

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



**Calidad en las Empresas del Sector Educación Superior
en la Región Junín**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADA POR

Cárdenas Bastidas Ricardo Hugo

Núñez Jiménez Eduardo

Ruiz Parejas Rubén Ángel

Asesor: Guevara Sánchez Daniel Eduardo

Huancayo, 22 de Julio de 2015

Agradecimientos

A nuestro asesor Daniel Eduardo Guevara Sánchez por el apoyo y guía brindada para la elaboración de nuestra tesis.

A los profesores de CENTRUM Graduate Business School por los invaluable conocimientos transmitidos a lo largo de nuestra formación.

A las instituciones de educación superior de la región Junín por su apoyo y colaboración.

A Dios y nuestras familias.



Dedicatoria

A mi esposa Lucy por su cariño y comprensión, a mis hijos Ricardo y Rodrigo por el amor puro que me brindan, y a mis abuelos Pedro y Silvia por su guía y comprensión en todas las etapas de mi vida.

Ricardo Cárdenas

A mis hijos por su amor infinito, a mi esposa por su apoyo incondicional, a Dios y mi familia por todo el apoyo brindado.

Eduardo Nuñez

A mis bis abuelos; su amor, guía y enseñanzas han sido y seguirán siendo mi ejemplo a seguir a pesar de su ausencia, a mi madre por su apoyo y cariño incondicional; a mi esposa por su amor y comprensión; a mi hijo Rodrigo Nael y a Dios por las fuerzas brindadas.

Rubén Ruiz

Resumen Ejecutivo

La calidad educativa es una necesidad preponderante en las empresas del sector educación en el nivel superior de la región Junín, esta investigación buscó identificar el nivel de cumplimiento de los nueve factores de éxito de la calidad total (TQM) en estas organizaciones, como: (a) Gestión de calidad del Proveedor, mide el manejo de sistemas de calidad con los proveedores; (b) La Alta Gerencia, vela por el funcionamiento y la implementación de la gestión de calidad; (c) Planeamiento de la Calidad, analiza si las organizaciones cuentan con metas detalladas y específicas para implementación de la gestión de calidad; (d) Auditoria y Evaluación de la Calidad, realiza un seguimiento constante a la política y planes de calidad; (e) Diseño del Producto, permite adoptar la innovación como aspecto diferenciador en el entorno; (f) Mejoramiento de Procesos, verifica si el proceso operativo satisface los requerimientos de los clientes y, si las instalaciones y los equipos funcionan adecuadamente; (g) Educación y entrenamiento, mide si el personal de la organización se encuentra capacitado en el uso de herramientas TQM; (h) Círculos de la Calidad, considera el diálogo de la empresa con sus colaboradores y el trabajo en equipo; (i) Enfoque hacia la Satisfacción al Cliente, mide el grado de satisfacción del cliente con respecto a los productos ofrecidos. El diseño de la investigación posee un enfoque cuantitativo, transeccional descriptivo; se plantearon 35 preguntas tomadas a los directores, técnicos, docentes de las empresa del sector en Educación Superior de la Región Junín, la encuesta fue tomada a una muestra de 53 empresas de una población de 96, se consideró un promedio simple para el modelo matemático, que se consigue del promedio obtenido por cada pregunta. Obteniendo como resultado que muchas instituciones de este sector no están desarrollando una tendencia hacia la calidad, ya que tienen deficiencias respecto a diseño del producto, gestión de la calidad de los proveedores, círculos de calidad y principalmente no están considerando la calidad dentro de su planeamiento.

Abstract

The quality of education is a necessity in the leading companies in the sector higher education in the Junin region, this research sought to identify the level of compliance with the nine factors of success of the total quality management (TQM) in such organizations as: (a) Management of supplier quality, measured the management of quality systems with suppliers; (b) The Top Management, sailing for the operation and implementation of quality management; (c) planning the quality, looks to see if the organizations are provided with detailed and specific goals for implementing quality management; (d) audit and evaluation of the quality, is a constant monitoring to the policy and quality plans; (e) product design, allows you to take the Innovation as differentiator in the environment; (f) improvements in processes, verifies if the operating process meets the requirements of the clients, and, if the facilities and the equipment work properly. (g) education and training, measured if the organization's staff is trained in the use of TQM tools; (h) of the Quality Circles, considers the dialog of the company with its partners and the team work; (i) approach toward customer satisfaction, measures the degree of customer satisfaction with regard to the products offered. The research design has a quantitative approach, transactional descriptive, were raised 35 questions taken to the directors, engineers, teachers of the companies in the sector Higher Education of the Junin Region, the poll was taken to a sample of 53 companies from a population of 96, was considered to be a simple average for the mathematical model, which is accomplished in the average obtained by each question. Obtaining as a result that many institutions in this sector aren't developing a trend toward quality, since they have shortcomings with respect to product design, management of the suppliers' quality, quality circles and mainly are not considering the quality within their planning.

