empresas están conscientes de la importancia que reviste la gestión de calidad. Sin embargo, este factor por sí sólo no garantiza mantener una posición competitiva en el mercado al que van dirigidos. Un descubrimiento interesante y que contrasta con la respuesta anterior, al considerar indispensable la gestión de calidad como un factor de éxito, es que solamente el 23% de las empresas tienen implementados sistemas de aseguramiento de calidad; el 29% manifestó no tenerla, pero estar en el proceso y el 48% restante reconoció no contar con certificación ni estar en un proceso formal. Algunas de las causas señaladas por los empresarios, indican que la actividad metal-mecánica es multifacética, (diseños especiales, corte, soldadura, troquelado, maquinado, equipo de precisión, etc.) lo que implica trabajar en proyectos especiales y "únicos"; es decir, algunas empresas no trabajan en serie la producción, lo que dificulta la estandarización de los procesos. Otro de los factores mencionados son los costos de la implementación de los procesos de aseguramiento de calidad y certificación ISO-9000.

Respecto a la implementación de sistemas de gestión sobre la calidad y la seguridad de la industria minera en Grecia, Pavlos, et al. (2015) determina que las empresas del sector minero que han implementado un sistema de gestión de la calidad han logrado mejoras y beneficios debido: (a) mejora de las relaciones con los clientes, (b) mejora de las relaciones con los proveedores, (c) capacidad de diseño de productos, (d) la mejora de procesos, (e) autocontrol de los empleados, y (f) mejora de la calidad del producto minero.

Sin embargo, los resultados empíricos de la investigación mostraron que la aplicación de los sistemas en este sector, aún no han alcanzado el nivel deseable de madurez, que puede llevar a las empresas mineras a una integración de sistemas de gestión de la TQM. La implantación y

certificación de sistemas de gestión de la calidad pueden ser vistas como el primer paso hacia el logro de una cultura respetuosa del medio ambiente de calidad.

Respecto a la relación entre las prácticas TQM y el desempeño de la calidad en las empresas de servicios de la India, Faisal y Zillum (2013) encontraron 12 prácticas TQM (compromiso de la alta dirección, orientación al cliente, la mejora continua y la innovación, gestión de proveedores, participación de los empleados, información y análisis, gestión de procesos, gestión de recursos humanos, planificación estratégica, estímulo de los empleados, el diseño de productos y de servicios y la comunicación) que influyen en la calidad del rendimiento de las empresas. Sin embargo, los resultados también indican que la cultura de calidad se percibe como la práctica TQM dominante en el desempeño de calidad. La importancia de la calidad en los sistemas, capacitación y educación, trabajo en equipo y la evaluación comparativa, son determinantes para la predicción de la calidad del rendimiento en las empresas. Por lo tanto, las cinco prácticas de TQM que se asocian más significativamente con la mejora del rendimiento de las empresas proporcionan evidencias del impacto positivo de la gestión de la calidad total en las empresas.

Respecto a las prácticas de las empresas certificadas ISO que adoptan la gestión de procesos para mejorar la calidad en Grecia, Evangelos, Christos, y Dimitrios (2011) revelaron que las 9,001 empresas de fabricación con certificación ISO que implementaron en alto grado las prácticas de gestión de procesos de núcleo, a diferencia de las herramientas de calidad de apoyo, consiguieron una mejora de la calidad significativa. De acuerdo con el modelo estructural, las prácticas de gestión de procesos básicos tienen un efecto fuerte, positivo y directo en la mejora de la calidad, a diferencia de las herramientas de calidad de apoyo que tienen un efecto indirecto.

En relación al impacto económico de la implementación del sistema de gestión de calidad y certificación sobre el desempeño de las empresas, Sampaio, Saraiva, y Guimaraes (2011) señalaron que las conclusiones de todos los estudios realizados, con el fin de analizar el impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad y certificación sobre el desempeño financiero de las empresas, han sido de naturaleza contradictoria. Algunos autores llegan a la conclusión de que existe una relación positiva entre la certificación ISO 9001 y la mejora financiera de las empresas, mientras que otros no encuentran evidencia que apoye una relación así. Los autores, usando una base de datos pública de la información financiera de las empresas Portuguesas, encontraron que las empresas con mayor desempeño financiero no presentan una mayor propensión a implantar y certificar sus sistemas de gestión de calidad. La aplicación de la ISO 9000 es un factor crítico de éxito en el impacto del sistema de gestión de la calidad sobre los resultados económicos de las empresas y solo para algunos indicadores financieros las empresas no certificadas tiene en promedio un rendimiento más alto de los que están certificados.

### **2.3. Administración de la Calidad Total y el ISO 9000**

El Comité de Gestión de la Calidad (CGC) es el único organismo formal que ayuda a las empresas a liderar los temas de calidad en el Perú. Este organismo fue creado en el año 1989 y agrupa a 21 organizaciones gremiales, educativas y técnicas cuyo objetivo es promover la calidad de todos los sectores de la actividad económica del Perú, reconociendo la calidad como un factor clave. El CGC organiza desde el año 1991 la Semana de la Calidad y promueve el Premio Nacional a la Calidad que apunta a promover que las organizaciones conozcan e implementen un sistema de gestión de calidad eficaz y moderno (citado en Benzaquen, 2014).

Para Gotzmani y Tsiotras (2001) existen otros estudios alrededor del mundo que analizan la relación o efectos de la certificación ISO con las prácticas de calidad total. Entre ellos, Han, et al. (2007) refiere que en las empresas de manufactura certificadas con ISO 9000 en Estados Unidos, demuestran que existe una relación significativa y positiva entre la certificación y las prácticas de TQM, resultando un aumento del rendimiento en todos los factores del TQM y en la competitividad de la organización, que a su vez incrementa la satisfacción del cliente. Escanciano, Fernández y Vásquez (2003) realizaron un estudio en 749 empresas españolas de manufactura y servicios que cuentan con certificación ISO 9000, se demuestra que el 80% de estas empresas presentan actividades encaminadas a la gestión de la calidad total, ya que la certificación ISO 9000 propicia la realización de acciones más avanzadas de mejora continua (citado en Benzaquen, 2014).

Marín y Ruiz-Olalla (2011) analizaron la relación entre la certificación ISO 9000 y los resultados empresariales de empresas del sector muebles en España, donde concluyen que existe una relación positiva entre la certificación de calidad ISO 9000 y los resultados operativos.

Respecto a la certificación ISO 9000 y TQM en las empresas de Latinoamérica, caso del Perú, Benzaquen (2014) concluyó que las calificaciones en todos los factores fueron superiores a 3.35 de las empresas sin ISO 9001 y mayor de 3.70 para las empresas con ISO 9001, mostrando una tendencia hacia la implementación de prácticas de calidad por parte de las empresas peruanas, quizás influenciadas por la apertura económica dada en el país en estos últimos años y la exigencia de sus socios comerciales internacionales. De los nueve factores analizados, los factores que obtuvieron un mayor promedio son: Alta Gerencia y Planeamiento de la Calidad, apoyando que la implementación de este sistema de gestión de calidad certificado genera ventajas y mejoras significativas en la gestión empresarial.

Talib, Rahman, y Qureshi (2013) investigaron la relación entre las prácticas de gestión de la calidad total (TQM) y el desempeño de la calidad en las empresas de servicios de la India, analizaron cuatro sectores de servicios seleccionados (sanidad, banca, tecnología de información y comunicación, y Hospitalidad). Los resultados revelaron que las prácticas TQM se encuentran correlacionadas parcialmente con un rendimiento de calidad de las empresas de servicios de la India; en el estudio se encontró 12 prácticas TQM (compromiso de por la alta dirección, la orientación al cliente, la mejora continua y la innovación, gestión de proveedores, participación de los empleados, información y análisis, gestión de procesos, gestión de recursos humanos, planificación estratégica, estímulo de los empleados, el diseño de productos y de servicios, y la comunicación) que influyen en la parte de rendimiento de las empresas de calidad.

Psomas, Fotopoulos, y Kafetzopoulos (2011) tuvieron como propósito determinar, en primer lugar, si las empresas de fabricación certificadas ISO adoptan la gestión de procesos y mejora de la calidad, en segundo lugar, los factores latentes de gestión de procesos y mejora de la calidad, y, por último, las relaciones entre los factores latentes extraídos. La investigación se llevó a cabo en 9001 empresas de fabricación certificadas ISO que operan en Grecia. Dos factores latentes fueron extraídos, con respecto a la gestión de procesos (las prácticas de gestión de procesos y las herramientas de la calidad de apoyo) y un factor latente con respecto a la mejora de la calidad. De acuerdo con el modelo estructural, las prácticas de gestión de procesos tienen un efecto fuerte, positivo y directo en la mejora de la calidad. Las herramientas de calidad de apoyo tienen un efecto indirecto sobre la mejora de la calidad.

¿Por qué la implementación de prácticas empresariales puede fallar? Yamada, Poltronieri, Do Nascimento Gambi (2013) en un estudio cualitativo de las barreras que existen en las empresas brasileñas explican que la aplicación de las prácticas de gestión de calidad se ha

extendido después que las organizaciones se han dado cuenta que dichas prácticas podrían aumentar la competitividad. Por lo tanto, esperarían que las prácticas de gestión de calidad mejoraran la satisfacción del cliente y, al mismo tiempo, reducen los costes. Al aplicar estas prácticas, algunas organizaciones obtienen resultados positivos, es decir, mejorar la competitividad y la productividad, aumentando la probabilidad de supervivencia y superioridad. Sin embargo, muchas organizaciones no pueden alcanzar sus metas, debido a las principales barreras que provocan el fracaso de la implementación de prácticas de gestión de calidad. Las principales barreras encontradas fueron la falta de apoyo de la dirección de la compañía, la falta de comunicación, y también la mayor burocracia durante la aplicación, concluyendo que las principales barreras están más relacionadas con los elementos que apoyan la implementación proceso, que las características inherentes de cada práctica de gestión de calidad.

#### **2.4. Calidad en Sector Educación Inicial**

Diferentes estudios demuestran que la fase en la que tenemos mayor capacidad para adquirir destrezas, habilidades y conocimientos es la etapa de infantil. (Myers: 1992; Marcon: 1994; High Scope: 1994; Fujimoto: 1994). Desde edades tempranas empezamos a construir la base que servirá de sustento para posteriormente ir construyendo nuestra persona. La educación recibida a lo largo de esta etapa condicionará nuestra futura vida. Es indiscutible, por las demostraciones científicas, la importancia crucial de los cinco primeros años de vida de los niños y niñas y de los factores que condicionan o favorecen su crecimiento y desarrollo. Por esta razón, es muy importante ser conscientes de la repercusión que tiene dicha etapa educativa.

Beltrán y Seinfeld (2011) demostraron que uno de los principales problemas en relación a la educación preescolar es el limitado acceso a una oferta educativa inicial de calidad. El nivel de

cobertura es más bajo que lo deseado y lo más preocupante, en realidad, es que en las zonas más excluidas y dispersas del territorio nacional esta cobertura es lograda por instituciones públicas de baja calidad y con modelos educativos no necesariamente adecuados a las realidades de cada comunidad; y específicamente, casi un 50% está cubierto por los programas no escolarizados, menos efectivos en lo que se refiere a resultados cognitivos.

También Beltrán y Seinfeld (2011) indicaron que la asistencia a educación inicial es una variable altamente explicativa del rendimiento escolar a nivel nacional. Asistir a educación inicial supone un incremento de 34% en el puntaje esperado en la prueba de comprensión de textos.

#### **2.4.1. Métodos de Enseñanza en Educación Inicial**

Método Montessori, busca que el niño o niña pueda sacar a luz todas sus potencialidades. El método Montessori es una forma distinta de ver la educación. Busca que el niño o niña pueda sacar a luz todas sus potencialidades a través de la interacción con un ambiente preparado, rico en materiales, infraestructura, afecto y respeto. En este ambiente, el niño y la niña tienen la posibilidad de seguir un proceso individual guiado con profesionales especializados.

El método, es congruente con los hallazgos científicos actuales, en especial de la neurociencia, la que señala que entre los 0 y 6 años los seres humanos forman las estructuras cerebrales fundamentales en donde se sustentará el futuro progreso intelectual y emocional. En este modelo educativo, el desarrollo de aprendizajes no tiene límites. Los niños y niñas pueden aprender todo cuanto quieran, deseen y necesiten de manera dinámica, entretenida y siempre desde un elemento esencial que es la propia motivación.



El ambiente por su conformación, potencia todas las áreas del desarrollo: las ciencias, las matemáticas, el lenguaje, el arte, el desarrollo motor, entre otros. Pero a su vez, en igual importancia son parte del fundamento educativo, la convivencia con los otros, las habilidades sociales, el desarrollo de la autoestima, los hábitos de orden, perseverancia, concentración, amor por el trabajo, autonomía, liderazgo, entre muchos más. (Montessori, 2003).

El Proyecto Optimist, es un método de educación personalizada, especialmente diseñado para niños de 2 a 5 años. Fomenta la curiosidad y hace al niño protagonista de su aprendizaje. El proyecto es español, propiedad de la Institución de Fomento de Centros de Enseñanza, con 30 años de experiencia en investigaciones sobre temas referidos a educación. El patrón novedoso de esta metodología es el desarrollo del circuito neuromotor, porque está comprobado que determinados ejercicios realizados en secuencias de quince días van a permitir conexiones neuronales que ayudan al desarrollo y la estimulación de la inteligencia.

Uno de los pilares fundamentales del Proyecto Optimist es la implicación de los padres. El Proyecto Optimist marca un itinerario para estimular al niño, ofrece un marco para que éste pueda desarrollar en toda su plenitud las capacidades que le vienen dadas de manera innata: (a) capacidades motoras, (b) capacidades intelectuales, (c) capacidades afectivas, (d) capacidades sociales, (e) capacidades de la voluntad.

El Proyecto Optimist propone una serie de programas organizados y estipulados para conseguir el pleno desarrollo de las capacidades de los niños. Se denominan Situaciones de Aprendizaje y consisten en los siguientes aspectos:

Programa Neuromotor. Consiste en la práctica de ejercicios de coordinación, equilibrio, control postural, etc., para trabajar la motricidad fina y la gruesa. Facilita la organización neurológica y previene problemas de lectoescritura.



Módulo de la lengua. Se desarrollan las capacidades de escucha, verbalización y expresión de sentimientos. Se realizan audiciones musicales para desarrollar la sensibilidad estética. También se utilizan bits de inteligencia para favorecer la atención y la memoria.

Programa de lectura. El aprendizaje de la lectura se realiza a través de bits de imágenes y palabras.

Programa de eficacia visual. Se favorece el desarrollo de habilidades visuales necesarias para aprender y dominar la lectura.

Programa Crecemos en Valores. Práctica de hábitos concretos para conformar valores fundamentales.

Programa de Grafomotricidad. Ejercicios para desarrollar la coordinación óculo-manual, la direccionalidad y el control postural.

Grupo coloquial. Se desarrollan las áreas matemática, social, de ciencia, religión y de comunicación integral.

Cada 2 meses se realiza un informe de progreso del niño que detalla su proceso de aprendizaje de acuerdo con el desarrollo de sus capacidades. (Mateo, 2005).

El método Doman, se basa en aprovechar al máximo las posibilidades del individuo, siendo fundamental el momento temprano en que se comienza, ya que más adelante no se conseguirán muchas metas.

Los padres se convierten en “padres profesionales”, ya que son ellos quienes deben aplicar, con la tutoría del profesional, el método a su hijo. Este método exige la repetición de las diversas actividades durante varias veces al día, lo que se traduce en horas de intervención diarias. Además, es muy estricto en cuanto al cumplimiento de estas rutinas. Por ello el padre o madre que decide aplicar el método, debe comprometerse seriamente con él.

Doman fundador y creador de los Institutos para el Logro del Potencial Humano, basaba su método de lectura en los siguientes principios:

Desarrollar la atención y estimulación temprana en los niños para prevenir posibles deficiencias, facilitar los procesos de enseñanza y los procesos de aprendizaje y aminorar las diferencias de desarrollo.

Los niños de corta edad quieren y pueden aprender a leer: (a) El cerebro infantil es capaz de absorber gran cantidad de información, (b) El proceso de aprendizaje de la lectura tiene que ser divertido, (c) Se tienen que seguir las instrucciones al pie de la letra, (d) Pueden aprender no solo un idioma extranjero, sino hasta cinco.

Para llevar a cabo su método de lectura, Doman confeccionó un material. Realizó tarjetas blancas de cartulina, y con un rotulador grande de punta ancha, escribió juego de palabras con letra grande, limpia y de imprenta. Estos juegos de palabras se los enseñaba a los niños y niñas tres veces al día, a modo de bits de inteligencia. De este modo aprendían a leer. Se enseña las palabras 3 veces al día (25 palabras / semana) de manera rápida.

Evolución del proceso: Se aprendía (1) palabras sueltas, (2) parejas de palabras, (3) frases, (4) oraciones, (5) libro. (Bautista, 2010).

## **2.5. Calidad de la Educación Inicial en el Mundo**

Al final de la década de 1960, aparecen las primeras apreciaciones serias sobre la importancia de la educación inicial, especialmente, para mejorar y equiparar las oportunidades de las niñas y niños procedentes de hogares con menores condiciones económicas, antes del ingreso a las escuelas –es decir, para mejorar las aptitudes cognitivas y de comportamiento social de los vástagos de familias donde los padres tenían menos tiempo y capital humano para acompañar el

desarrollo de sus niñas y niños. Los avances de la neurociencia no han hecho sino enfatizar la necesidad de cuidar y estimular el aprendizaje en los primeros años para, de esta manera, abrir oportunidades semejantes para todos (Young, 2002).

Cuando fue evidente la conveniencia de universalizar la educación inicial, se vio que los sistemas educativos suelen repetir las características de las realidades socioeconómicas que los generan. Así pasó también en educación inicial, donde los beneficiarios de los servicios de jardín infantil, durante las primeras décadas de funcionamiento del nivel, fueron mayormente las niñas y niños de clase media –minoritaria en más de la mitad de los países del globo– a pesar de que el nivel se creaba con la expectativa de contribuir, principalmente, al desarrollo de niñas y niños de hogares en situación desventajosa.

La condición de desarrollo del que aprende, dada por supuesta en el currículum para los tres años, y, especialmente, al momento de entrada a la escuela, es diferente, lejana y ajena a la realidad de las competencias o capacidades de la mayoría de las niñas y niños reales. Muchos profesores encontraban absurdo que se les pida, por ejemplo, enseñar a leer y escribir a un estudiante en los dos primeros años de primaria, cuando la exposición de algunos niños al mundo textual en el período previo a la escuela había sido tan exigua que el tiempo escolar no alcanzaba a promover las asociaciones necesarias para facilitar la lectoescritura.

Ahora bien, el esfuerzo de ampliación del nivel de educación inicial, en la mayoría de los países, tuvo en cuenta esta necesidad de emparejar a los hijos de los pobres, proveyéndoles oportunidades que solo eran accesibles a las familias de clase media. Para eso, se buscó soluciones basadas en capacidades comunitarias y ligadas a las culturas locales, como en el caso de los PRONOEI del Perú, inicialmente llamados Wawa Wasi y Wawa Uta, los cuales fueron generados para comunidades rurales, muy imitados en otros países, pero que fueron observados

en algunos medios –sin que fuese siempre cierto– como una solución barata y de menor efectividad para los más pobres.

El punto de encuentro entre calidad de los resultados de aprendizaje y desarrollo con calidad de la gestión en educación inicial, se produce en la reflexión sobre el derecho al juego y en la preocupación por el riesgo de instrumentalizar el nivel si solo se le ve como etapa de preparación para la primaria. (IPEBA, 2014).

### **2.5.1. La Educación Inicial en Australia, Estados Unidos y Reino Unido**

Se analiza individualmente los casos de Australia, Estados Unidos y Reino Unido, debido a la importancia que han tenido estas experiencias para orientar los procesos de Chile y México (asesorados por Australia y Reino Unido, respectivamente).

Educación Inicial en Australia; En la última década la imagen del niño ha cambiado, niños pequeños son vistos como estudiantes capaces y competentes quienes son capaces de participar en la construcción de su propio aprendizaje en el contexto de sus familias y comunidades. Hay evidencia de que los niños aprenden mejor cuando el currículo está conectado a su quehacer diario e intereses.

Cada estado y territorio ha trabajado independientemente sus currículos para la primera infancia y la primaria.

Las bases conceptuales y marcos que estructuran cada documento normativo varían de un estado o territorio a otro. Varían en términos de rangos de edad cubiertos; por ese motivo, el preescolar o kindergarten puede o no estar incorporado a la escuela. La edad para empezar la escuela también varía de un estado a otro.

Educación Inicial en Estados Unidos; En Estados Unidos el énfasis está dado por la responsabilidad individual por la primera infancia y una limitada intervención del gobierno. Cada estado es libre de desarrollar su currículo. Hay mucha diversidad en qué y cómo los servicios de la primera infancia se proveen, regulan o acreditan. Existen programas de alcance nacional como, por ejemplo, No Child Left Behind (ningún niño es dejado de lado), Head Start (aprestamiento para la escuela), etc.

Con respecto al currículo, existe amplia diversidad de opciones, de acuerdo a cada estado. Hay un documento básico: Developmentally appropriate practice in early childhood programs serving children from birth through age 8, que es la declaración de posición de la National Association for the Education of Young Children - NAEYC (2009a).

Educación Inicial en Reino Unido; El Early Years Foundation Stage - EYFS (Reino Unido. Department for Education, 2008) establece los estándares para el desarrollo del aprendizaje y cuidado para niños desde el nacimiento hasta los 5 años.

La EYFS aspira a ayudar a que los niños pequeños alcancen los 5 resultados de Todos los Niños Importan: (1) Estar seguros; (2) Estar saludables; (3) Disfrutar; (4) Lograr hacer una contribución positiva; (5) Alcanzar el bienestar económico.

El consenso es que el cuidado y la educación no deben estar separados. Se establece que las alianzas con los padres, familia y comunidad son la base de un currículo exitoso.

El currículo contiene metas en 6 áreas: (1) Desarrollo personal, social y emocional; (2) Comunicación, lenguaje y alfabetización (lectoescritura); (3) Resolución de problemas y conocimientos básicos de aritmética; (4) Conocimiento y comprensión del mundo; (5) Desarrollo físico; (6) Desarrollo creativo.

El currículo de UK reconoce que los niños aprenden mejor a través del juego, el habla y experiencias directas. A partir de los 5 años y en los dos primeros años de primaria, le da la mayor importancia a la alfabetización, la lectura y el cálculo.

En el nivel de inicial, se consideran 6 etapas de desarrollo: 0 a 11 meses, 08 a 20 meses, 16 a 20 meses, 22 a 36 meses, 30 a 50 meses, 40 a 60 o más meses.

El perfil de EYFS se basa en las seis áreas de aprendizaje, que se dividen en 13 escalas de evaluación, cada una de las cuales tiene nueve puntos que un niño puede lograr. Esto da un total de 117 puntos de escala para evaluar a cada niño al final de la EYFS. (IPEBA, 2014).

### **2.5.2. Estudio Comparativo de la Educación Infantil entre España y Finlandia**

Finlandia cuenta con un currículo específico para la edad de 6-7 años. Esta etapa es denominada Educación Preescolar, ya que, siendo voluntaria, prepara al niño/a para su entrada al año siguiente en Primaria.

Existe también otra etapa que va de 1 a 6 años, que es voluntaria, y que cuenta con unas directrices para el Currículo Básico, que cada localidad se encarga de realizar.

En España, la Educación Infantil, dividida en dos ciclos, también es de carácter voluntario. El currículo del segundo ciclo lo encontramos en el REAL DECRETO 1630/2006, de 29 de diciembre por el que se establecen las enseñanzas mínimas del segundo ciclo de Educación infantil. Pero sin duda, la diferencia más destacable, es la edad de entrada en la Educación obligatoria, siendo en España a los 6 años y en Finlandia a los 7. Por lo tanto, comprobaron como la Educación infantil, tiene su finalización un año más tarde en Finlandia que en España, aunque en los dos países es una etapa voluntaria. También, se ha evidenciado las diferencias existentes, entre los contenidos a enseñar a los niños/as de cada país, en la etapa de Educación

Infantil, comprobando la importancia dada en Finlandia, a la naturaleza y las enseñanzas éticas y filosóficas. La ética y filosofía no aparecen en el currículo de Educación infantil de España.

También, han comprobado la importancia de la naturaleza y la salud en el currículo finlandés, ya que lo tratan específicamente, sin embargo, en el español, no tiene un tratamiento tan explícito.

Han evidenciado que las diferencias, no son muy grandes, en las materias que son impartidas a los niños/as en esta etapa.

El otro aspecto que han comparado, ha sido la formación del profesorado, donde han visto desde, como es el ingreso en Magisterio hasta cómo funciona el Plan Bolonia, en cada uno de los dos países. La diferencia que consideramos más destacable ha sido en el ingreso a la Universidad, comprobando que la exigencia en las pruebas de ingreso, es mayor en Finlandia que en España. Además, la nota de corte es mucho mayor en el primer país, ya que sólo los que sacan sobresalientes, ingresan en las Universidades de Formación del Profesorado.

Por ello, concluyen que el prestigio que tiene el profesorado en la sociedad finlandesa, es debido en gran parte, a las exigentes pruebas a las que se enfrentan para estudiar magisterio. (Sánchez, 2013).

### **2.5.3. La Educación Inicial en Alemania, España, Francia e Inglaterra**

La educación infantil en Alemania está muy poco extendida no tiene un carácter obligatorio. Apenas existen normativas que la regulen, ni planes de estudios para los centros. Las directrices que emanan de la Administración son muy generales y su cumplimiento no es de obligado cumplimiento. En los centros de educación infantil se pretende que los niños aprendan jugando voluntariamente y no por obligación, así se desarrollan su curiosidad y gusto por el aprendizaje, motivo por el que lo aprendido es más resistente al olvido.



La inmensa mayoría de los niños con edades comprendidas entre los 3 y los 6 años están inscritos en el denominado kindergarten. Estas instituciones carecen de un currículo formal establecido, se trata de una educación de carácter informal aunque con una clara orientación educativa. (Schulte, 2005, p 153).

En España, la educación infantil constituye el primer nivel del sistema educativo y se configura como una etapa educativa con identidad propia que atiende a niños desde su nacimiento hasta los 6 años de edad. A pesar de ser una etapa no obligatoria, posee carácter educativo con un desarrollo estructural y curricular propio. Se organiza en dos ciclos de tres cursos escolares cada uno: el primero hasta los 3 años de edad, y el segundo desde los 3 hasta los 6 años. El segundo ciclo es gratuito, tanto en los centros públicos como en los centros concertados, mientras que las administraciones educativas promueven el incremento progresivo de la oferta de plazas públicas en el primer ciclo, que no tiene carácter gratuito.

En las últimas décadas la educación infantil ha sufrido profundas transformaciones. Si bien es cierto que se está superando la primigenia finalidad asistencial de esta etapa, no lo es menos que hasta hace poco tiempo, en determinadas comunidades autónomas, algunos centros tenían una clara vocación asistencial, llegando incluso a depender de las consejerías de Bienestar Social. No obstante, en ciertos ámbitos sociales aún persisten reminiscencias tendentes a concebir el primer ciclo de educación infantil como asistencial, donde predomina el derecho de padres y madres a su tiempo libre y circunstancias laborales, en claro detrimento del derecho a la educación del niño (Sánchez Muliterno, 2009, p 57).

En Francia, la educación pre-elemental tiene lugar en la école maternelle, que admite a niños entre 3 y 6 años. Sin ser una etapa obligatoria del sistema escolar francés, es frecuentada por la mayoría de niños desde los 3 años en adelante. Los niños que teniendo 2 años el día del

comienzo del curso escolar pueden ser admitidos en las escuelas y las clases maternas, teniendo en cuenta el límite de plazas disponibles y aportando un certificado médico donde se constate el estado de salud y maduración psicológico del niño (Syndicat des Enseignants de France, 2005, p 396). Siendo prioritaria la admisión de los niños de menos de tres años en entornos aislados o en Zonas Prioritarias de Educación (ZEP). Los niños escolarizados durante cuatro años en las escuelas maternas adquieren más conocimientos, vocabulario, escritura, prelectura y numeración

En la escuela maternal existen tres secciones: la básica, para los niños de 2 a 4 años; la media, para los niños de 4 a 5 años; y la grande, para los de 5 a 6 años. Las dos primeras secciones conforman el llamado ciclo de «primeros aprendizajes». Mientras que el siguiente ciclo, el de «aprendizaje fundamental» lo integra la sección grande de la escuela maternal junto con los primeros dos años de la escuela primaria -las clases del curso preparatorio (CP) y el curso elemental (CE1)-. Quedando en evidencia su eminentemente carácter propedéutico y preparatorio para la siguiente etapa de educación elemental, así como la preocupación existente por el tránsito entre la escuela maternal y la educación elemental o primaria.

Los Gobiernos de Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte se propusieron y consiguieron, aumentar significativamente la disponibilidad de plazas de educación infantil para los años noventa. En esta década la educación infantil se convirtió en una prioridad de ámbito nacional y local, de modo que las autoridades locales favorecieron su implantación y calidad (Ancheta Arrabal, 2007, p 227).

En Inglaterra no existe un derecho general a la educación y cuidado de los niños menores de 3 años de edad, aunque los padres pueden optar por pagar a título individual guarderías, cuidadoras o niñeras (*privately-run day nursery, childminder o nannies*). Para los niños de 3 a 5

años se oferta de manera gratuita una amplia gama de instituciones (públicas, privadas y voluntarias).

Actualmente, en Inglaterra y Gales, los niños de 3 y 4 años tienen derecho a una plaza gratuita en un centro de educación infantil a tiempo parcial. Desde 2004 esta responsabilidad recae sobre las autoridades locales (Ley de 2006 sobre Cuidados de la Infancia), motivo por el que las iniciativas privadas que cumplan los requisitos exigidos son financiadas con fondos públicos.

Ya en 2004, la proporción de alumnos que acudía a centros financiados con fondos públicos entre 3 y 4 años era del 60%, mientras que el restante 40% del alumnado acudía a centros privados. Los alumnos con 5 años se encuentran totalmente escolarizados debido a que a esa edad es cuando se inicia la escolarización obligatoria. (Llorent, 2013).

## **2.6. Calidad de las Empresas en el Sector Educación Inicial en América Latina**

La conceptualización de la educación de la primera infancia en América Latina, tradicionalmente se consideraba que la educación básica comenzaba con el inicio de la educación primaria. Por esta razón, se denominaba la atención educativa a la primera infancia (0-6 años) como “pre-primaria,” “grado cero o transición,” “pre-básica” o “educación preescolar” (Peralta, 2000). Estas denominaciones implican que la atención de la primera infancia es sólo preparatoria y de menor valor que la siguiente etapa de la educación primaria. En la región de América Latina, paulatinamente se está utilizando con mayor frecuencia denominaciones, tales como “educación de la primera infancia”, “educación inicial” o “educación parvularia”, lo que implica una etapa educacional propia y la primera parte de las acciones educativas de la educación permanente y continua. La denominación del ciclo de la educación inicial inmediatamente previa

a la educación primaria, sin embargo, sigue siendo predominantemente “educación preescolar”. (UNESCO – OREALC, 2003).

Durante las últimas décadas, todos los países de Latinoamérica desarrollaron acciones dirigidas, principalmente, a aumentar la cobertura de la educación inicial, y su oferta educativa se ha estado incrementando continuamente. Además de la mayor conciencia política y social sobre la importancia de esta etapa educativa, cabe destacar el importante papel de los programas no formales o no convencionales, promovidos y administrados por las familias, comunidades y organizaciones de la sociedad civil, destinados a los niños y niñas a quienes los programas formales no logran atender.

Según el Informe regional de monitoreo de Educación para Todos 2003 (UNESCO-OREALC), la tasa neta promedio de matrícula para la región es del 48% en el año 2000. Sin embargo, se observa una diversidad de situaciones entre países, reflejando diferentes condiciones de cada país –económicas, políticas, culturales o sociales– que le permiten otorgar mayor o menor importancia política y financiera a edades tempranas anteriores a la educación primaria. Además, se observan las diferentes tasas de matrícula para cada una de las edades consideradas en los países, concentrando en las edades más cercanas al ingreso de la educación primaria. Mientras que en Argentina el 100% de los niños de 5 años asisten a este nivel, sólo el 2% de los niños de 3 años de Paraguay, se encuentra matriculado dentro de la educación pre-primaria. Las mayores disparidades entre edades para un mismo país se dan en Argentina (3 años 26% - 5 años 100%), Paraguay (3 años 2% - 5 años 63%) y Uruguay (3 años 8% - 5 años 87%). Mientras que Cuba y Guatemala presentan niveles de matrícula en pre-primaria similares entre edades (Cuba: 3 años - 99%, 4 años - 92%, 5 años - 96%; Guatemala 5 años 32%, 6 años 43%). Incluso las

tasas de matrícula en las edades obligatorias para los diez países oscilan entre un 100% (Argentina 5 años) y un 40% (El Salvador 4, 5 y 6 años).

El mismo Informe de la UNESCO-OREALC muestra que en términos de diferencias entre géneros, no existe la disparidad, e incluso, 16 de los 19 países presentan tasas netas de escolarización ligeramente mayores para las niñas que para los niños.

A pesar de esta ampliación generalizada de oferta educativa, aún persiste el problema de desigualdades en términos de acceso y calidad de programas educativos, en función de los factores, como son las zonas geográficas y niveles de ingreso. Además, los programas educativos suelen concentrarse en los niños de edades más cercanas al ingreso a la escuela primaria, y la atención educativa a los menores de 4 años es aún insuficiente (UNESCO-OREALC, 2001).

### **2.6.1. Educación Inicial en Chile y México**

Resultados del análisis comparativo de implementación de estándares en educación inicial hallazgos encontrados al revisar las experiencias y procesos en la implementación de estándares en educación inicial.

Educación Inicial en Chile; En Chile, el proceso de elaboración de los estándares derivó de un criterio evaluativo a un criterio de complementación curricular, surgiendo así los “Mapas de Progreso del Aprendizaje” (Seguel, 2007).

Chile considera dos ciclos y 5 tramos de edad para visualizar la progresión de los logros de aprendizaje. La educación parvularia no es obligatoria.