Tabla de Contenido

Lista de Tablas.....	iv
Lista de Figuras.....	v
Capítulo I: Introducción.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Definición del Problema.....	3
1.3 Propósito de la Investigación.....	3
1.3.1 Preguntas de la investigación.....	3
1.3.2 Objetivos de la investigación.....	3
1.4 Importancia de la Investigación.....	4
1.5 Naturaleza de la Investigación.....	5
1.5.1 Enfoque cuantitativo.....	5
1.5.2 Alcance Descriptivo.....	5
1.5.3 Diseño Transeccional.....	5
1.6 Limitaciones.....	5
1.7 Delimitaciones.....	6
1.8 Resumen.....	6
Capítulo II: Revisión de la Literatura.....	8
2.1 Calidad.....	8
2.1.1 Concepto.....	8
2.1.2 Teorías de la Calidad.....	9
2.2 Calidad de las Empresas en el Sector Educación Superior en el Mundo.....	13
2.3 Calidad en el País.....	21
2.4 Resumen.....	31
2.5 Conclusiones.....	32

Capítulo III: Metodología.....	33
3.1 Diseño de la Investigación.....	33
3.2 Población y Selección de la Muestra.....	34
3.3 Procedimiento de Recolección de Datos.....	34
3.4 Instrumento.....	35
3.5 Validez y Confiabilidad.....	37
3.6 Resumen.....	38
Capítulo IV: Resultados.....	39
4.1 Perfil de Informantes.....	39
4.2 Análisis e Interpretación de datos.....	45
4.3 Resumen.....	55
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	56
5.1 Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones.....	59
5.3 Contribuciones teóricas.....	63
5.4 Contribuciones prácticas.....	63
5.5 Futuras recomendaciones.....	63
Referencias.....	65
Apéndice A: Instrumento TQM.....	71
Apéndice B: Carta de confidencialidad.....	73
Apéndice C: Población de Empresas de Educación Superior en Junín.....	74
Apéndice D: Factores de éxito y la Media Aritmética.....	76
Apéndice E: Valor medio de las Encuestas.....	77
Apéndice F: Gráfica de Alfa de Cronbach y Medias.....	79
Apéndice G: Promedio por bloques del TQM.....	80

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Alumnos Matriculados en Universidades de la Región Junín.....	27
<i>Tabla 2.</i> Modalidad de Ingreso a la Universidad, según Tipo de Universidad.....	28
<i>Tabla 3.</i> Producción Científica e Índice de Investigación.....	31
<i>Tabla 4.</i> Alfa de Cronbach por factor de éxito de calidad.....	37
<i>Tabla 5.</i> Distribución de frecuencias de empresas según Gestión.....	39
<i>Tabla 6.</i> Distribución de frecuencias de empresas según Número de trabajadores.....	39
<i>Tabla 7.</i> Distribución de frecuencias de empresas según el cargo del directivo.....	40
<i>Tabla 8.</i> Distribución de frecuencias de empresas según Rubro.....	40
<i>Tabla 9.</i> Distribución de frecuencias de empresas según los años de fundación.....	41
<i>Tabla 10.</i> Distribución de frecuencias de empresas según posee SGC.....	41
<i>Tabla 11.</i> Distribución de frecuencias según el Sistema de Gestión de Calidad.....	41
<i>Tabla 12.</i> Distribución de frecuencias según el tiempo que cuenta con un SGC.....	42
<i>Tabla 13.</i> Instituciones con SGC – Años de fundación de la Institución.....	43
<i>Tabla 14.</i> Instituciones con SGC – Número de trabajadores.....	43
<i>Tabla 15.</i> Instituciones con SGC – Tipo de sistema de Gestión.....	44
<i>Tabla 16.</i> Instituciones con SGC – Tiempo con SGC.....	45
<i>Tabla 17.</i> Población de Empresas de Educación Superior en Junín.....	74
<i>Tabla 18.</i> Media Aritmética por factor de éxito de calidad.....	76
<i>Tabla 19.</i> Media Aritmética por factor de éxito de calidad y pregunta.....	77
<i>Tabla 20.</i> Promedio de bloques del TQM	80