Chile se organiza en torno a 3 ámbitos de experiencias, 8 núcleos de formación y 16 mapas de progreso del aprendizaje, con un total de 69 logros. Es importante señalar que se privilegian como conceptos englobantes de experiencias: 1) El ámbito de formación personal y

social, con los núcleos de identidad, autonomía y convivencia, con un total de 32 logros; 2) El ámbito de la comunicación, con los núcleos de lenguaje verbal, que incluye comunicación oral, lectura y escritura; además de lenguajes artísticos, que incluyen la apreciación y expresión artísticas, con un total de 19 logros; 3) El ámbito de la relación con el mundo natural y social, con los núcleos de formación de seres vivos y su entorno; además de grupos humanos, formas de vida y acontecimientos importantes; también, núcleo de relaciones lógico matemáticas y cuantificación, con un total de 18 logros.

Chile trabaja con 425 indicadores de desempeño, una cifra elevada pero que tiene su explicación en el hecho de que cubre todos los tramos del parvulario (0 a 6 años).

Educación Inicial en México; México establece “Estándares Curriculares” (México. Secretaria de Educación Pública, 2011) e identifica 4 etapas claves de la carrera educativa de los estudiantes: a) Tercer año de Preescolar (5-6), b) Tercer año de Primaria (8-9), c) Sexto de Primaria (11-12), d) Tercero de Secundaria (14-15). Se aplican pruebas de evaluación en cada una de estas etapas.

México considera en preescolar el tramo de tres a cinco años, previos al ingreso a la primaria. Aplica pruebas de evaluación en tercer año de preescolar correspondiente al grupo etario de 5 a 6 años. La educación preescolar es obligatoria.

México se organiza en 4 campos de formación, 6 campos formativos y 15 aspectos, con un total de 42 competencias. Los campos de formación considerados son: 1) Campo de formación del Lenguaje y la Comunicación, con los aspectos de Lenguaje oral y Lenguaje escrito, con un total de 9 competencias; 2) Campo de formación del Pensamiento matemático, con los aspectos de Número y Cuantificación; de Forma, Espacio y Medida; y de actitudes hacia el aprendizaje de la Matemática, con un total de 8 competencias; 3) Campo de formación

Desarrollo personal y para la convivencia, con dos campos formativos: Desarrollo personal y social, con los aspectos de identidad y relaciones interpersonales; y Expresión y apreciación artística, con los aspectos de música, danza, artes visuales, y drama/teatro, con un total de 12 competencias; 4) Campo de formación de Exploración y comprensión del mundo natural y social, con el campo formativo de exploración y conocimiento del mundo que tiene los aspectos de mundo natural y de cultura y mundo social, y el campo formativo de Desarrollo físico y salud, que tiene los aspectos de coordinación fuerza y equilibrio, y de promoción de la salud, con un total de 13 competencias. México establece 42 competencias para las que formula 275 aprendizajes esperados.

En los dos países existe una mirada de largo plazo, cuyo horizonte es el 2021, de acuerdo a sus políticas nacionales y a los compromisos internacionales adquiridos. Asimismo, responden a procesos de reformas educativas en los que se ha logrado articular la educación temprana con la educación básica. Cabe recordar que las propuestas de articulación de educación inicial y primaria comienzan a mediados de los 80, sobre la base de tres constataciones: a) No todos los niños entran a primaria con experiencia pre-escolar, b) Hay diferencias en los perfiles de ingreso de los niños rurales, especialmente de aquellos de zonas más alejadas o culturalmente diferenciadas, c) Hay repercusión sobre los dos primeros grados de la primaria que podría ser uno de los factores gravitantes en la repetición, porque las niñas y niños no están preparados para irse adaptando a ella.

## **2.7. Calidad de la Educación Inicial en el Perú**

Se realiza una breve introducción a la historia de la educación inicial en el Perú, La educación inicial, nace con la preocupación por el cuidado y desarrollo de los infantes, niñas y



niños menores de seis años hijos de mujeres trabajadoras o de las clases populares en el Perú, desde el siglo XIX, con la creación de la Sociedad Auxiliadora de la Infancia, promovida por Juana Alarco de Dammert. (Sacieta, 2010).

A comienzos del siglo XX, Elvira García y García crea el primer jardín de la infancia como anexo del Liceo Fanning. En 1930, se aprueba el establecimiento de Jardines de la Infancia estatales. Y se encomienda a Victoria y Emilia Barcia Boniffatti organizarlos. Los principios y objetivos froebelianos y montessorianos orientaron esos esfuerzos.

En 1940, se estableció la “Inspección Nacional de Jardines de la Infancia”, cuyo objetivo, según las normas de trabajo para los jardines de la infancia fue “educar al niño preparándolo integralmente para su ingreso a la escuela primaria”, ofreciéndole además todas las ayudas posibles que lo capaciten y lo fortalezcan para su entrada a la vida.

En 1967, por gestión del Ministro de Educación Dr. Carlos Cueto Fernandini, se crea la Supervisión General de Educación Preescolar y en el año 1968 se establece la División de Educación Preescolar como parte de la Dirección de Educación Primaria y Preescolar”. El nivel de Educación Inicial, con ese nombre, se crea oficialmente en el mes de Marzo de 1972 mediante la Ley General de Educación, siendo su estructura la siguiente: cunas para los niños de 0 a 3 años de edad y jardines de niños para los infantes de 3 a 5 años. Complementariamente se consideraron los programas no escolarizados dirigidos a padres de familia y comunidad.

En 1968, por iniciativa de Caritas en Puno, se habían creado los primeros “Wawa Wasi” o “Wawa Uta”, que, en quechua y aymara, respectivamente, significan “Casa de niños”. La constatación de que los esfuerzos realizados no son suficientes para ampliar la cobertura de atención en las zonas rurales y urbano marginales, hace que en el año 1973, con apoyo de UNICEF, se recoja y adopte la experiencia original de los Wawa Wasi y Wawa Uta. Así se

oficializa el primer programa no escolarizado para niños de 3 a 5 años con la denominación de “Proyecto Experimental de educación Inicial No Escolarizada”.

La educación inicial creció en cobertura a un ritmo anual del 18% entre 1970 y 1991, dice Patricia Arregui. El ritmo de crecimiento vertiginoso de la década de los 70 se redujo a menos de la mitad en la década siguiente, pero el nivel ha continuado ampliando su cobertura, tanto a través de servicios públicos como de la iniciativa privada.

Las orientaciones principales del nivel, en términos de propósitos, se han ubicado entre:

a) Dar respuestas a los procesos de maduración propios de la edad (considerando un ciclo de 0 a 2 años y otro de 3 a 5 años), desarrollando los talentos conforme estos van apareciendo, y con respeto al derecho al juego y a los intereses espontáneos de las niñas y niños; b) También dar respuestas a las demandas específicas de competencias para el aprovechamiento y buen suceso en la escuela primaria, cuidando que las diferencias de aprestamiento originadas en las diferencias culturales, económicas o formativas de las familias, no se constituyan en factores de exclusión o desventaja.

Entre estos dos polos, los diferentes diseños curriculares del país para educación inicial han incorporado la reflexión interna y externa sobre educación, sobre la sociedad y la persona. Las propuestas curriculares, desde las directivas generales de la administración Cueto Fernandini, los postulados de la Reforma Educativa de la década de 1970, el Currículo de Educación Inicial de 1986, el Diseño Curricular Experimental para Educación Inicial de 1995, el Diseño Curricular de Educación Básica Regular de 2005, el Documento Curricular Nacional de 2009, han trabajado de modo progresivo, y no necesariamente conflictivo, un conjunto de principios y de resultados bastante similares, aun cuando la nomenclatura haya privilegiado en

unos casos denominaciones de tipo comprensivo y en otros haya usado categorías más específicas y propias de la tecnología educativa de la década de 1970.

Es destacable que los avances de la educación inicial en el Perú, sean los inspirados por el compromiso de extender el servicio a áreas rurales y culturalmente diferenciadas, así como los esfuerzos por desarrollar una estructura curricular compatible con los avances de las teorías del desarrollo/aprendizaje, han sido, desde la Reforma Educativa de la década de 1970, considerados relevantes a nivel internacional.

El Diseño Curricular Nacional vigente es el de 2009, contiene los elementos necesarios para regular el proceso de enseñanza aprendizaje y para contrastar las expectativas sociales con los logros del servicio educativo. (IPEBA, 2014).

### **2.7.1. Diseño Curricular Nacional 2009**

El DCN establece siete principios orientadores que deben tenerse en cuenta en todas las acciones educativas que se desarrollan con los niños y niñas en educación inicial. Estos principios responden a las necesidades básicas de cuidado y protección, así como las necesidades de desarrollo y aprendizaje: a) Principio de un buen estado de salud, b) Principio de respeto, c) Principio de seguridad, d) Principio de comunicación, e) Principio de autonomía, f) Principio de movimiento, g) Principio de juego libre. (IPEBA, 2014).

Nivel de Educación Inicial; La Educación Inicial atiende a niños menores de 6 años y se desarrolla en forma escolarizada y no escolarizada.

Promueve prácticas de crianza con participación de la familia y de la comunidad; contribuye al desarrollo integral de los niños, teniendo en cuenta su crecimiento físico, afectivo y

cognitivo. El Estado asume sus necesidades de salud y nutrición a través de una acción intersectorial.

La Educación Inicial se articula con la Educación Primaria asegurando coherencia pedagógica y curricular, pero conserva su especificidad y autonomía administrativa y de gestión.

La Educación Básica Regular se organiza en siete ciclos que se inician en el nivel de Educación Inicial (ciclos I – 0 a 2 años y ciclo II – 3 a 5 años), en el cual se configuran las bases fundamentales del desarrollo de la personalidad, que en las sucesivas fases de la vida se integrarán y consolidarán; pasando por la primaria (ciclo III – 1ª y 2ª grado de primaria, ciclo IV – 3ª y 4ª grado de primaria y ciclo V – 5ª y 6ª grado de primaria) y culminando en la secundaria (ciclo VI – 1ª y 2ª grado de secundaria y ciclo VII – 3ª, 4ª y 5ª grado de secundaria). El ciclo, como unidad temporal básica, comprende una organización por años cronológicos y grados de estudio, considerando las condiciones pedagógicas y psicológicas que los estudiantes tienen según el desarrollo evolutivo, para el logro de sus aprendizajes desde una perspectiva de continuidad que asegure la articulación de las competencias que deben desarrollar los estudiantes.

I Ciclo; Durante el primer ciclo, el desarrollo de los niños está marcado por el inicio del proceso de individuación, lo cual los llevará a la identificación de sí mismos como seres únicos. En estas primeras experiencias de vida, de conocer el mundo, de placeres y disgustos, van a ir ajustando sus ritmos biológicos a las rutinas del ambiente familiar, desarrollando diferentes competencias básicas para la vida. En este sentido, los niños comparten la necesidad de una atención individualizada debido a su dependencia con los adultos; esto requiere de una intervención educativa orientada a favorecer la expresión de las necesidades, deseos y emociones

de los niños y a que las puedan identificar. Además de permitirles explorar y transformar su entorno, lo cual los llevará a una progresiva autonomía en las rutinas y actividades cotidianas.

Dicha intervención debe procurarles la atención a sus necesidades básicas de salud, higiene, alimentación y afecto, que constituyen la base para su desarrollo armónico, así como la promoción de la exploración autónoma en un ambiente de seguridad física y afectiva.

La culminación de este ciclo, al finalizar los dos años de edad, se basa en que en esta etapa se cumple un período importante del desarrollo, se consolidan procesos que comenzaron a configurarse desde los primeros meses con el desarrollo de una mayor autonomía e identidad y van manifestando mayor interés por integrarse y participar progresivamente en pequeños grupos, habiéndose iniciado en la simbolización a través del lenguaje y el desarrollo, importantes habilidades y coordinaciones motoras gruesas y finas.

II Ciclo; Considera el período desde los tres hasta los cinco años. Se estima que en torno a los tres años los niños han alcanzado un desarrollo evolutivo que les permite participar de manera más independiente y activa de una mayor cantidad y variedad de experiencias educativas, integrándose a grupos más grandes o con niños mayores. Se produce un cambio significativo en sus necesidades de aprendizaje, debido a una mayor autonomía en relación a los adultos, capacidad de integrarse con otros y expansión del lenguaje. En esta etapa, los niños han logrado mayor dominio, control y coordinación sobre sus movimientos y una mayor conciencia acerca de las características y posibilidades de su cuerpo, lo que les permite sentirse más seguros y confiados. El desarrollo de su pensamiento les permite establecer relaciones lógico-matemáticas y desarrollar significativamente y de diversas maneras la capacidad de comunicación; habiendo logrado diferenciarse y avanzar significativamente en la construcción de su identidad, pueden ampliar y diversificar sus relaciones interpersonales. En esta etapa, los niños han logrado mayor

dominio, control y coordinación sobre sus movimientos y una mayor conciencia acerca de las características y posibilidades de su cuerpo, lo que les permite sentirse más seguros y confiados.

El carácter educativo de este ciclo permite sentar las bases del desarrollo cognitivo y social posterior para prevenir el fracaso escolar; por ello es importante incrementar el acceso a Educación Inicial y compensar las desventajas que presentan los niños de entornos desfavorecidos.

En este ciclo se busca que desarrollen capacidades comunicativas, que les permitan afianzar el proceso de adquisición de su propia lengua y de su acercamiento a otras lenguas (materna y una segunda lengua). Así mismo, que desarrollen experiencias afectivas, sociales, culturales y de convivencia que contribuyan a su desarrollo integral, y al logro progresivo de una mayor autonomía personal a fin de aplicar lo aprendido a situaciones de la vida cotidiana.

(Diseño Curricular Nacional, 2009).

### **2.7.2. Estándares de calidad en el Sector Educación Inicial en el Perú**

En el caso del Perú, todavía no cuenta con estándares para el nivel inicial, se ha considerado los avances registrados en los documentos Marco de Referencia de Estándares de Aprendizaje, producido por el IPEBA (2011) y el Diseño Curricular Nacional de 2009, que establece competencias y referentes de aprendizaje en términos de capacidades, actitudes y conocimientos.

Perú trabaja con dos ciclos y 8 tramos de edad (Perú. MED, 2009). La educación inicial es obligatoria.

## 2.8 Calidad de la Educación en la Región Junín

Según la “Guía para el diagnóstico participativo 2005” desarrollado por la Sub Gerencia de Desarrollo Social de Igualdad de Oportunidades del Gobierno Regional (2005) indica que en la Región Junín se viene desarrollando una educación regional con deficiencias y carencias de infraestructura pedagógicas, recursos humanos, y de gestión. Debido principalmente a la existencia de orientaciones y contenidos curriculares no acordes a la realidad regional, la limitada calidad en el desempeño de los docentes, la infraestructura e implementación pedagógicas insuficientes, la limitada capacidad de gestión de las autoridades educativas y la desatención de la educación como prioridad en la agenda política. Cuyos efectos muestran estudiantes con deficiencias en su formación académica y personal, instituciones educativas con escasa capacidad de formación, altas tasas de frustración y migración juvenil, desprestigio y pérdida de autoridad del sector e inequidad en la atención de recursos y desinterés generalizado.

Por ello en la Región se dio impulso al Proyecto Educativo Regional buscando iniciar la reforma educativa en Junín, donde el rasgo principal constitutivo de la Visión está basada en la calidad educativa, la profesionalización y la dignificación de la carrera magisterial. Dentro de este marco, la educación se convierte en prioridad regional y está considerada en el Eje Estratégico de Desarrollo Social: “La educación es la primera prioridad para todos los gobiernos de turno, regional o local. Ello permitirá en el futuro contar con una sociedad altamente preparada y consciente de su rol” (propuesta de ejes estratégicos de desarrollo para el Plan Estratégico Regional de Desarrollo Concertado 2008-2015 p. 70)

Asimismo se cuenta con información de la Región Junín, elaborado por el Instituto Peruano de Economía, según el informe de Índice de competitividad Regional 2015, la asistencia escolar en inicial en la región Junín es del 71.1% (Porcentaje de la población que asiste a



educación inicial en la edad correspondiente de 3 a 5 años, fuente MINEDU, 2013), ocupando el puesto 21 de 24, mantiene su posición en comparación a la evaluación anterior. (Índice de competitividad Regional, 2015).

## 2.9. Resumen

La calidad ha evolucionado desde sus orígenes, experimentando cambios profundos hasta llegar a la Calidad Total, sinónimo de sistema de gestión empresarial para conseguir la satisfacción del cliente. Existen diferentes corrientes y autores que han desarrollado diversas teorías, técnicas y herramientas que han enriquecido los principios de la calidad y su aplicación en los diferentes ámbitos de las empresas y situaciones cambiantes del mercado, entre estos autores destacan Deming, Juran, Crosby, Ishikawa.

La implementación de herramientas de calidad y su influencia en la mejora del rendimiento de las empresas han sido materia de estudio, análisis y seguimiento en diferentes rubros empresariales. Evangelos, Christos, y Dimitrios (2011) revelaron que las 9,001 empresas de fabricación con certificación ISO que implementaron en alto grado las prácticas de gestión de procesos de núcleo a diferencia de las herramientas de calidad de apoyo, consiguieron una mejora de la calidad significativa.

Sampaio, Saraiva, y Guimaraes (2011) encontraron que las empresas con mayor desempeño financiero no presentan una mayor propensión a implantar y certificar sus sistemas de gestión de calidad. La aplicación de la ISO 9000 es un factor crítico de éxito en el impacto del sistema de gestión de la calidad sobre los resultados económicos de la empresa y para algunos indicadores financieros, sin embargo también se observa que las empresas no certificadas tiene en promedio un rendimiento más alto de los que están certificados.

Diferentes estudios demuestran que la fase en la que tenemos mayor capacidad para adquirir destrezas, habilidades y conocimientos es la etapa de infantil. (Myers: 1992; Marcon: 1994; High Scope: 1994; Fujimoto: 1994). Desde edades tempranas empezamos a construir la base que servirá de sustento para posteriormente ir construyendo nuestra persona. Por esta razón, es muy importante ser conscientes de la repercusión que tiene dicha etapa educativa.

Método Montessori, busca que el niño o niña pueda sacar a luz todas sus potencialidades. El método Montessori es una forma distinta de ver la educación. Busca que el niño o niña pueda sacar a luz todas sus potencialidades a través de la interacción con un ambiente preparado, rico en materiales, infraestructura, afecto y respeto. En este ambiente, el niño y la niña tienen la posibilidad de seguir un proceso individual guiado con profesionales especializados.

El Proyecto Optimist, es un método de educación personalizada, especialmente diseñado para niños de 2 a 5 años. Fomenta la curiosidad y hace al niño protagonista de su aprendizaje. El proyecto es español, propiedad de la Institución de Fomento de Centros de Enseñanza, con 30 años de experiencia en investigaciones sobre temas referidos a educación. El patrón novedoso de esta metodología es el desarrollo del circuito neuromotor, porque está comprobado que determinados ejercicios realizados en secuencias de quince días van a permitir conexiones neuronales que ayudan al desarrollo y la estimulación de la inteligencia.

El método Doman, se basa en aprovechar al máximo las posibilidades del individuo, siendo fundamental el momento temprano en que se comienza, ya que más adelante no se conseguirán muchas metas.

Educación Inicial en Australia; En la última década la imagen del niño ha cambiado, niños pequeños son vistos como estudiantes capaces y competentes quienes son capaces de participar en la construcción de su propio aprendizaje en el contexto de sus familias y

comunidades. Hay evidencia de que los niños aprenden mejor cuando el currículo está conectado a su quehacer diario e intereses.

Educación Inicial en Estados Unidos; En Estados Unidos el énfasis está dado por la responsabilidad individual por la primera infancia y una limitada intervención del gobierno. Cada estado es libre de desarrollar su currículo. Hay mucha diversidad en qué y cómo los servicios de la primera infancia se proveen, regulan o acreditan. Existen programas de alcance nacional como, por ejemplo, No Child Left Behind (ningún niño es dejado de lado), Head Start (aprestamiento para la escuela), etc.

Educación Inicial en Reino Unido; El Early Years Foundation Stage - EYFS (Reino Unido. Department for Education, 2008) establece los estándares para el desarrollo del aprendizaje y cuidado para niños desde el nacimiento hasta los 5 años.

Finlandia cuenta con un currículo específico para la edad de 6-7 años. Esta etapa es denominada Educación Preescolar, ya que, siendo voluntaria, prepara al niño/a para su entrada al año siguiente en Primaria. Existe también otra etapa que va de 1 a 6 años, que es voluntaria, y que cuenta con unas directrices para el Currículo Básico, que cada localidad se encarga de realizar.

En España, la Educación Infantil, dividida en dos ciclos, también es de carácter voluntario. El currículo del segundo ciclo lo encontramos en el REAL DECRETO 1630/2006, de 29 de diciembre por el que se establecen las enseñanzas mínimas del segundo ciclo de Educación infantil.

Llorent, V. (2013) La educación infantil en Alemania está muy poco extendida no tiene un carácter obligatorio. En los centros de educación infantil se pretende que los niños aprendan jugando voluntariamente y no por obligación. En España, la educación infantil constituye el

primer nivel del sistema educativo y se configura como una etapa educativa con identidad propia que atiende a niños desde su nacimiento hasta los 6 años de edad.

En Francia, la educación pre-elemental tiene lugar en la école maternelle, que admite a niños entre 3 y 6 años. Sin ser una etapa obligatoria del sistema escolar francés, es frecuentada por la mayoría de niños desde los 3 años en adelante. Los niños que teniendo 2 años el día del comienzo del curso escolar pueden ser admitidos en las escuelas y las clases maternas.

Actualmente, en Inglaterra y Gales, los niños de 3 y 4 años tienen derecho a una plaza gratuita en un centro de educación infantil a tiempo parcial. Desde 2004, motivo por el que las iniciativas privadas que cumplan los requisitos exigidos son financiadas con fondos públicos.

UNESCO-OREALC, (2001). Durante las últimas décadas, todos los países de Latinoamérica desarrollaron acciones dirigidas, principalmente, a aumentar la cobertura de la educación inicial, y su oferta educativa se ha estado incrementando continuamente. Además de la mayor conciencia política y social sobre la importancia de esta etapa educativa.

La conceptualización de la educación de la primera infancia en América Latina, tradicionalmente se consideraba que la educación básica comenzaba con el inicio de la educación primaria. Por esta razón, se denominaba la atención educativa a la primera infancia (0-6 años) como “pre-primaria,” “grado cero o transición,” “pre-básica” o “educación preescolar” (Peralta, 2000). Estas denominaciones implican que la atención de la primera infancia es sólo preparatoria y de menor valor que la siguiente etapa de la educación primaria. En la región de América Latina, paulatinamente se está utilizando con mayor frecuencia denominaciones, tales como “educación de la primera infancia”, “educación inicial” o “educación parvularia”, lo que implica una etapa educacional propia y la primera parte de las acciones educativas de la educación permanente y continua. La denominación del ciclo de la educación inicial inmediatamente previa

a la educación primaria, sin embargo, sigue siendo predominantemente “educación preescolar”. (UNESCO – OREALC, 2003).

Es destacable que los avances de la educación inicial en el Perú, sean los inspirados por el compromiso de extender el servicio a áreas rurales y culturalmente diferenciadas, así como los esfuerzos por desarrollar una estructura curricular compatible con los avances de las teorías del desarrollo/aprendizaje, han sido, desde la Reforma Educativa de la década de 1970, considerados relevantes a nivel internacional.

El DCN establece siete principios orientadores que deben tenerse en cuenta en todas las acciones educativas que se desarrollan con los niños y niñas en educación inicial. Estos principios responden a las necesidades básicas de cuidado y protección, así como las necesidades de desarrollo y aprendizaje: a) Principio de un buen estado de salud, b) Principio de respeto, c) Principio de seguridad, d) Principio de comunicación, e) Principio de autonomía, f) Principio de movimiento, g) Principio de juego libre. (IPEBA, 2014).

En el caso del Perú, todavía no cuenta con estándares para el nivel inicial, se ha considerado los avances registrados en los documentos Marco de Referencia de Estándares de Aprendizaje, producido por el IPEBA (2011) y el Diseño Curricular Nacional de 2009, que establece competencias y referentes de aprendizaje en términos de capacidades, actitudes y conocimientos.

Según la “Guía para el diagnóstico participativo 2005” desarrollado por la Sub Gerencia de Desarrollo Social de Igualdad de Oportunidades del Gobierno Regional (2005) indica que en la Región Junín se viene desarrollando una educación regional con deficiencias y carencias de infraestructura pedagógicas, recursos humanos, y de gestión. Debido principalmente a la existencia de orientaciones y contenidos curriculares no acordes a la realidad regional, la

limitada calidad en el desempeño de los docentes, la infraestructura e implementación pedagógicas insuficientes, la limitada capacidad de gestión de las autoridades educativas y la desatención de la educación como prioridad en la agenda política. Cuyos efectos muestran estudiantes con deficiencias en su formación académica y personal, instituciones educativas con escasa capacidad de formación, altas tasas de frustración y migración juvenil, desprestigio y pérdida de autoridad del sector e inequidad en la atención de recursos y desinterés generalizado. (Banco Mundial, 2006).



## Capítulo III: Metodología

### 3.1 Diseño de la Investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, que según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) se realiza a través de la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer los patrones de comportamiento.

El alcance de la investigación es descriptivo, el mismo que permite especificar las propiedades, características y los rasgos importantes del fenómeno que se analiza (Hernández, et al., 2010, p. 80-81).

Utilizamos un enfoque de investigación descriptivo para determinar las diferencias y el nivel de cumplimiento de las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema en los centros educativos de inicial de la ciudad de Huancayo.

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal descriptivo donde se recolectan datos en un solo momento, su propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado (Hernández, et al., 2010, p. 151-152).

### 3.2 Población y Selección de la Muestra

La población se encuentra definida por todos los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo, que constituyen un total de 195 centros educativos privados en los distritos de Huancayo, El Tambo, y Chilca. La unidad de análisis son los centros



educativos privados de inicial y la información requerida se ha obtenido de los directores, promotores, gerentes y/o propietarios de los centros educativos.

La muestra se obtiene utilizando un margen de error de 5.5%, a un nivel de confianza de 95%, la distribución de respuestas de 50% y para una población de 195 centros educativos. El tamaño de fue computado utilizando en programa en el siguiente link:

<http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>) Véase Apéndice K

La muestra de esta investigación está constituida por 122 centros educativos privados de inicial en los distritos de Huancayo, El Tambo, y Chilca.

### **3.3 Instrumentos**

Los factores de TQM están agrupados en cuatro bloques principales de la organización y dichos factores fueron obtenidos a partir de entrevistas Focus Group con expertos en el tema de gestión de calidad, cada factor incluye entre dos a cinco preguntas.

El cuestionario se divide en dos partes (Ver apéndice H) y fue aplicado a los directores, promotores, gerente, y/o propietarios de los centros educativos de inicial en la ciudad de Huancayo, la primera parte consta de nueve preguntas cerradas, las cuales se encuentran enumeradas por letras, estas recopilan información relevante sobre datos generales de la empresa como: antigüedad, número de trabajadores, años de fundación, etc. La segunda parte contiene las 35 preguntas que corresponde a los 9 factores de la TQM. Los participantes respondieron a las preguntas clasificando su respuesta en una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo).

Para la codificación, tabulación y análisis de datos se utilizó el programa SPSS versión 21 de manera individual y conjunta para luego contrastar la hipótesis de trabajo.

### **3.4 Procedimientos de Recolección de Datos**

El muestreo fue aleatorio y se eligió a 122 centros educativos privados que corresponde a los distritos de Huancayo, El Tambo y Chilca. Antes de realizar las encuestas se envió la carta de presentación a cada uno de los centros educativos de la muestra, indicando el motivo del estudio y la presentación del grupo de trabajo.

La recolección de datos fue realizada en los meses de Julio y Agosto del 2014, se aplicaron las encuestas a los directores, promotores, gerentes y/o propietarios, procediendo inicialmente a explicar el carácter del estudio luego el contenido de las preguntas.

La recolección de la información fue como se había previsto, el llenado del cuestionario de la calidad de las empresas tomó aproximadamente 20 minutos, en algunos casos se tuvo que dejar la encuesta al entrevistado y pactar una nueva fecha y hora de visita. Al finalizar la entrevista se procedió con la firma del formato de consentimiento donde el encuestado acepta de forma voluntaria a brindarnos su apoyo y autorización en el uso de la información recabada. Los encuestados tuvieron algunas dificultades para responder el cuestionario en algunas preguntas, el cual les tomo un poco de tiempo para absolver sus dudas y luego procedieron a contestar según su criterio. Toda la información de las encuestas fue analizada y procesada con el programa SPSS versión 21.

### **3.5 Validez y Confiabilidad**

Las preguntas del cuestionario se analizaron calculando el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad asociada a la relación entre las preguntas y los factores evaluados (Benzaquen, 2014). Según el criterio utilizado en el área de investigación, un Alfa Cronbach mayor a 0.7 es aceptable, por lo tanto se puede decir que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor de calidad correspondiente.

Tabla 1

*Alfa de Cronbach en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Variabes	Alfa de Cronbach	N. Preguntas
Alta Gerencia	0.81	5
Planeamiento de la Calidad	0.70	2
Auditoria y Evaluación de la Calidad	0.74	3
Diseño del Producto	0.75	2
Gestión de la Calidad del Proveedor	0.72	3
Control y Mejoramiento del Proceso	0.77	5
Educación y Entrenamiento	0.70	4
Círculos de Calidad	0.76	4
Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente	0.71	4

### 3.6 Análisis e Interpretación de Datos

Los datos obtenidos de las 35 preguntas del cuestionario que corresponde a los nueve componentes del TQM: alta gerencia, planeamiento de la calidad, auditoría y evaluación de la calidad, diseño del producto, gestión de la calidad del proveedor, control y mejoramiento del proceso, educación y entrenamiento, círculos de la calidad y enfoque hacia la satisfacción del cliente, fueron presentados de acuerdo a la puntuación en una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo). A partir de los resultados de puntuación de los nueve componentes, de las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema, se obtiene los resultados a través de pruebas de hipótesis.

Las variables son sometidas a pruebas de normalidad a fin de utilizar las pruebas correctas en la contrastación de las hipótesis. El resultado de las pruebas Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk son concluyentes, las variables asociadas a los factores de calidad no son

normales. Por lo tanto, se utilizaron pruebas no paramétricas en la contrastación de hipótesis del capítulo de resultados.

Tabla 2

*Prueba de Normalidad de las Variables en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Alta_Gerencia	0.119	122	0	0.95	122	0
Planea_Calidad	0.292	122	0	0.879	122	0
AE_Calidad	0.19	122	0	0.924	122	0
Dise_Producto	0.212	122	0	0.916	122	0
Gest_Cali_Prov	0.179	122	0	0.951	122	0
Co_Mej_Proceso	0.147	122	0	0.942	122	0
Educ_Entren	0.214	122	0	0.937	122	0
Circulo_Calidad	0.194	122	0	0.925	122	0
Satisf_Cliente	0.184	122	0	0.938	122	0

Este estudio se ha utilizado el programa SPSS versión 21 para alizar los datos de manera individual y conjunta para luego contrastar la hipótesis de trabajo.

### 3.7 Resumen

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Es conveniente utilizar un enfoque de investigación descriptivo para determinar las diferencias entre las empresas con sistema de gestión de calidad de las empresas sin sistema de gestión de calidad, también determinar el nivel de cumplimiento de las empresas en los centros educativos de inicial de la ciudad de Huancayo.

La población se encuentra definido por todos los centros educativos privados de educación inicial en la ciudad de Huancayo, que hacen un total de 195 centros educativos privados en los distritos de Huancayo, El Tambo y Chilca.

El instrumento utilizado para la obtención de datos de las empresas del sector educación nivel inicial privado de la ciudad de Huancayo es la TQM, encuesta diseñada por Benzaquen (2013) que considera la Administración de la Calidad en función a los nueve componentes o factores (Alta Gerencia, Planeamiento de la Calidad, Auditoria y Evaluación de la Calidad, Diseño del Producto, Control y Mejora de Procesos, Educación y Entrenamiento, Círculos de Calidad, Gestión de Calidad del Proveedor y Satisfacción del Cliente). Los factores de TQM están agrupados en cuatro bloques principales de la organización y dichos factores fueron obtenidos a partir de entrevistas Focus group con expertos en el tema de gestión de calidad, cada factor incluye entre dos a cinco preguntas.

En el trabajo se ha encuestado a 122 empresas validadas del sector educación inicial en la ciudad de Huancayo, El Tambo, y Chilca. Las encuestas se aplicaron a los directores, promotores, gerentes y/o propietarios, procediendo en primer lugar a explicar el carácter del estudio luego el contenido de las preguntas.

A partir de los resultados de puntuación de los nueve componentes, de las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema, se obtiene los resultados a través de pruebas de hipótesis.

Se realizó la validez y confiabilidad de las encuestas a través del Alfa Cronbach donde los rangos aceptables es mayor a 0.7; por lo tanto se puede decir que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor de calidad a la que están asociadas.

Las variables son sometidas a pruebas de normalidad a fin de utilizar las pruebas correctas en la contrastación de las hipótesis. El resultado de las pruebas Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk son concluyentes, las variables asociadas a los factores de calidad no son normales. Por lo tanto, se utilizaron pruebas no paramétricas en la contrastación de hipótesis en capítulo de resultados.



## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Perfil del informante

La encuesta fue aplicada a un total de 122 instituciones ubicadas en los distritos de Huancayo, Tambo y Chilca. Los centros educativos privados de Inicial en la ciudad de Huancayo analizados se clasificaron según su ubicación geográfica, número de personas empleadas, tiempo de funcionamiento y si contaba con un sistema de gestión de calidad, por el tipo de empresa: en nuestro estudio corresponde instituciones privadas.