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Mapa conceptual de la Calidad en el Sector de Educación Junín	8
<i>Figura 2.</i> Guía de Calidad EFQM	16
<i>Figura 3.</i> Nueva estructura del sector educación superior en la región Junín.....	25
<i>Figura 4.</i> Docentes por universidad de la región Junín.....	30
<i>Figura 5.</i> Proceso Cuantitativo.....	34
<i>Figura 6.</i> Modelo de nueve factores del TQM en la Empresa.....	36
<i>Figura 7.</i> Modelo de nueve factores del TQM - Bloques.....	46
<i>Figura 8.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Alta Gerencia.....	47
<i>Figura 9.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Planeamiento de la Calidad.....	48
<i>Figura 10.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Auditoría y Evaluación de la Calidad.....	49
<i>Figura 11.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Diseño del Producto.....	49
<i>Figura 12.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Control y Mejoramiento de Proceso.....	51
<i>Figura 13.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Educación y Entrenamiento.....	51
<i>Figura 14.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Círculos de Calidad.....	52
<i>Figura 15.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Enfoque hacia la satisfacción del cliente.....	53
<i>Figura 16.</i> Histograma – Curva Normal: Factor Gestión de la Calidad del Proveedor.....	54
<i>Figura 17.</i> Instrumento TQM-1.....	71
<i>Figura 18.</i> Instrumento TQM-2.....	72
<i>Figura 19.</i> Carta de confidencialidad.....	73
<i>Figura 20.</i> Grafica de Media de factores.....	79
<i>Figura 21.</i> Grafica de Alfa de Cronbach de factores.....	79

Capítulo I: Introducción

1.1 Antecedentes

Se acepta la definición de calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (American Society for Quality Control) y es bastante similar a la planteada en la Norma Internacional ISO9000 que indica que calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”.

Una característica del llamado TQM (por sus siglas en inglés de Total Quality Management, Administración de la Calidad Total) es la prevención, la manera de eliminar los problemas antes que aparezcan. Se trata de crear un medio ambiente en la empresa que responda rápidamente a las necesidades y requerimientos del cliente. Por eso es que todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es su rol en este proceso. Esto incluye a todos con quienes interactúa la empresa dentro y fuera de la organización, ampliando los límites de análisis.

El TQM se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos. Cada proceso sea operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado. Esto hace que a veces las salidas superen las expectativas que tienen los clientes de una organización.

Actualmente en el Perú, la acreditación de la calidad y el seguimiento de criterios homogéneos en su evaluación son retos importantes y especialmente ante la aprobación de la reciente Ley de Educación Universitaria, que exige la acreditación de las carreras y de las facultades. En la conferencia mundial sobre la Educación Superior que se llevó a cabo en París en julio del 2009, se reconoció que la Educación Superior es de responsabilidad pública y que su contribución al desarrollo sostenible de las naciones, se percibirá en la medida en

que las instituciones de enseñanza superior, conservando su autonomía y libertad académica, formen profesionales con pensamiento crítico e independiente en el campo de la investigación y la innovación, promoviendo el desarrollo del capital humano, las tecnologías de información y comunicación, y la transferencia de conocimientos y resolución de problemas de acuerdo a los requerimientos de la sociedad, dentro de las perspectivas de la internalización, regionalización y globalización.

Los antecedentes principales que tiene esta investigación son los estudios sobre calidad en el Perú que realizó Benzaquen en los años 2006, 2011 y 2013; utilizando un instrumento de desarrollo propio, que denominó TQM. Primero, en el año 2011, compara nueve factores de éxito de la calidad en las empresas peruanas, con una muestra de 65 empresas que participaron de la encuesta tanto en el 2006 como en el 2011 de distintos sectores. Los resultados revelaron que en ese período de cinco años las empresas peruanas mejoraron significativamente en todos los aspectos relacionados con los nueve factores estudiados. Los factores considerados fueron: (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 de procesos, (g) educación y entrenamiento, (h) círculos de calidad, y (i) enfoque de la satisfacción al cliente. (Benzaquen, La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú, 2013)