Las instituciones educativas del Sector Inicial nos proporcionaron información de acuerdo al número de trabajadores donde el 55.7% tiene de 1 a 10 trabajadores y el 38.5% de 11 a 50 trabajadores y 5.7% de 51 a 200 trabajadores. (Ver Tabla 3)

Tabla 3

*Distribución de Frecuencias de Empresas Según Número de Trabajadores*

	<i>N</i>	%
1 a 10 Trabajadores	68	55,7
11 a 50 Trabajadores	47	38,5
51 a 200 trabajadores	7	5,7
Total	122	100,0

Las encuestas fueron aplicadas según el cargo desempeñado en la institución, en nuestro análisis el 80% desempeña el cargo de directores quienes fueron los que atendieron la encuesta , 17% a promotores y 3% a gerente /administrador. (Ver Tabla 4)



Tabla 4

*Distribución de Frecuencias Según el Cargo Directivo*

	<i>N</i>	%
Promotores	22	17
Gerente / Administrador	4	3
Director	96	80
Total	122	100

El tiempo de funcionamiento de las instituciones educativas concentra en su mayoría a 37.7% las empresas que tienen de 0 a 5 años de actividad en el mercado, mientras que 36.9% están las empresas de 6 a 10 años de funcionamiento y el 25.4% corresponde a las empresas de 11 a más años de antigüedad. (Ver Tabla 5)

Tabla 5

*Distribución de Frecuencias de Empresas según Años de Funcionamiento*

	<i>N</i>	%
0 a 5 años	46	37,7
6 a 10 años	45	36,9
11 a 15 años	17	13,9
16 a 20 años	5	4,1
Más de 20 años	9	7,4
Total	122	100,0

Las empresas que confirmaron tener un sistema orientado a la gestión de calidad corresponde un 21.3% y por el contrario un 78.7% indicó que no contaba con ningún sistema de gestión de calidad. De los centros educativos que confirmaron tener un sistema de gestión de calidad ninguna cuenta con certificación ISO 9001 y solo 2 de ellas están en vía de ser acreditadas. (Ver Tabla 6)

Tabla 6

*Distribución de Frecuencias de Empresas según si cuenta con algún Sistema de Gestión de Calidad*

	<i>N</i>	%
Si	26	21,3
No	96	78,7
Total	122	100,0

De nuestro estudio se desprende que las empresas que respondieron contar un sistema de gestión de calidad, el 4.9% implemento su sistema de gestión de calidad entre 1 a 3 años, el 10.7% la implementación tiene una antigüedad de 4 a 7 años y las instituciones que tiene un sistema de gestión de calidad por más de 8 años representa el 5.7%, la gran mayoría 78.7% no cuenta con un sistema de gestión de calidad. (Ver Tabla 7)

Tabla 7

*Distribución de Frecuencias de Empresas según el Tiempo que cuenta con Algún Sistema de Gestión de Calidad*

	<i>N</i>	%
No tiene	96	78,7
De 1 a 3 años	6	4,9
De 4 a 7 años	13	10,7
De 8 a más años	7	5,7
Total	122	100,0

#### **4.2 Calidad de las Empresas en los Centros Educativos Privados de Educación Inicial de la Ciudad de Huancayo**

El área de “Administración y la Gerencia” en los centros educativos privados de educación inicial presentan un buen desempeño, según el resultado obtenido del análisis interno la ponderación máxima es de 4, el mínimo de 2, y el promedio de 2.5. Se observa que el puntaje ponderado para las empresas del sector de educación inicial es de 2.82 la administración y la gerencia de los centros educativos privados de inicial se encuentra por encima del promedio ponderado, la tendencia es positiva alentando a sus empleados con la delegación de responsabilidades, una estructura de organización apropiada y remuneraciones efectivas en los periodos programados, evidenciando una buena gestión en la administración y gerencia de los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Apéndice A.

El área de “Marketing y Ventas” en los centros educativos privados de inicial presentan moderadas deficiencias en cuanto a su gestión. Se observa que el puntaje ponderado fue de 2.29 que se encuentra por debajo promedio ponderado, reflejando deficiencias en la gestión del área

en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Los puntos críticos resaltan que las instituciones no tienen un personal con experiencia en el área de marketing y así mismo no son capacitados. Otra limitación resaltante en los centros educativos privados es que no realizan una investigación de mercado. Ver Apéndice B.

El área de “Operaciones y la Producción” en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo presentan un desempeño y gestión moderada. Como se observa el puntaje ponderado para los centros educativos privados de inicial fue de 2.53, la gestión de las operaciones y producción se encuentra ligeramente por encima del promedio ponderado; por lo tanto, refleja una buena gestión de las operaciones y producción. Observamos que las instituciones educativas tienen políticas y procedimientos de control a los trabajadores adecuados. Ver Apéndice C

El área de “Finanzas y Contabilidad” en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo presentan ciertas deficiencias. El puntaje obtenido fue de 2.39 por debajo del promedio ponderado, mostrando deficiencias en la gestión de las finanzas y contabilidad. Ver Apéndice D.

El área de “Recursos Humanos” en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo presenta un buen desempeño. El puntaje obtenido es de 2.70, por encima del promedio ponderado. Este resultado se obtiene principalmente porque existe una adecuada capacitación y desarrollo del personal. Ver Apéndice E

El área de “Informática y Comunicaciones” en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo muestran un equilibrio entre las fortalezas y debilidades. El puntaje obtenido fue de 2.48, el cual se encuentra alrededor del promedio ponderado. Ver Apéndice F.

La “Tecnología, Investigación & Desarrollo” en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo, presentan deficiencias en cuanto a su gestión. El puntaje obtenido fue de 1.53, por debajo del promedio ponderado. El punto más crítico es que la mayoría de instituciones no cuentan con instalaciones, ni con el personal calificado en I&D. Del mismo modo la gran mayoría de instituciones no cuenta con productos tecnológicos. Ver Apéndice G.

En resumen, la calidad de las empresas en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo, es como sigue:

El área “Administración y la Gerencia”, “Operaciones y la Producción” y “Recursos Humanos” en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo presentan un buen desempeño según el puntaje ponderado del análisis interno mayor de 2.5. El área de “Marketing y Ventas” y “Finanzas y Contabilidad” presentan moderadas deficiencias en la gestión según el puntaje ponderado del análisis, menores a 2.5. El área “Informática y las Comunicaciones” en los centros educativos privados de inicial presentan un equilibrio entre las fortalezas y debilidades en cuanto a su gestión según puntaje ponderado del análisis interno de 2.48. La “Tecnología, Investigación & Desarrollo” presentan deficiencias en cuanto a su gestión, según el puntaje ponderado del análisis interno de 1.53.

### **4.3 Prueba de Hipótesis**

#### **4.3.1 Nivel de Cumplimiento de los Factores de Éxito de la Administración de la Calidad Total en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo**

El nivel de cumplimiento de los factores de éxito en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo se ha analizado a partir de los resultados de los factores de éxito

de las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema.

En relación a los resultados obtenidos de los factores de calidad total se detallan en la tabla 8. Donde encontramos que las calificaciones de todos los factores fueron superiores a 3.82 en las empresas que cuentan con algún sistema de gestión de calidad, y superior a 3.34 en las empresas que no cuentan con el referido sistema, y la calificación promedio es de 3.45 para el total de las empresas encuestadas, mostrando una clara gestión de prácticas empresariales de calidad total en los centros educativos privados de inicial en la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 8.

A continuación realizaremos un análisis de los resultados obtenidos por cada factor:

En la muestra, se observa que el factor Alta Gerencia, obtiene el promedio de 4.42 el cual ha sido el mayor de los nueve factores estudiados para las empresas con algún sistema de gestión de calidad y el promedio de 3.79 para las empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.93 para el total de las empresas encuestadas, destacando las mejores prácticas de calidad de las empresas con sistemas de gestión de calidad. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: la alta gerencia participa en la gestión de la calidad y en el éxito de la empresa en el largo plazo. Dentro de la calificación de las empresas sin sistemas de gestión de calidad destacan: la alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo y alienta la participación de los trabajadores en la gestión de la calidad. Ver Tabla 8.

Según la muestra en cuanto al factor Planeamiento de Calidad, la calificación promedio obtenida es de 4.04 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.64 para las empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio

de 3.73 para el total de las empresas encuestadas. En la calificación de las empresas con sistemas de calidad destaca la pregunta: las mejores prácticas de calidad al interior de las empresas con sistemas de gestión de calidad. Ver Tabla 8

Según la muestra estudiada observamos, en el factor de Auditoría y Evaluación de la Calidad, la calificación promedio obtenida es de 3.91 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.57 para las empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.64 para el total de las empresas encuestadas, encontrando las mejores las mejores prácticas de calidad en las empresas que cuentan con algún de calidad. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: la empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones y la empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de calidad. Ver Tabla 8.

En cuanto al factor Diseño del Producto tenemos según la muestra, la calificación promedio obtenida es de 4.00 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.48 para el total de las empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.59 para las empresas encuestadas, nuevamente destacan las mejores prácticas de calidad en las empresas con sistemas de gestión de calidad. Ver Tabla 8

Respecto al factor Gestión de la Calidad del Proveedor tenemos, la calificación promedio de 3.87 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.34 para las empresas sin sistema de calidad siendo la menor calificación obtenida de los nueve factores estudiados, y la calificación promedio de 3.45 para el total de las empresas encuestadas. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destaca la pregunta, la calidad de los productos que suministran los proveedores es adecuada. Ver tabla 8



En el factor de Control y Mejoramiento del Proceso, a través de la muestra se observa la calificación promedio de 3.82 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad que ha sido la menor calificación de los nueve factores estudiados, y la calificación promedio de 3.46 para las empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.54 para el total de empresas encuestadas, encontrando las mejores las mejores prácticas de calidad en las empresas que cuentan con algún sistema de gestión de calidad. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: las instalaciones y los equipos funcionan adecuadamente y los equipos reciben buen mantenimiento. Ver Tabla 8

La calificación obtenida por el factor Educación y Entrenamiento, a través de la muestra se observa la calificación promedio de 3.99 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.67 para las empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.74 para el total de empresas encuestadas, destacan las mejores prácticas de calidad en las empresas con sistemas de gestión de calidad. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: los empleados se encuentran involucrados en la calidad de la empresa y la conciencia de los trabajadores respecto a la calidad es fuerte. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: los empleados se encuentran involucrados en la calidad de la empresa y la conciencia de los trabajadores respecto a la calidad es fuerte. En la calificación de las empresas sin sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: los empleados se encuentran involucrados en la calidad de la empresa y los empleados son capaces de utilizar herramientas para la gestión de la calidad. Ver Tabla 8

En la muestra, el factor de Círculos de Calidad, la calificación promedio es de 3.84 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.49 para las

empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.56 para el total de empresas encuestadas, nuevamente se encuentra las mejores prácticas la empresa está capacitada realizar círculos de calidad y los empleados realizan círculos de calidad. Ver tabla 8

El factor Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente, según la muestra observada, la calificación promedio es de 4.14 para las empresas con algún sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.88 ha sido el mayor de los nueve factores estudiados para las empresas sin sistema de gestión de calidad, y la calificación promedio de 3.94 para el total de empresas encuestadas, desatacando las mejores prácticas de calidad en las empresas con sistemas de gestión de calidad. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: el personal de la empresa presta atención a las quejas de los clientes y la empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes. En la calificación de las empresas con sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: el personal de la empresa presta atención a las quejas de los clientes y la empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes. En la calificación de las empresas sin sistemas de gestión de calidad destacan las preguntas: el personal de la empresa presta atención a las quejas de los clientes y la empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente. Ver tabla 8

Finalmente, la gestión de la alta gerencia y el enfoque hacia la satisfacción del cliente son los factores de calidad más relevantes en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

Tabla 8

*Nivel de Cumplimiento de los Factores de Éxito de la Administración de la Calidad Total en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo.*

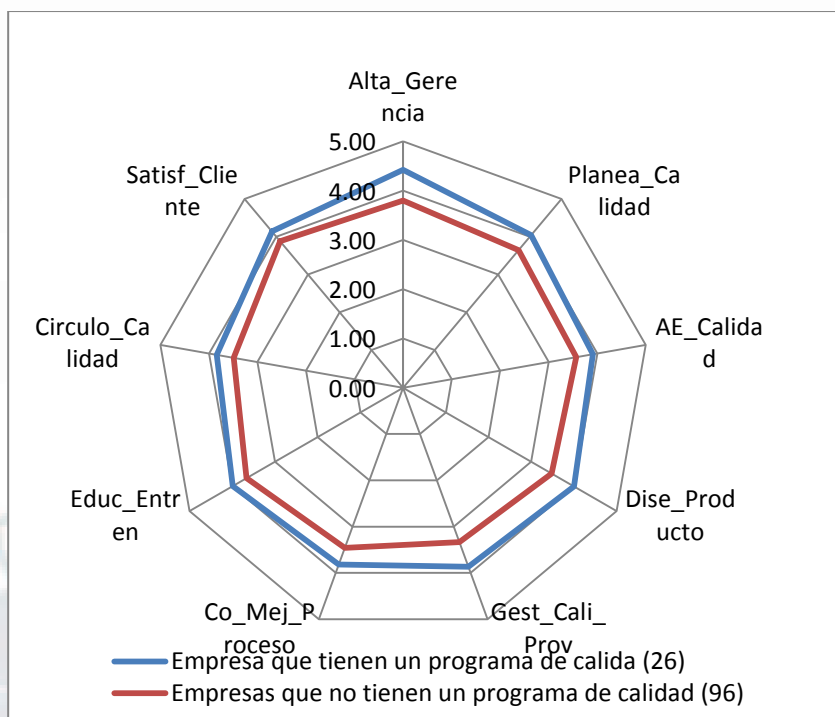
	<b>Empresa que tienen un sistema de calidad (26)</b>	<b>Empresas que no tienen un sistema de calidad (96)</b>	<b>Total de empresas (122)</b>
<b>Alta_Gerencia</b>	4,42	3,79	3,93
X11	4,58	3,79	3,96
X12	4,42	3,89	4,00
X13	4,27	3,64	3,77
X14	4,27	3,67	3,80
X15	4,58	3,99	4,11
<b>Planea_Calidad</b>	4,04	3,64	3,73
X21	4,04	3,67	3,75
X22	3,92	3,67	3,72
<b>AE_Calidad</b>	3,91	3,57	3,64
X31	3,96	3,75	3,80
X32	3,96	3,67	3,73
X33	3,77	3,35	3,44
<b>Dise_Producto</b>	4,00	3,48	3,59
X41	3,96	3,52	3,61
X42	4,04	3,44	3,57
<b>Gest_Cali_Prov</b>	3,87	3,34	3,45
X51	3,77	3,22	3,34
X52	3,88	3,34	3,46
X53	4,04	3,50	3,61
<b>Co_Mej_Proceso</b>	3,82	3,46	3,54
X61	3,92	3,58	3,66
X62	4,04	3,75	3,81
X63	4,08	3,72	3,80
X64	3,50	2,98	3,09
X65	3,88	3,39	3,49
<b>Educ_Entren</b>	3,99	3,67	3,74
X71	3,88	3,63	3,68
X72	3,88	3,69	3,73
X73	4,12	3,81	3,88
X74	4,00	3,46	3,57
<b>Circulo_Calidad</b>	3,84	3,49	3,56
X81	3,85	3,58	3,64
X82	3,96	3,48	3,58
X84	3,81	3,42	3,50
X85	3,69	3,38	3,44
<b>Satisf_Cliente</b>	4,14	3,88	3,94
X91	4,08	3,75	3,82
X92	4,00	3,94	3,95
X93	4,04	4,04	4,04
X94	4,04	3,92	3,94

Tabla 9

*Nivel de Cumplimiento entre las Empresas con Sistema de Gestión de Calidad y las Empresas sin Sistema de Gestión de Calidad en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo.*

	Empresa que tienen un Sistema de Gestión de Calidad (26)	Empresas que no tienen un Sistema de Gestión de Calidad (96)	Total de empresas (122)
Alta_Gerencia	4,42	3,79	3,93
Planea_Calidad	4,04	3,64	3,73
AE_Calidad	3,91	3,57	3,64
Dise_Producto	4,00	3,48	3,59
Gest_Cali_Prov	3,87	3,34	3,45
Co_Mej_Proceso	3,82	3,46	3,54
Educ_Entren	3,99	3,67	3,74
Circulo_Calidad	3,84	3,49	3,56
Satisf_Cliente	4,14	3,88	3,94

Se concluye que la implementación de un sistema de gestión de la calidad de las empresas en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo contribuye en una mejora de las prácticas de calidad total. Ver Figura 2.



*Figura 2.* Factores de calidad de las empresas con sistema gestión de calidad y las empresas sin sistema de gestión calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo

#### **4.3.2 Diferencias del nivel de cumplimiento de los factores de éxito entre las empresas con sistema y sin sistema de gestión de calidad en la ciudad de Huancayo**

La presente investigación analiza las diferencias y comparaciones entre el desempeño de las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema. Para el efecto se ha utilizado un test para muestras independientes no paramétrico, debido a la existencia de no normalidad de las variables.

A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes, las variables: alta gerencia, planeamiento de la calidad, auditoría y evaluación de la calidad, diseño del producto, gestión de la calidad de proveedor, control y mejoramiento del proceso, educación y entrenamiento, círculos de calidad, y enfoque hacia la satisfacción del cliente son puestos a

prueba. En otras palabras, se somete a una prueba estadística si existen diferencias en las variables de calidad, respecto a las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad y las que no cuentan con el referido sistema.

La hipótesis nula: La distribución de la variable o factor de calidad es la misma entre las categorías del sistema de gestión de la calidad.

En relación a la pregunta de investigación  $P_1$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Alta Gerencia” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Alta Gerencia respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad en las empresas cuentan con un sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Alta Gerencia es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.000 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema de gestión en el factor Alta Gerencia en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 10.