El otro estudio que se considera como antecedente importante para esta investigación se desarrolló en el año 2013, utilizando el mismo instrumento TQM y sobre una muestra de 212 empresas. La diferencia con la investigación descrita anteriormente es que en este caso, más allá de describir y de explicar el fenómeno de la calidad, el autor tuvo como objetivo establecer el impacto de tener un sistema de Gestión de calidad basado en la Certificación ISO 9001 en las empresas peruanas en base a nueve factores de éxito para medir la implementación de la Administración de la Calidad Total (TQM). El resultado indica que

aquellas empresas que poseen la certificación ISO 9001 tienen un mejor desempeño en los nueve factores analizados comparado con aquellas no certificadas, asimismo estas empresas poseen promedios superiores en los nueve factores estudiados, demostrando que la certificación de calidad aporta positivamente en la empresa. (Benzaquen, La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú, 2013)

1.2 Definición del Problema

En la Región Junín existen Instituciones del Sector de Educación Superior, los cuales han estado regidos por las leyes Universitarias y por las Normas del Ministerio de Educación en cuestión de Calidad a través de las evaluaciones Internas. Actualmente no se tiene antecedentes de estudios realizados en la Región Junín respecto a la evaluación y medición de la Calidad de estas instituciones, por ello es necesario conocer: ¿Cuál es el Nivel de Calidad de las Instituciones de Educación Superior en la Región Junín con respecto a los Nueve Factores de Éxito de la Calidad desarrollado por Benzaquen?

1.3 Propósito de la Investigación

Brindar información relevante, que serán necesarios para conocer el nivel de cumplimiento de los nueve factores de éxito de la calidad en las Instituciones Educativas del Sector en Educación Superior de la Región Junín, que alcanzan a la fecha de ejecución de la presente investigación. Así mismo, identificar los puntos críticos de estas instituciones en la gestión de la calidad total en los procesos principales relacionadas con la satisfacción de los clientes, como son: a) Alta Gerencia, b) Procesos, c) Clientes y d) Proveedores.

1.3.1 Pregunta de Investigación.

A partir de la definición del problema y de los objetivos o propósitos que se desean lograr se planteó una pregunta general ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los factores del TQM en el Sector de Educación Superior en la Región Junín?

1.3.2 Objetivos de la Investigación.

Los objetivos específicos de la presente investigación se detallan a continuación:

- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en alta gerencia en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en planeamiento de la calidad en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en auditoria y evaluación de la calidad en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en diseño del producto en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en gestión de la calidad del proveedor en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en control y mejoramiento de los procesos en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en entrenamiento y educación en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en círculos de calidad en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.
- Identificar el nivel de cumplimiento del factor de calidad en el enfoque hacia la satisfacción del cliente en el Sector de Educación Superior en la Región Junín.

1.4 Importancia de la Investigación

Esta Investigación proporciona información real del nivel de la calidad en las Instituciones de Educación Superior de la Región Junín. Al analizar los nueve factores de éxito de la calidad total en estas empresas, identificamos puntos críticos en sus procesos de calidad que sirven de base para futuras investigaciones y puedan trazar políticas, proyectos y

programas que mitiguen las falencias en la Calidad de servicio que se brinda a los estudiantes de la Región Junín.

1.5 Naturaleza de la Investigación

1.5.1 Enfoque cuantitativo.

La investigación que se realiza es de enfoque cuantitativo porque es un conjunto de procesos, el cual es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos obviar ninguna, además, recopila información objetiva y cuantificable. Hay una realidad imparcial y única por conocer, este no cambia por las observaciones y mediciones realizadas.

1.5.2 Alcance Descriptivo.

Nuestro trabajo es una investigación No experimental y es descriptivo, debido a que tiene como objetivo indagar la incidencia de los niveles de una o más variables en una población, y proporcionar una descripción de estas. No se puede manipular las variables para su análisis y tampoco vincularlas.

El alcance de nuestro trabajo está basado en conocer el nivel de incidencia de los nueve factores de éxito del TQM en la Instituciones de Educación Superior en la Región Junín.

1.5.3 Diseño Transeccional.

Nuestro trabajo es una investigación transeccional, ya que recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único. Obtenemos información de cada Institución de Nivel Superior de la Región Junín por intermedio de su Director o Colaboradores, a través, de una única encuesta, el cual nos brinda información real y exclusiva de la Institución.

1.6 Limitaciones

- Debido a la naturaleza de la investigación, no podemos establecer un análisis de causa – efecto, por esta razón, solo nos enfocamos en hacer una descripción de las características de las variables del TQM de acuerdo a los resultados obtenidos.

- En el caso de las encuestas no se tiene la certeza de la veracidad de las respuestas de cada encuestado, no se tiene forma de verificar que si hay cierto grado de falacia en algunas preguntas.
- Asimismo el hecho de realizar una encuesta con preguntas cerradas nos limita de obtener respuestas amplias y abiertas

1.7 Delimitaciones

La principal delimitación de esta investigación es geográfica, al circunscribirse a la región de Junín, ubicada en el centro del Perú. Además, hay una delimitación en cuanto al tipo de empresa, ya que sólo se considerarán las que forman parte del sector educación superior, que son las Universidades e Institutos Superiores de índole público y privado. Por lo tanto, los resultados son válidos únicamente para las universidades e Institutos que fueron fundadas y que operan en la región Junín, ya sean públicas o privadas.

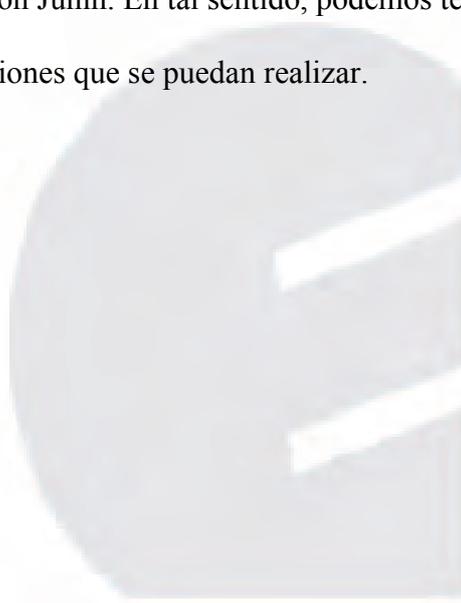
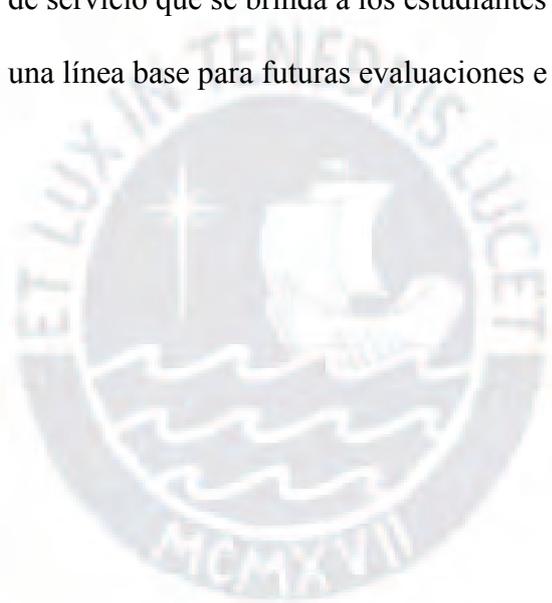
Por otra parte, respecto a la pregunta de la encuesta de contar con un sistema de gestión de calidad, se observó que un 34% indica poseer uno, sin embargo, de estas, un 33% no especifican el Sistema de Gestión de Calidad que señalan tener y el 22% indicaron estar acreditadas, no obstante, al revisar en la página web del SINEACE, estas empresas resultaron no estarlo. Descontando estas empresas, obtenemos un 15% de instituciones que cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad. Debido a esto, optamos por realizar una investigación descriptiva.

1.8 Resumen

Actualmente en el Perú, la acreditación de la calidad y el seguimiento de criterios homogéneos en su evaluación, son retos importantes y especialmente ante la aprobación de la reciente Ley de Educación Universitaria (Congreso de la Republica, 2014) que exige la acreditación de las carreras y de las facultades. En la Región Junín existen Instituciones de Educación Superior, los cuales están regidas por esta ley y por las Normas del Ministerio de

Educación en cuestión de Calidad. Hoy en día, no se tiene antecedentes de estudios realizados respecto a la evaluación y medición de la calidad de estas instituciones, debido a esto, es necesario conocer su nivel de calidad, para ello, utilizamos los nueve factores de éxito del TQM desarrolladas por Benzaquen.