En relación a la pregunta de investigación  $P_2$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Planeamiento de la Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Planeamiento de la Calidad respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad en empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Planeamiento de la Calidad es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.001 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema en el factor Planeamiento de la Calidad en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 10

En relación a la pregunta de investigación  $P_3$ , *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Auditoría y Evaluación de la Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Auditoría y Evaluación de la Calidad respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad en las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis donde la distribución de la variable Auditoría y Evaluación de la Calidad es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.004 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad y las



empresas que no poseen en el factor Auditoría y Evaluación de la Calidad en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 10

En relación a la pregunta de investigación  $P_4$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Diseño del Producto” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Diseño del Producto respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; en las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Diseño del Producto es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.000 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad y las empresas que no poseen en el factor Diseño del Producto en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 10

En relación a la pregunta de investigación  $P_5$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Gestión de la Calidad del Proveedor” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Gestión de la Calidad del Proveedor respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad respecto a que si las empresas cuentan con un sistema de gestión de calidad o que si no cuentan con dicho sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes

se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Gestión de la Calidad del Proveedor es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.000 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema en el factor Gestión de la Calidad del Proveedor en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

Ver Tabla 10

En relación a la pregunta de investigación  $P_6$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Control y Mejoramiento del Proceso” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Control y Mejoramiento del Proceso respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad respecto a que si las empresas cuentan con un sistema de calidad o que si no cuentan con dicho sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Control y Mejoramiento del Proceso es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.000 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema en el factor Control y Mejoramiento del Proceso en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 10

En relación a la pregunta de investigación  $P_7$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Entrenamiento y Educación” de las empresas que poseen un sistema*

*de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Entrenamiento y Educación respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad respecto a que si las empresas cuentan con un sistema de calidad o que si no cuentan con dicho sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Entrenamiento y Educación es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.001 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema en el factor Entrenamiento y Educación en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 10

En relación a la pregunta de investigación específica  $P_8$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Círculos de Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Círculos de Calidad respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad respecto a que si las empresas cuentan con un sistema de calidad o que si no cuentan con dicho sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Círculos de Calidad de la Calidad es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.000 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen algún

sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema en el factor Círculos de Calidad en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Ver Tabla 10

En relación a la pregunta de investigación específica  $P_9$ . *¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Satisfacción del Cliente” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?*

La variable Satisfacción del Cliente respecto al sistema de gestión de calidad es sometida a una prueba estadística; es decir, si existen diferencias en la variable calidad respecto a que si las empresas cuentan con un sistema de calidad o que si no cuentan con dicho sistema. A partir de la prueba estadística de Man-Whitney de muestras independientes se rechaza la hipótesis que la distribución de la variable Satisfacción del Cliente es la misma entre las categorías con y sin sistema de gestión de la calidad (0.000 es menor 0.050 de significancia). Por lo tanto, existen diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema en el factor Satisfacción del Cliente en los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo.

Ver Tabla 10

Tabla 10

*Diferencias entre las Empresas con Sistema de Calidad y las Empresas sin Sistema de Calidad en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo.*

Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
Distribución Alta_Gerencia es la misma entre las categorías SI_GE_CA	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,000	Rechazar hipótesis
Distribución Plan_Calidad es la misma entre las categorías Si_GE_CA	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,001	Rechazar hipótesis
Distribución AE_Calidad es la misma entre las categorías SI_GE_CA	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,004	Rechazar hipótesis
Distribución Dis_Producto es la misma entre las categorías SI_GE_CA	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,000	Rechazar hipótesis
Distribución Calidad_Prov la misma entre las categorías SI_GE_CA	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,000	Rechazar hipótesis
Distribución Co_Mej_Proceso es la misma entre las categorías SI_GE_Calidad	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,000	Rechazar hipótesis
Distribución Edu_Entre es la misma entre las categorías SI_GE_Calidad	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,001	Rechazar hipótesis
Distribución Cir_Calidad es la misma entre las categorías SI_GE_Calidad	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,000	Rechazar hipótesis
Distribución Sat_Cliente es la misma entre las categorías SI_GE_Calidad	Prueba Man-Whitney de muestras independientes	0,000	Rechazar hipótesis

De los resultados obtenidos, se concluye que para todas las variables de la calidad total se rechaza la hipótesis nula, debido a que los factores de calidad son las mismas para empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema. Por lo tanto, se concluye que los resultados de los nueve factores de calidad total son diferentes respecto a las empresas que poseen algún sistema de gestión de calidad respecto a las que no cuentan con el referido sistema. Ver Tabla 10

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

En el desarrollo del estudio se plantearon las preguntas de investigación: (a) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Alta Gerencia” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?, (b) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Planeamiento de la Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?, (c) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Auditoría y Evaluación de la Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?, (d) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Diseño del Producto” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?, (e) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Gestión de la Calidad del Proveedor” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?, (f) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Control y Mejoramiento del Proceso” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?, (g) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Entrenamiento y Educación” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de



la ciudad de Huancayo?, (h) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Círculos de Calidad” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?, (i) ¿Existen diferencias en el nivel de cumplimiento del factor “Satisfacción del Cliente” de las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas sin el sistema de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo?,

Las conclusiones obtenidas en la investigación son las siguientes:

1. El factor “Alta Gerencia” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. El compromiso de la Alta Dirección es primordial para la implementación de un sistema de gestión de calidad, dado que tienen a cargo definir la política, establecer objetivos y metas alcanzables, así como también destinar los recursos necesarios para el cumplimiento de los mismos.
2. El factor “Planeamiento de la Calidad” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Las instituciones educativas cuentan con metas específicas y detalladas sobre la gestión de calidad.
3. El factor “Auditoría y Evaluación de la Calidad” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Este factor permite obtener una mejora continua



4. El factor “Diseño del Producto” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. La diferencia en la calificación de las instituciones que cuentan con un sistema de gestión de calidad respecto a la que nos las tienen no es significativa, sin embargo los centros educativos deben invertir y reforzar el planeamiento y diseño del producto tomando en cuenta los requerimientos de los clientes.
5. El factor “Gestión de la Calidad del Proveedor” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Es importante integrar más a los proveedores, diseñar un proceso de compras, selección de proveedores en función a su capacidad de atención de requerimientos.
6. El factor “Control y Mejoramiento del Proceso” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Este factor permite a las instituciones analizar y solucionar problemas para lograr la mejora continua.
7. El factor “Entrenamiento y Educación” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Este factor promueve un mayor involucramiento y compromiso por parte del personal con las prácticas de calidad.

8. El factor “Círculos de Calidad” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. La comunicación interna y el trabajo en equipo impacta sobre el desempeño de la institución.
9. El factor “Satisfacción del Cliente” presenta diferencias en el nivel de cumplimiento percibido por las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad respecto a las empresas que no poseen el sistema, en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo. Las instituciones educativas miden el nivel de satisfacción alcanzado por parte de sus clientes.

## **5.2 Contribuciones Teóricas**

En la investigación realizada se concluyó que para todas las variables y/o factores de calidad total se rechaza la hipótesis nula, que los factores de calidad son la misma para las empresas con sistema de calidad respecto a las empresas que no tienen un sistema de calidad. Los nueve factores de calidad total son diferentes si las empresas cuentan con un sistema de calidad respecto a las empresas que no cuentan con el sistema de calidad.

En esta investigación los resultados obtenidos de los factores de calidad muestran calificaciones en todos los factores de la calidad superiores a 3.82 en las empresas con sistemas de calidad, 3.34 en las empresas que no cuentan con sistemas de calidad, y de 3.45. En general, la calidad de las empresas en los centros educativos privados de inicial muestra una clara gestión de prácticas empresariales de calidad total. Las empresas que cuentan con algún sistema de calidad desatacan por sus mejores prácticas de calidad y la implementación de sistemas de calidad

contribuye en mejores prácticas de calidad total de las empresas en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo.

Respecto a la certificación ISO 9000 y TQM en las empresas de Latinoamérica, caso del Perú, Benzaquen (2014) concluyó que las calificaciones en todos los factores fueron superiores a 3.35 de las empresas sin ISO 9001 y mayor de 3.70 para las empresas con ISO 9001, mostrando una tendencia hacia la implementación de prácticas de calidad por parte de las empresas peruanas. Por lo tanto, el estudio realizado en los centros educativos privados de inicial corroboran los resultados encontrados en Benzaquen (2014).

De la misma manera, este estudio comprueba los resultados encontrados por Escanciano, Fernández y Vásquez (2003) en un estudio en 749 empresas españolas de manufactura y servicios que cuentan con certificación ISO 9000, en la cual demostraron que el 80% de estas empresas presentan actividades encaminadas a la gestión de la calidad total, ya que la certificación ISO 9000 propicia la realización de acciones más avanzadas de mejora continua.

Respecto a las prácticas de las empresas certificadas ISO que adoptan la gestión de procesos para mejorar la calidad en Grecia, Evangelos, Christos, y Dimitrios (2011) revelaron que las 9,001 empresas de fabricación con certificación ISO que implementaron en alto grado las prácticas de gestión de calidad consiguieron una mejora de la calidad significativa. En esta investigación los resultados obtenidos de los factores de calidad muestran calificaciones en todos los factores de la calidad superiores a 3.82 en las empresas con sistemas de gestión de calidad, 3.34 en las empresas que no cuentan con sistemas de gestión de calidad, corroboran los resultados encontrados por Evangelos, Christos, y Dimitrios (2011).

Las conclusiones de la calidad y su influencia en la mejora del rendimiento de una empresa, según Heras, Marimon, y Casadesús (2011) la gestión de la calidad influye

positivamente en el desempeño de las organizaciones que han implementado un sistema de calidad. Los resultados de la presente investigación confirman de manera general, las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad poseen mayor nivel de calidad que las empresas sin el sistema de gestión de calidad en los centros educativos privados de inicial de la ciudad de Huancayo

### **5.3 Contribuciones Prácticas**

Los resultados contribuyen a la comprensión de los beneficios de la implementación sistemas de prácticas de calidad total de las empresas en los centros educativos privados de educación inicial, las empresas que cuentan con algún sistema de gestión de calidad desatacan por sus mejores prácticas de calidad y la implementación de sistemas de gestión de calidad contribuye en mejores prácticas de calidad total. Los resultados encontrados contribuyen de manera precisa en la adopción de prácticas de calidad total de los centros educativos privados de educación inicial de la ciudad de Huancayo. Además, estos resultados pueden contribuir a la toma de decisiones gerenciales en la adopción de prácticas de calidad total en las empresas de la ciudad de Huancayo.

### **5.4 Implicancias**

Los resultados obtenidos ponen en manifiesto la gran influencia que tiene las prácticas de calidad total en las empresas en general debido a los beneficios que trae consigo en los resultados de las empresas en cuanto a mejores rendimientos y reducción de costos. A pesar del hecho de que estos resultados se basan solo en los servicios de educación inicial, cualquier empresa que hace uso de las prácticas de calidad total puede tener una ventaja competitiva sobre las demás.

## 5.5 Recomendaciones

De acuerdo con los resultados del estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de calidad total respecto al factor “Alta Gerencia” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Esta implementación se repercutirá en toda la organización, se recomienda establecer metas y objetivos claros, la Alta Gerencia debe conocer al detalle el sistema de gestión de calidad, así mismo debe generar un ambiente que permita involucrar y alentar la participación de todo el personal.
2. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de calidad total respecto al factor “Planeamiento de la Calidad” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Para implementar este factor recomendamos los siguientes pasos: Identificar necesidades, determinar políticas, objetivos y metas, establecer los procesos, prever os recursos necesarios, seguimiento y control.
3. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de calidad total respecto al factor “Auditoria y Evaluación de la Calidad” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total.
4. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de calidad total respecto al factor “Diseño del Producto” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Se tiene que tomar en consideración que el aspecto diferenciador dentro de su entorno, juega

un papel importante y si se tiene identificado las necesidades de los clientes es necesario contar con un espíritu innovador.

5. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de gestión de calidad total respecto al factor “Gestión de la Calidad del Proveedor” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Es una necesidad primordial conocer, evaluar y seleccionar a nuestros proveedores tanto en calidad y capacidad para atender los requerimientos de la institución educativa. Se recomienda reforzar el vínculo con más de un proveedor, esto genera lealtad y confianza, así mismo se puede desarrollar de manera conjunta la creación de nuevos productos y servicios que afecten de manera positiva la reducción de costos.
6. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de gestión de calidad total respecto al factor “Control y Mejoramiento del Proceso” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Es necesario poner en marcha mecanismos de control y supervisión de procesos, esto permitirá verificar si el proceso operativo satisface los requerimientos de los clientes o no.
7. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de gestión de calidad total respecto al factor “Entrenamiento y Educación” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Se recomienda capacitar y entrenar a todo el personal, así mismo es necesario también incentivar el compromiso e involucramiento, para conseguir resultados favorables es clave lograr todos estos aspectos.

8. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de gestión de calidad total respecto al factor “Círculos de Calidad” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Recomendamos impulsar y mantener el buen funcionamiento de los círculos de calidad, esto repercute favorablemente en el desempeño de la organización.
9. Los centros educativos privados de inicial que no cuentan con algún sistema de gestión de calidad total respecto al factor “Satisfacción del Cliente” deberían implementar, inmediatamente, un sistema de gestión de la calidad a fin de lograr los beneficios de la calidad total. Recomendamos establecer políticas de observación y vías de comunicación con nuestros clientes, finalmente si tenemos clientes satisfechos generamos relaciones de largo plazo.

### **5.6 Limitaciones y Sugerencias para Futuras Investigaciones**

El estudio muestra importantes conclusiones, sin embargo, no está exento de limitaciones. La investigación se desarrolló solamente en la ciudad de Huancayo, se examinó solamente los centros educativos privados de inicial. El instrumento utilizado en Benzaquen (2014) presenta solo nueve factores de la calidad total, pudiendo encontrarse otros, sobre todo para los centros de educación inicial. El estudio está limitado por la confiabilidad de los instrumentos elaborados y utilizados.

En futuras investigaciones se deberían realizar investigaciones en otros sectores y/o actividades económicas y ampliar los estudios a las provincias y a la región Junín, a fin de agregar todos estos aspectos y lograr la validez y generalización de las conclusiones del estudio.



### Referencias

- Beltrán, C., & Seinfeld, J. (2011). “Hacia una educación de calidad en el Perú: El heterogéneo impacto de la educación inicial sobre el rendimiento escolar”, *Documento de discusión*.
- Baltazar, V., Rosalva, M., & Mejía, Y. (2014). Quality management as essential tool for competitiveness of metal mechanical branch State Southeast Coahuila. *Revista Global* 2(1), 79-94.
- Barber, & Mourshed. (2008) Improving education in the gulf.
- Benavides, M., & Rodríguez, J. (2006). Políticas de educación básica 2006-2011
- Benzaquen, J. (2013). Quality in Latin American Companies: The Peruvian Case, *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(1), 41-59.
- Consejo Nacional de Educación (2007). Proyecto educativo nacional al 2021, la educación que queremos para el Perú.
- Curo, C., Fernández, A., & Matta R. (2010). Planeamiento Estratégico para el subsector de educación cristiano evangélico en Lima, Maastricht School of Management
- Evaluaciones Nacionales realizadas (2001). Plan Nacional de Educación Para Todos 2005-2015, Perú
- Hassan, N., Ma’amor, H., Razak, N., & Lapok, F. (2014). The effect of quality of work life , programs on quality of life, among employees at multinational companies in Malaysia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 112, 24 – 34
- Hernandez, M. (2012). Calidad Total en la Educación
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación, 5

Heras, I., Marimon, F., & Casadesús, M. (2011). Impacto de las Herramientas de la calidad en el desempeño de empresas que utilizan diferentes sistemas de gestión de la calidad. *Revista Innovar* 21(42), 161.

Igado, & Gómez (2009). Las empresas de formación del futuro. El ejercicio de la calidad como estrategia de supervivencia.

Ipeba, (2014). Educación Inicial ¿Cómo abordar los estándares de gestión y de aprendizaje?.

Instituto Peruano de Economía, (2015). Índice de competitividad Regional 2015.

Llorent, V. (2013). La educación infantil en Alemania, España, Francia e Inglaterra. Estudio comparado.

Ministerio de Educación (2005). Plan Nacional de Educación Para Todos 2005-2015, Perú, *Hacia una educación de calidad con equidad*, 1(500), 1-179

Ministerio de Educación (2007). Diseño Curricular Nacional de Educación Básica regular, Perú.

Ministerio de Educación (2007). Proyecto Educativo Nacional al 2021.

Ministerio de Educación (2008). Proyecto Educativo Regional al 2021, construyendo una educación pública de calidad.