Los resultados de esta investigación, nos permitirán obtener un diagnóstico de las Instituciones Educativas de Nivel Superior en la Región Junín, y desde esa perspectiva trazar políticas, proyectos y programas que puedan precisamente mitigar las falencias en la Calidad de servicio que se brinda a los estudiantes de la Región Junín. En tal sentido, podemos tener una línea base para futuras evaluaciones e investigaciones que se puedan realizar.



Capítulo II: Revisión de Literatura

2.1 Calidad

La Calidad Total es el concepto más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores.

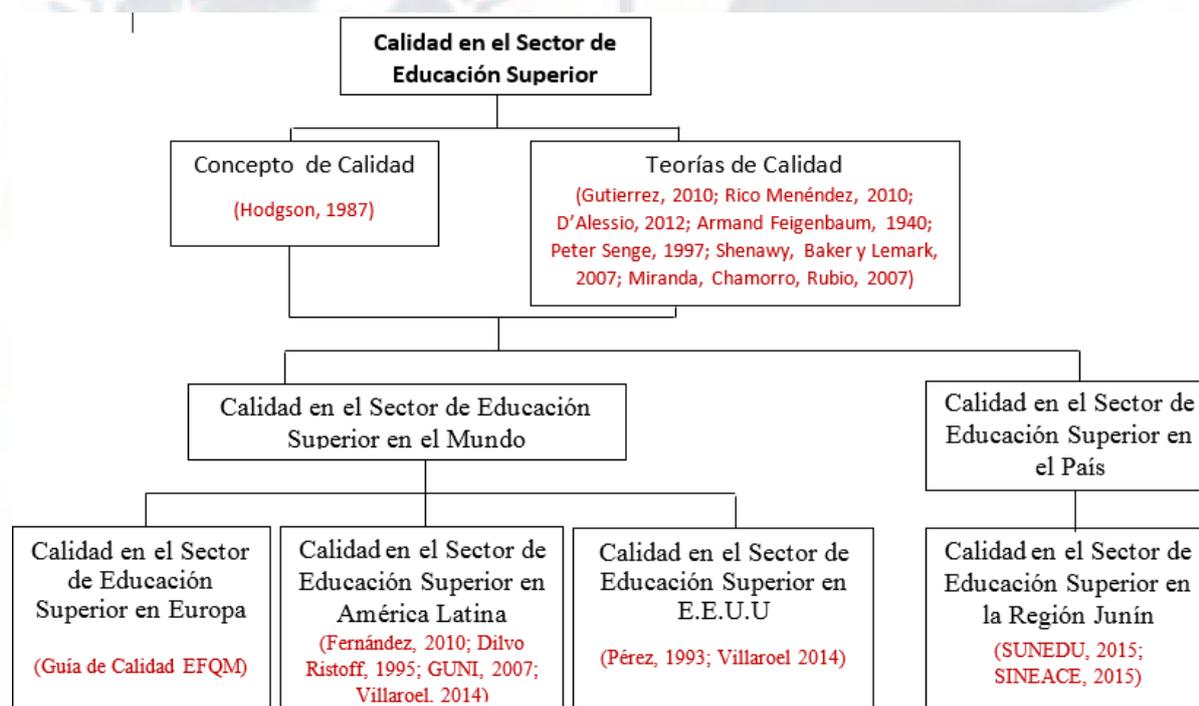


Figura 1. Mapa conceptual de la Calidad en el Sector de Educación Junín

2.1.1 Concepto

El concepto de calidad es un concepto cambiante que ha evolucionado en el tiempo. A inicios del siglo XX se hablaba de control de calidad, en los años 50, surgió el término de aseguramiento de la calidad, actualmente se habla de la administración de la calidad total

TQM por sus siglas en inglés. Este término genera una constante búsqueda de innovar y aumentar productividad, con el fin de contar con el mejor producto o servicio que se pueda ofrecer, satisfaciendo las necesidades del cliente (Hodgson, 1987).

Las definiciones de calidad son personales y de carácter idiosincrático. Para Philip B. Crosby, la calidad significa conformidad con los requisitos y está basado en un enfoque de fabricación. Para J.M. Juran, la calidad es una aptitud para el uso y se basa en los clientes. Para Armand V. Feigenbaum, la calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente, estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto. Basándose en un enfoque del valor del producto, Lawrence Abbott define la calidad como “Las diferencias de calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado”, basando su enfoque en el producto.