Ministerio del Ambiente (2009). Ejes estratégicos de la gestión ambiental

Nava, C. (2005). ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús, y modelos fundamentales

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*, Informe mundial de la UNESCO, 9-208

- Psomas, E., Fotopoulos, C., & Kafetzopoulos, D. (2011). Core process management practices, quality tools and quality improvement in ISO 9001 certified manufacturing companies, *Business Process Management Journal* 17(3) 437-460.
- Sampajo, P., Saraiya, P. & Guimarães, A. (2011). The economic impact of quality management systems in Portuguese certified companies, *The International Journal of Quality & Reliability Management* 28(9), 929-950.
- Sanchez, R. (2013). Estudio comparativo de la Educación Infantil entre España y Finlandia.
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies, *The International Journal of Quality & Reliability Management* 30(3), 280-318.
- Tang, K. H. & Zairi, M. (2008). Benchmarking quality implementation in a service context: A comparative analysis of financial services and institutions of higher education. Part I: Financial services sector, *Total Quality Management* 9(6) 407-420.
- Unesco -Orealc. (2001). En búsqueda de la equidad y calidad de la educación de la primera infancia en América Latina.
- Yamada, Poltronieri, & Do Nascimento Gambi (2013). Why Does the Implementation of Quality Management Practices Fail? A Qualitative Study of Barriers in Brazilian Companies, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 81, 366 – 370

## Apéndice A:

*Administración y Gerencia en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Administración y Gerencia	Valor	Peso	Ponderación
El centro educativo utiliza los conceptos de administración estratégica	2,15	0,125	0,27
Los objetivos del centro educativo están bien determinados y las metas son medibles	2,55	0,125	0,32
Las autoridades de todos los niveles jerárquicos se proyectan de manera efectiva	2,84	0,125	0,35
Las autoridades delegan correctamente su autoridad	3,28	0,125	0,41
La estructura de la organización es apropiada	2,85	0,125	0,36
Las funciones y descripciones de los puestos de trabajo son claras	2,95	0,125	0,37
La moral de los empleados es alta	2,99	0,125	0,37
Las remuneraciones son efectivizadas en el período programado	2,96	0,125	0,37
		1	2,82

## Apéndice B

*Marketing y Ventas en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Marketing y Ventas	Valor	Peso	Ponderación
La organización está bien posicionada entre los competidores	2,65	0,125	0,33
La participación del centro educativo en el mercado está incrementándose	2,69	0,125	0,34
El centro educativo tiene la fuerza de ventas eficaz	2,13	0,125	0,27
El centro educativo realiza investigaciones de mercado	1,64	0,125	0,20
La calidad y el servicio educativo son competitivas	2,76	0,125	0,35
El pago de la pensión por el servicio educativo es adecuado	2,70	0,125	0,34
El centro educativo tiene una promoción y estrategia de publicidad eficaz	1,96	0,125	0,25
Los responsables del marketing tienen la experiencia y el entrenamiento adecuado	1,76	0,125	0,22
		1	2,29

## Apéndice C

### *Operaciones y Producción en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Operaciones y Producción	Valor	Peso	Ponderación
Las instalaciones, el equipo, la maquinaria y las oficinas están en buen estado	2,56	0,2	0,51
Las políticas y procedimientos de control de de los trabajadores son adecuados	2,75	0,2	0,55
Las políticas y procedimientos del control de calidad son adecuados	2,39	0,2	0,48
Las instalaciones y recursos están estratégicamente localizados	2,64	0,2	0,53
El centro educativo tiene la capacidad tecnológica adecuada	2,30	0,2	0,46
		1	2,53

## Apéndice D

### *Finanzas y Contabilidad en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Finanzas y Contabilidad	Valor	Peso	Ponderación
El centro educativo presenta mensualmente sus indicadores financieros	2,32	0,2	0,46
El centro educativo tiene suficiente capital trabajo	2,27	0,16	0,36
El centro educativo puede aumentar su capital trabajo a corto plazo	2,24	0,16	0,36
El centro educativo puede aumentar su capital trabajo a corto plazo	2,60	0,16	0,42
Las políticas de desembolso de dividendos son adecuadas	2,24	0,16	0,36
El centro educativo tiene buenas relaciones con sus inversionistas y accionistas	2,68	0,16	0,43
		1	2,39

## Apéndice E

*Recursos Humanos en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Recursos Humanos	Valor	Peso	Ponderación
Las competencias y calificaciones de los trabajadores son adecuadas	2,84	0,16	0,45
La selección, capacitación y desarrollo del personal es adecuada	2,85	0,16	0,46
Los costos laborales son adecuados en relación a la industria y competidores	2,58	0,12	0,31
Los nivel de remuneraciones y beneficios son adecuados	2,46	0,16	0,39
Los sistema de incentivos por evaluación de desempeño son adecuados	2,27	0,16	0,36
La calidad del clima organizacional es adecuado	3,05	0,12	0,37
La cultura organizacional es compartida	2,99	0,12	0,36
		1	2,70

## Apéndice F

*Informática y Comunicaciones en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Informática y Comunicaciones	Valor	Peso	Ponderación
Las autoridades están familiarizados con el sistema de información	2,66	0,2	0,53
Existe un responsable de los sistemas de información del centro educativo	2,21	0,2	0,44
La base de datos del sistema de información está actualizada	2,48	0,2	0,50
El sistema de información del centro educativo es fácil de utilizar	2,75	0,2	0,55
El sistema de información se está modernizando	2,32	0,2	0,46
		1	2,48

## Apéndice G

### *Tecnología-Investigación & Desarrollo en los Centros Educativos Privados de Inicial de la Ciudad de Huancayo*

Tecnología- Investigación y Desarrollo	Valor	Peso	Ponderación
El centro educativo tiene instalaciones de I&D	1,54	0,35	0,54
El personal de I&D de la organización está calificado	1,49	0,35	0,52
Los productos tecnológicos del centro educativo son competitivos	1,57	0,3	0,47
		1	1,53

## Apéndice H

### Cuestionario



Fecha

#### CUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

##### A. Su empresa o Institución está ubicada:

- a.  En Lima  
b.  En provincia

##### B. Su empresa es:

- a.  Pública  
b.  Privada  
c.  Otra (Instituciones) \_\_\_\_\_

##### C. ¿Cuántos trabajadores tiene?

- a. 1 a 10 ( )  
b. 11 a 50 ( )  
c. 51 a 200 ( )  
d. 201 a más ( )

##### D. Su cargo es:

- a.  Presidente de Directorio o Gerente General  
b.  Gerente de Área o Jefe de Departamento  
c.  Otro \_\_\_\_\_

##### E. ¿En qué tipo de empresa trabaja?

- a.  Manufactura: construcción, fabricación, ensamblaje  
b.  Conversión: extracción, transformación, reducción  
c.  Reparaciones: reconstrucción, renovación, restauración  
d.  Logístico: almacenamiento, transporte, comercial  
e.  Seguridad: protección, financiamiento, defensa, orden  
f.  Bienestar: salud, educación, asesoría  
g.  Otra \_\_\_\_\_

##### F. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?

- a.  0 - 5  
b.  6 - 10  
c.  11 - 15  
d.  16 - 20  
e.  Más de 20

##### G. Su empresa ¿cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

- Sí  
 No

##### H. Indique qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa

\_\_\_\_\_

##### I. Indique el tiempo que su empresa cuenta con Sistema de Gestión de Calidad

- a. De 1 a 3 años ( )  
b. De 4 a 7 años ( )  
c. De 8 a más años ( )



**NOTA: ES IMPORTANTE QUE MARQUE LA SITUACIÓN REAL ACTUAL DE SU EMPRESA**

Después de cada enunciado marque con un aspa (x) en la escala el nivel que más representa su opinión.

	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa implementa el control de calidad con eficacia.					
2	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad					
3	El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa.					
4	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad.					
5	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.					
6	La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad.					
7	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad.					
8	La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.					
9	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años.					
10	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes.					
11	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.					
12	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente.					
13	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.					
14	La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.					
15	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.					
16	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes.					
17	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.					
18	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad.					
19	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.					
20	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.					
21	La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa.					
22	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones					
23	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad.					
24	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.					
25	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.					
26	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.					
27	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad.					
28	La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones).					
29	La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad.					
30	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.					
31	La empresa invierte en el diseño del producto.					
32	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.					
33	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.					
34	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.					
35	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.					

## Apéndice I

*Formato de Consentimiento para participar en el estudio***Hoja de consentimiento para participar en el estudio**

Yo, \_\_\_\_\_ certifico que he sido informado sobre el propósito, procedimientos, beneficios y manejo de confidencialidad, de la investigación titulada: ***“Calidad de las empresas”***

He leído el documento **Hoja de Información del Estudio** y entiendo claramente cada uno de los aspectos antes mencionados.

Certifico a su vez que he entendido mis derechos como participante de este estudio y voluntariamente consiento a participar en el mismo. Además, entiendo de qué se trata y las razones por las que se está llevando a cabo.

---

Firma de Participante

---

Fecha

## Apéndice J

*Carta de Presentación otorgada por Centrum para realizar el estudio*

Surco, martes, 13 de mayo de 2014

**A QUIEN CORRESPONDA**

De mi consideración :

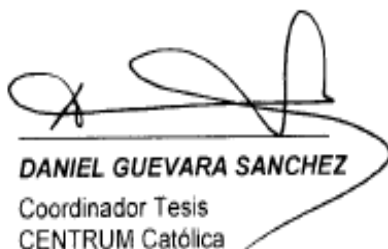
Es grato dirigirle la presente y saludarle en nombre de **CENTRUM** Católica, Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, escuela en la cual se imparte entre otros, el programa de Maestría en Administración Estratégica de Empresas en la modalidad Gerencial.

Un grupo de alumnos de éste programa viene desarrollando su tesis con el tema "**Calidad en las empresas**". Para tal fin, mucho agradeceremos brindar el apoyo necesario a los alumnos que a continuación presentamos, los cuales son alumnos regulares de nuestra casa de estudios:

CUETO CCANTO MARIA NELA	20105166
CAMAYO FERRER EDUARDO DANY	20050061
PAUCAR CONTRERAS SARA	42786173
PAITAN CASTRO FABIOLA STEFANY	44559088

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mis saludos y le agradezco anticipadamente por su colaboración con este grupo y nuestra escuela, haciendo hincapié en que estudios como éstos buscan hacer un aporte a nuestra sociedad.

Atentamente,



**DANIEL GUEVARA SANCHEZ**  
Coordinador Tesis  
CENTRUM Católica

## Apéndice K:

*Determinación de la Muestra*

<p>¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común</p>	<p>5.5 %</p>	<p>Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.</p>
<p>¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%</p>	<p>95 %</p>	<p>El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida</p>
<p>¿Cuál es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000</p>	<p>195</p>	<p>¿Cuál es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20.000.</p>
<p>¿Cuál es la distribución de las respuestas? La elección más conservadora es 50%</p>	<p>50 %</p>	<p>Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.</p>
<p>La muestra recomendada es de</p>	<p>122</p>	<p>Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación</p>

## Apéndice L:

## Base de Datos Educación Inicial Privada Ciudad de Huancayo

Nro	Código modular	Nombre de IE	Nivel / Modalidad	Dirección de IE	Departamento / Provincia / Distrito	Muestra
1	1213222	ADRIANO LAZARO YARANGA E.I.R.L.	Inicial - Jardín	FERROCARRIL 3672	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
2	1326321	ANGELITOS DEL DIVINO NIÑO	Inicial - Jardín	JIRON HUASCAR 165	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
3	0919464	ANTON MAKARENKO	Inicial - Jardín	PASAJE MARIA ARGUEDAS	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
4	0920272	ARCANGEL MICAEL	Inicial - Jardín	PASAJE LOS GUINDALES 190	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
5	0919373	CARITAS FELICES	Inicial - Jardín	CALLE HUASCAR 392	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
6	1429661	CATOLICA DEL CENTRO	Inicial - Cuna-Jardín	AVENIDA PROLONGACION MARIA TEGUI 150	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
7	0785436	CONVENIO ANDRES BELLO	Inicial - Jardín	AVENIDA MARISCAL CASTILLA 2732	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
8	1269133	CRISTO REINA	Inicial - Cuna-Jardín	CALLE MONTERO ROSAS 183	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
9	1428077	DISCOVERY	Inicial - Jardín	JIRON NEMESIO RAEZ 1774	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
10	0919647	FANTASIA	Inicial - Jardín	JIRON FEDERICO VILLAREAL 109	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
11	1578426	GARABATOS	Inicial - Jardín	JIRON LOS MERCADERES 1047	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
12	1428119	GENESIS INTERNACIONAL CHRISTIAN SCHOOL	Inicial - Jardín	AVENIDA MAREA TEGUI 146	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
13	1556075	JEAN FRITZ PIAGET	Inicial - Jardín	JIRON PACHACUTEC 148 - 150	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
14	1428192	JOHN NEPER	Inicial - Jardín	JIRON ESTIBINIA 117	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
15	1342096	KERIGMA	Inicial - Jardín	AVENIDA TAHUANTINSUYO 911	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
16	1429422	LA ALEGRIA DE APRENDER	Inicial - Jardín	JIRON DON BOSCO 230	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
17	1312867	LAS CARMELITAS	Inicial - Jardín	AVENIDA LA LINERA 350	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
18	1103159	NEWMAN	Inicial - Jardín	AVENIDA TAHUANTINSUYO 608	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
19	1429703	NIÑO DE BELEN	Inicial - Jardín	AVENIDA UNIVERSITARIA 196	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
20	1103043	NUUESTRA SEÑORA DE LA MEDALLA MILAGROSA	Inicial - Jardín	JIRON LOS CONQUISTADORES 661	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
21	0918755	PRAXIS LA ESPERANZA	Inicial - Jardín	JIRON PACHACUTEC 550	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
22	0919118	SANTA URSULA	Inicial - Jardín	JIRON ATALAYA 1035	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
23	1255793	SHALOM	Inicial - Jardín	ROSARIO	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
24	1342252	TRILCE INTERNACIONAL MILENIUM	Inicial - Jardín	AVENIDA MARISCAL CASTILLA 2386	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
25	1342062	TRILCE INTERNACIONAL YUNIX	Inicial - Jardín	AVENIDA MANCO CAPAC 214	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
26	1104074	VIRGENCITA DE COCHARCAS	Inicial - Jardín	CIRCUNVALACION 429	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
27	0919407	CARRUSEL	Inicial - Jardín	AVENIDA JULIO C TELLO 528	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
28	1430883	EXCELLENTIA	Inicial - Jardín	JIRON TRUJILLO 820	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
29	736454	FEDERICO FROEBEL	Inicial - Jardín	CALLE MANUEL FUENTES 264	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
30	1631456	GARABATOS KIDS	Inicial - Jardín	JIRON PARRA DEL RIEGO 1200	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
31	1428903	GELICICH	Inicial - Jardín	CALLE REAL 290	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
32	0919704	GERMINAL	Inicial - Jardín	CALLE LA MERCED 801	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
33	1613215	GESU BAMBINO	Inicial - Jardín	JIRON AGUIRRE MORALES 727	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
34	1428101	INGENIERIA	Inicial - Jardín	CALLE REAL 233	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
35	609222	JEAN PIAGET	Inicial - Jardín	CALLE SEBASTIAN LORENTE 1420	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
36	1430917	LINUS PAULING	Inicial - Jardín	JIRON LA MERCED 1028	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
37	1430164	MADRE TERESA DE CALCUTA	Inicial - Jardín	JIRON TRUJILLO 875	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
38	1214303	MAESTRO REDENTOR	Inicial - Jardín	CALLE REAL 374-382	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
39	1103449	MARIA GORETTI	Inicial - Jardín	JIRON RICARDO MENENDEZ 814	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
40	1428416	MI MUNDO MAGICO	Inicial - Cuna-Jardín	CALLE LORETO 564	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
41	1215086	MI TESORITO	Inicial - Jardín	SEBASTIAN LORENTE 451	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
42	0919977	MIS PEQUEÑOS ANGELITOS	Inicial - Jardín	PASAJE COMERCIAL 476	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
43	1213107	MUÑEQUITOS DE PAPEL	Inicial - Jardín	JUNIN 222	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
44	1036086	NUEVO HORIZONTE	Inicial - Jardín	JIRON TRUJILLO 262	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
45	1430651	PEQUEÑOS CIENTIFICOS	Inicial - Cuna-Jardín	JIRON MOQUEGUA 1336	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
46	1579234	PERSONITAS CREATIVAS	Inicial - Jardín	JIRON SANTA ISABEL 280	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
47	1567932	PIONERITOS KIDS	Inicial - Jardín	JIRON SANTA ROSA 807	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
48	696476	SAN MARTIN DE PORRAS	Inicial - Jardín	CALLE CHICLAYO 262	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
49	1428838	SAN MIGUEL	Inicial - Jardín	CALLE PEDRO GALVEZ	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
50	1035229	SANTA ROSA	Inicial - Jardín	JIRON SANTA ROSA 299	Junin / Huancayo / El Tambo	SI

Nota: Recuperado del Ministerio de Educación <http://minedu.gob.pe/mapa>

Nro	Código modular	Nombre de IE	Nivel / Modalidad	Dirección de IE	Departamento / Provincia / Distrito	Muestra
51	1216795	SANTISIMO SALVADOR	Inicial - Jardín	JIRON JULIO C TELLO 503	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
52	1430669	TRILCE INTERNACIONAL UNI	Inicial - Jardín	JIRON LIBERTAD 925	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
53	1401116	ASCENCION DE JESUS	Inicial - Jardín	JIRON HUAY TAPALLANA 470	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
54	1427509	BADEN POWELL	Inicial - Jardín	JULIO SUMAR	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
55	1269091	EL MANANTIAL	Inicial - Jardín	AVENIDA COMAS 540	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
56	1429257	FRANCOIS VIETTE	Inicial - Jardín	JIRON PANAMA 1770	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
57	1427848	HARVARD	Inicial - Jardín	CALLE JULIO SUMAR 441	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
58	1453125	INTEGRACION	Inicial - Jardín	JIRON LOS ZAFIROS 243	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
59	1427673	JARDIN DE MARIA	Inicial - Jardín	JIRON LAS FLORES Y CASUARINAS 505	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
60	1101104	KYODAI	Inicial - Jardín	CALLE BOLOGNESI 680	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
61	1342468	LA SAPIENZA	Inicial - Jardín	JIRON JOSE MARIA ARGUEDAS 354	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
62	0736470	LAS DELICIAS	Inicial - Jardín	CALLE JORGE CHAVEZ 150	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
63	1430453	LATINO AMERICANO	Inicial - Jardín	CALLE SAN LUIS 165	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
64	1326313	LOS ANGELITOS DE LA ESPERANZA	Inicial - Jardín	JIRON JOSE OLAYA CUADRA 1	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
65	1352855	MARIA MONTESSORI	Inicial - Jardín	PASAJE MARTICORENA 235	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
66	1567908	MIDEAL	Inicial - Jardín	PASAJE TOVAR 125	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
67	1036300	MI TESORO	Inicial - Jardín	PASAJE HEROINAS TOLEDO 183	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
68	0918789	PARAISO INFANTIL	Inicial - Jardín	AVENIDA VICTOR A BELAUNDE 284	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
69	1620129	PRAxis	Inicial - Jardín	JIRON FAUSTINO ORE 250	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
70	1428051	SAGRADA FAMILIA	Inicial - Jardín	CALLE LAS ORQUIDEAS 271	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
71	1101062	SAN ANTONIO MARIA CLARET	Inicial - Jardín	JIRON A B LEGUIA -CHILCA	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
72	1428135	SAN JOSE	Inicial - Jardín	JIRON COLON 125	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
73	1429968	SAN SEBASTIAN	Inicial - Jardín	JIRON MANZANOS 1397	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
74	1626514	SANTIA GO DE COMPOSTELA	Inicial - Jardín	AVENIDA JULIO SUMAR 390	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
75	1427525	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	Inicial - Jardín	JIRON COLON 339	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
76	1631894	SONRISAS Y COLORES	Inicial - Jardín	JIRON NICOLAS DE PIEROLA 240-246	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
77	1429018	VIRGEN DE LA MEDALLA MILAGROSA	Inicial - Jardín	JIRON LOS CONQUISTADORES 661	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
78	0919266	VIRGEN DEL CARMEN	Inicial - Jardín	PASAJE TRUJILLO S/N MZ 8 LOTE 3	Junin / Huancayo / El Tambo	SI
79	1428242	WINNER BOYS	Inicial - Jardín	JIRON CARHUALLANQUI 104	Junin / Huancayo / El Tambo	NO
80	1573724	ABRAHAM LINCOLN	Inicial - Jardín	JIRON OMAR Y ALI 243	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
81	1429620	BENNETT	Inicial - Jardín	AVENIDA PASEO LA BREÑA 231	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
82	1035807	CARL FRIEDRICH GAUSS	Inicial - Jardín	CALLE PASEO LA BREÑA 479	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
83	1312826	CAYETANO HEREDIA	Inicial - Jardín	JIRON LIMA 455	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
84	1430271	CIENTIFICA	Inicial - Jardín	CALLE REAL 1120	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
85	1327527	COLEGIO ADVENTISTA HUANCA Y O	Inicial - Jardín	JIRON LIBERTAD 745	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
86	1428010	DIVINO MAESTRO	Inicial - Jardín	JIRON LORETO 351	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
87	0919555	EL CAMINO	Inicial - Jardín	CALLE 220276 263	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
88	1036045	GUILLELMO MARCONI	Inicial - Jardín	PROLONGACION CALIXTO 676	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
89	1326347	ICTUS CRISTO SALVADOR	Inicial - Jardín	JIRON MOQUEGUA 1495	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
90	1453133	INTERNACIONAL ELIM	Inicial - Jardín	JIRON CALIXTO 600 - 620	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
91	1612928	LOS ANDES	Inicial - Jardín	JIRON LORETO 999	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
92	0920033	LOS PASITOS	Inicial - Jardín	JIRON LORETO 564	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
93	1336254	LUCIANI KID'S	Inicial - Cuna-Jardín	JIRON LIBERTAD 481	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
94	1430388	LUISSINO	Inicial - Jardín	AVENIDA HUANCAVELICA 151	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
95	1355437	MARCELINO CHAMPAGNAT	Inicial - Jardín	JIRON PUNO 771	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
96	0920124	MASCOTTITAS	Inicial - Jardín	JIRON CUZCO 788	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
97	1612886	MAX PLANCK	Inicial - Jardín	JIRON AREQUIPA 651-653	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
98	1428499	MOSEÑOR EMILIO VALLEBUONA MERE A	Inicial - Jardín	CALLE REAL 562	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
99	1215912	SAN ANTONIO DE PADUA	Inicial - Jardín	TARAPACA	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
100	0918961	SAN FRANCISCO	Inicial - Jardín	CALLE ANCASH 441	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
101	1035955	SAN JUAN BOSCO	Inicial - Jardín	CALLE CUSCO 779	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
102	1361674	SAN PEDRO	Inicial - Jardín	JIRON LIMA 2118	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
103	0919084	SANTA MARIA DE LA PAZ	Inicial - Jardín	CALLE PIURA 585	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
104	1428523	SANTISIMA VIRGEN DEL CARMEN	Inicial - Cuna-Jardín	JIRON GIRALDEZ 924	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
105	736223	VIRGEN DEL PILAR	Inicial - Jardín	CALLE PUNO 617-635	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
106	666867	ANDINO	Inicial - Jardín	JIRON GUIDO 512	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
107	1566819	BRITANICO SCHOOL	Inicial - Jardín	AVENIDA CALMELL 1425	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
108	1427822	CARITA DE ANGEL	Inicial - Jardín	CALLE SAN CARLOS 1002	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
109	1102912	CLARETIANO	Inicial - Jardín	AVENIDA CENTENARIO 427	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
110	1430768	CONSTRUYE	Inicial - Jardín	JIRON ANDRES RAZZURI 186	Junin / Huancayo / Huancayo	SI

*Nota: Recuperado del Ministerio de Educación <http://minedu.gob.pe/mapa>*

Nro	Código modular	Nombre de IE	Nivel / Modalidad	Dirección de IE	Departamento / Provincia / Distrito	Muestra
111	1429760	CRISTO REDENTOR	Inicial - Jardín	JIRON PICHIS 105	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
112	1213024	DECROLY	Inicial - Jardín	AVENIDA SAN CARLOS 112	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
113	1103795	FRIENDS GARDEN	Inicial - Cuna-Jardín	AVENIDA URUGUAY 301	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
114	1328616	LAS CASUARINAS DE SAN CARLOS	Inicial - Jardín	JIRON HUANCAS 330-336	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
115	1305804	LOUIS PASTEUR	Inicial - Cuna-Jardín	CALLE SAN LUCAS 112	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
116	1628296	MARIA CURIE	Inicial - Jardín	AVENIDA SAN CARLOS 398	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
117	1430511	MARIA Y JESUS	Inicial - Jardín	AVENIDA JOSE OLAYA 809	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
118	0919910	MENTORING SCHOOL	Inicial - Jardín	PASAJE AURORA 124	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
119	0920181	MI CIELITO	Inicial - Jardín	AVENIDA FRANCISCO SOLANO 142	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
120	1402593	MILAGRITOS DEL SABER	Inicial - Jardín	JIRON MILLER 182-OCOPILLA	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
121	1104033	MISS FRIDA GARDEN	Inicial - Jardín	CALLE SAN FERNANDO 279	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
122	1429448	NASA	Inicial - Jardín	JIRON ABANCAY 948	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
123	479303	NIÑO DE BELEN	Inicial - Jardín	AVENIDA URUGUAY 490	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
124	1430180	NUUESTRA SEÑORA DE MONSERRAT	Inicial - Jardín	SAN CARLOS 185	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
125	1628833	PERUANO ALEMAN PETER PETERSON	Inicial - Jardín	AVENIDA SAN FERNANDO 152	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
126	1103084	SABIDURIA	Inicial - Jardín	AVENIDA SAN CARLOS 2380	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
127	1102201	SAN AGUSTIN DE HIPONA	Inicial - Jardín	JIRON PANAMA 312	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
128	1399880	SAN PABLO	Inicial - Jardín	AVENIDA CENTENARIO 535	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
129	1341098	SANTA ROSA	Inicial - Cuna-Jardín	PASAJE PALIAN 919	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
130	1427723	VICENTE RASETTO	Inicial - Jardín	AVENIDA CALMELL DEL SOLAR 1494	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
131	1345271	VIRGEN PURISIMA	Inicial - Jardín	AVENIDA CAMELL DEL SOLAR 624	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
132	1470301	ZARATE	Inicial - Jardín	JIRON HUANCAS 209	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
133	1429604	ABRAHAM VALDELOMAR	Inicial - Jardín	JIRON TARAPACA 884	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
134	1574680	ANDRENELLY	Inicial - Jardín	CALLE LOS ALISOS 329	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
135	1430784	ANGEL SABIO	Inicial - Jardín	CALLE UNION 945	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
136	1342039	AÑOS MARAVILLOSOS	Inicial - Jardín	CALLE LAS DALIAS 108	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
137	1427764	EL CARMELO	Inicial - Jardín	DANIEL A CARRION	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
138	1256031	EL MILA GRO DEL SEÑOR	Inicial - Jardín	JIRON ANTONIO LOBATO 1039-1043	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
139	0919613	ERNEST HEMINGWAY	Inicial - Jardín	CALLE ANGARES 1015	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
140	1613223	ESTRELLITAS	Inicial - Jardín	LOS EUCALIPTOS - MZ F	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
141	1631472	FRANKLIN DELANO ROOSEVELT HIGH SCHOOL	Inicial - Jardín	JIRON TARAPACA 721	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
142	1342088	GENIUS KIDS	Inicial - Cuna-Jardín	AVENIDA DANIEL ALCIDES CARRION 1910	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
143	1426014	HUELLITAS DE AMOR	Inicial - Jardín	CALLE LOS ÑANDUES SUR 200 MZ B LOTE 13	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
144	1326354	JESUS EL MAESTRO HIGH SCHOOL	Inicial - Jardín	AVENIDA LA VICTORIA 192	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
145	1430628	JESUS ES EL CAMINO	Inicial - Jardín	JIRON LA FLORIDA 348	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
146	1631431	KINDER PLANET	Inicial - Jardín	JIRON BRASILIA 165	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
147	1324391	LA CANTUTA MILENIUM II	Inicial - Jardín	JIRON CENTAURO MZ B LOTE 7	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
148	1212810	LA ESCUELA TAREA	Inicial - Jardín	AVENIDA LEANDRA TORRES 447	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
149	1628288	LOVELY GARDEN	Inicial - Jardín	JIRON LOS OLIVOS S/N MZ N LOTE 7-8-9	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
150	1256353	MAKARENKO SCHOOL	Inicial - Cuna-Jardín	JIRON SAN MARTIN 1197	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
151	1324243	MI AMIGO SAN ANTONIO DE PADUA	Inicial - Jardín	AVENIDA ARICA 140	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
152	1256270	MI MUNDO INFANTIL	Inicial - Jardín	ICA 269	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
153	1428937	MUNDO DEL SABER	Inicial - Jardín	AVENIDA DANIEL ALCIDES CARRION 1325	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
154	0918607	MY FIRST STEPS	Inicial - Cuna-Jardín	JIRON PANAMA 266	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
155	1428127	NIÑO JESUS	Inicial - Jardín	JIRON MOQUEGUA 1029	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
156	1312891	NORBRIDGES	Inicial - Jardín	JIRON JOSE GALVEZ 217	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
157	1434026	NUEVA FLORESTA	Inicial - Jardín	CALLE LOS ALISOS 302	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
158	1427772	RAYITOS DE SOL	Inicial - Jardín	LOS SAUCES MZ-K-L-10 S/N	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
159	0918938	ROSA DE SANTA MARIA	Inicial - Jardín	AVENIDA OCOPILLA 220-234	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
160	1428721	SAN JUAN DE DIOS	Inicial - Jardín	JIRON DON BOSCO 314	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
161	1430032	TALENTOS	Inicial - Jardín	TACNA 425	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
162	1914216	TINKUY PERU	Inicial no escolariz.	JIRON LAS FLORES MZ G2 LOTE 10	Junin / Huancayo / Huancayo	NO
163	0919209	UNION	Inicial - Jardín	AVENIDA SANTA ROSA 446	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
164	1612910	VIRGEN MARIA MILA GROSA	Inicial - Jardín	JIRON CAJAMARCA 551	Junin / Huancayo / Huancayo	SI
165	1429653	ANGELITOS	Inicial - Jardín	JIRON 28 DE JULIO 867	Junin / Huancayo / Chilca	NO
166	0919316	ANTIOQUIA	Inicial - Jardín	CALLE REAL 887	Junin / Huancayo / Chilca	SI
167	1342047	BERNARD BLENKIR	Inicial - Jardín	JIRON SUCRE 279	Junin / Huancayo / Chilca	SI
168	1215078	BERTOLT BRECHT	Inicial - Jardín	AVENIDA REAL 862	Junin / Huancayo / Chilca	SI
169	1431089	CARRION POMA	Inicial - Jardín	CALLE REAL 1200	Junin / Huancayo / Chilca	NO
170	1578418	CENTRO PERUANA INTERNACIONAL	Inicial - Jardín	AVENIDA 9 DE DICIEMBRE 210	Junin / Huancayo / Chilca	SI

*Nota: Recuperado del Ministerio de Educación <http://minedu.gob.pe/mapa>*



Nro	Código modular	Nombre de IE	Nivel / Modalidad	Dirección de IE	Departamento / Provincia / Distrito	Muestra
171	1254366	CESAR VALLEJO	Inicial - Jardín	JIRON ARTERIAL 635	Junin / Huancayo / Chilca	SI
172	1255314	DIVINO NIÑO JESUS	Inicial - Cuna-Jardín	CALLE REAL 238	Junin / Huancayo / Chilca	SI
173	1428879	EBENEZER ZION	Inicial - Jardín	CALLE REAL 1242	Junin / Huancayo / Chilca	SI
174	1430263	EL HORIZONTE	Inicial - Jardín	CALLE REAL 1817	Junin / Huancayo / Chilca	NO
175	1256759	EL NAZARENO	Inicial - Jardín	AVENIDA LEONCIO PRADO 2313	Junin / Huancayo / Chilca	SI
176	1428325	FRIEDRICH FROBEL	Inicial - Jardín	JIRON JOSE SANTOS CHOCANO 168	Junin / Huancayo / Chilca	SI
177	1270982	JERUSALEN	Inicial - Jardín	CALLE GENERAL CORDOVA 727	Junin / Huancayo / Chilca	SI
178	0919829	LA CANTUTA	Inicial - Jardín	JIRON 28 DE JULIO 903	Junin / Huancayo / Chilca	NO
179	0919852	LAS ABEJITAS	Inicial - Jardín	JIRON AREQUIPA 914	Junin / Huancayo / Chilca	SI
180	1342112	LIDER	Inicial - Jardín	AVENIDA 9 DE DICIEMBRE 592	Junin / Huancayo / Chilca	SI
181	1215995	MOODY	Inicial - Jardín	JIRON 2 DE MAYO 952	Junin / Huancayo / Chilca	SI
182	1572635	NUUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES	Inicial - Jardín	CALLE REAL 632	Junin / Huancayo / Chilca	SI
183	1613165	NUEVA ESPERANZA	Inicial - Jardín	JIRON 28 DE JULIO 267	Junin / Huancayo / Chilca	NO
184	1429166	PALMAS DEL EXITO	Inicial - Jardín	JIRON LAS PALMAS 221 - 223	Junin / Huancayo / Chilca	SI
185	1428630	REYNA DE AMERICA	Inicial - Jardín	ARTERIAL 453	Junin / Huancayo / Chilca	SI
186	1430495	REYNA DE LA PAZ	Inicial - Jardín	CALLE REAL 940	Junin / Huancayo / Chilca	SI
187	1626506	SAN MARTIN DE PORRES	Inicial - Jardín	JIRON SAN MARTIN 412	Junin / Huancayo / Chilca	NO
188	1102847	SANTA BARBARA	Inicial - Jardín	JIRON HUMBOLTH 565	Junin / Huancayo / Chilca	SI
189	1430826	SANTA MARIA DE GUADALUPE	Inicial - Cuna-Jardín	JIRON 14 DE JULIO 318	Junin / Huancayo / Chilca	NO
190	1037050	SANTA MARIA MAZZARELLO	Inicial - Jardín	AVENIDA MARISCAL CASTILLA 350	Junin / Huancayo / Chilca	NO
191	1430081	SANTISIMA VIRGEN DE GUADALUPE	Inicial - Jardín	JIRON TACNA 162	Junin / Huancayo / Chilca	NO
192	1414846	SHEKINAH	Inicial - Jardín	AVENIDA JACINTO IBARRA 612	Junin / Huancayo / Chilca	SI
193	1341130	UNICIENCIA	Inicial - Jardín	CALLE REAL 694	Junin / Huancayo / Chilca	SI
194	0919985	UNICORNIO	Inicial - Cuna-Jardín	CALLE MARISCAL CACERES 265	Junin / Huancayo / Chilca	SI
195	1531052	UNION PACIFICO	Inicial - Jardín	JIRON PEDRO PERALTA 152	Junin / Huancayo / Chilca	SI

*Nota: Recuperado del Ministerio de Educación <http://minedu.gob.pe/mapa>*