2.1.2 Teorías de la calidad

Edward Deming, criticó muchas de las formas tradicionales de administrar y evaluar a los trabajadores, también propuso ideas más humanistas y fundamentadas en el conocimiento de la variación natural de los procesos (Gutierrez, 2010). Con sus catorce puntos de la buena administración, Deming, pretende mostrar la importancia del papel de las personas, y en especial de la dirección en la competitividad de las organizaciones. Joseph Juran, definió la calidad como la adecuación al uso, es decir, la forma de adecuar un producto al uso que le va a dar al consumidor. (Rico Menendez, 2001), sustenta su filosofía en la trilogía de Juran, donde señaló que la gestión de la calidad se realiza por medio de tres procesos: planificación, control y mejora. Philip Crosby, sustenta su filosofía en los siguientes aspectos: El diagnóstico Crosby de la empresa en dificultades, el triángulo Crosby, los cuatro principios absolutos de Crosby, las tres acciones de la gerencia y los catorce pasos sobre la calidad. Crosby continuó y perfeccionó el movimiento por la calidad, conocido como cero defectos, el

cual tenía como finalidad promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez.

Deming, Juran y Crosby; mediante diferentes acciones, persiguen el mismo objetivo: mejorar los procesos de la organización buscando la reducción de costos, a través del mejor uso de los recursos, para incrementar la productividad (D'Alessio, 2012).

Ishikawa K., desempeñó un papel relevante en el movimiento por la calidad y en la promoción y aporte de ideas innovadoras para la calidad. Creó los círculos de calidad en Japón, el diagrama de causa-efecto, también denominado el diagrama de Ishikawa, donde señala que el Control Total de Calidad (CTC) es una nueva filosofía de administración que se debe convertir en uno de los principales objetivos de la compañía. El CTC sólo es posible cuando la gerencia se compromete con el proceso y todo el personal, así como las áreas deben responsabilizarse del autocontrol, con el objetivo de eliminar las causas de la mala calidad. En igual forma mencionó que la calidad debe incorporarse en el diseño del producto. Menciona que Ishikawa, describe el papel clave que juegan las siete herramientas básicas para la calidad: diagramas de flujo, diagramas de causa-efecto, check list o lista de verificación, histogramas, diagramas de Pareto, diagramas de dispersión y gráficos de control. (Gutierrez, 2010).

Armand Feigenbaum, en 1940, fue el primero en introducir la frase “control total de la calidad”. Su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización; mientras que el control total de calidad es un sistema efectivo que abarca toda la organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente. Para que el control de calidad sea efectivo se debe iniciar con el diseño del producto y se termina sólo cuando se encuentra en manos de un consumidor satisfecho. La alta administración, según Feigenbaum, es la responsable de la efectividad de todo el sistema de calidad. Resalta la importancia de estos costos como una forma de evidenciar lo que cuesta la

no calidad y de medir los avances de un programa de calidad. Introduce el concepto de planta “oculta” (“hidden” plant), con la idea de enfatizar que hay mucho trabajo extra que se realiza para corregir los errores y defectos, (Gutierrez, 2010)

Peter Senge en 1997, sugiere que las organizaciones deben lograr ser inteligentes y aprender de sus experiencias. La idea de que las empresas aprenden, es para mejorar el desempeño de las organizaciones. Buscar obtener provecho de sus experiencias aprendiendo de ellas; podrá detectar, corregir los errores y trampas más graves y, será capaz de sobreponerse a las dificultades, reconocer amenazas y enfrentar nuevas oportunidades. Una empresa abierta al aprendizaje busca que las personas estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades. Buscar el continuo auto crecimiento y de crear sinergias a través del trabajo en equipo. Escribió su obra cumbre La quinta disciplina, las empresas inteligentes, la gente expande continuamente su aptitud para crear los resultados que desea, trabajadores aprenden a aprender, la capacidad de aprender con mayor rapidez que los competidores quizá sea la única ventaja competitiva sostenible. Senge, menciona que para construir organizaciones inteligentes se debe cultivar y dominar las cinco disciplinas: El dominio personal, los modelos mentales, la construcción de una visión compartida, el aprendizaje en equipo y el pensamiento sistémico. (Gutierrez, 2010)

Algunos estudios referidos a la Administración de la Calidad Total (TQM) son: Sila & Ebrahimpour (2002), quienes determinaron mediante un análisis de trabajo que existen 25 factores de éxito para la Administración de la Calidad Total, de los cuales se encontró que los factores clave que más se repetían eran los siguientes: (a) Enfoque hacia el cliente, (b) Capacitación y educación, (c) Liderazgo y compromiso de la alta administración, (d) Trabajo en equipo, y (e) Mejora continua e innovación. De la misma manera, La Organización Internacional de Normalización (2005), considera 8 principios de la gestión de la calidad: (a) Enfoque al cliente, (b) Liderazgo, (c) Participación del personal, (d) Enfoque basado en

procesos, (e) Enfoque de sistema para la gestión, (f) Mejora continua, (g) Enfoque basado en procesos hechos para la toma de decisión y (h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. De manera semejante, Shenawy, Baker y Lemark, (2007), agruparon en cinco factores principales, estos son: (a) compromiso de la alta gerencia, (b) Cultura organizacional, (c) Eficiencia en los procesos, (d) Trabajo en equipo y (e) Formación del personal. (Benzaquen, Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano, 2013, p. 44).

En el siglo XX de Taylor, se mejora los métodos de la inspección, pero aún se tiene limitaciones por las herramientas de la inspección, la corrección de defectos resulto ser más caro al buscar la calidad. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, p. 20). Sin embargo, W. Shewhart, en 1924 desarrolló el control estadístico de la calidad, consideró el concepto de la variabilidad de los productos como una variable importante en la producción, este concepto es compartido con Deming quien considera “sin control estadístico el proceso estaba en un caos inestable. . . enmascaraba cualquier intento de realizar mejoras”. El concepto de control es mantener un proceso en su estado planificado para poder cumplir los objetivos establecidos. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, p. 22)

El aseguramiento de la Calidad, surge a raíz de conocer que el control estadístico, no es exclusivo del departamento de producción, tiene carácter preventivo, garantiza que todas las actividades se realicen de forma satisfactoria, sobrepasa al departamento de calidad e involucra a toda la organización. El concepto engloba el control de calidad, adicionado a la prevención para que los fallos no lleguen a producirse, la calidad llega a manos de especialistas, se evalúa la implicancia de la calidad desde los trabajadores, la dirección y los clientes. Por otro lado pone énfasis en el producto desde el diseño hasta la entrega del cliente, se concentra en la definición de los procesos y actividades para cumplir con las especificaciones. Considera algunos factores: prevención de errores, control total de la

calidad, énfasis en el diseño de los productos, uniformidad y conformidad de productos y procesos y compromiso de los trabajadores. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, pp. 23-24)

La Gestión de la Calidad actualmente no es exclusivo del producto, sino también de todos los procesos, toda la organización, los servicios, los productos intermedios y los clientes. Como consecuencia nace un nuevo concepto más integrador denominado calidad total, Feigenbaum lo define por primera vez en los años 50, *“un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla y así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción del cliente”* (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, p. 24)

El concepto de calidad total tiene su origen en Japón, bajo este concepto es imprescindible identificar al cliente. Cada individuo es cliente dentro de cada uno de los procesos, el resultado final afectará a las características de la calidad del producto o servicio. Alcanzar el éxito supone conocer las necesidades del cliente, estas necesidades se traduce en especificaciones del producto, esta deberán ser controladas en cada fase del proceso para evitar fallos y errores, en último lugar, y no menos importante, contar con el compromiso de toda la organización.

2.2 Calidad de las Empresas en el Sector Educación Superior en el Mundo

En la actualidad, la calidad se ha convertido en un tema recurrente en nuestro país y en el mundo, tanto a nivel personal como de reflexión científica. Si bien es cierto los pedagogos han escrito sobre educación, lo han hecho pensando en una educación de calidad. En el Perú y en los principales países occidentales EE.UU., Japón y la Unión Europea; se desarrollaron una serie de iniciativas orientadas a la calidad. Destacamos entre ellas los conceptos de calidad de Juran, Deming y Crosby.

2.2.1 Calidad de la Educación Superior en Europa.

En 1991 se constituye la Comisión Europea, La Organización Europea para la Calidad y La Asociación Europea para la Gestión de la Calidad quienes promovieron en las organizaciones empresariales y en otro tipo, incluidas las educativas, en la introducción de los principios de Gestión de Calidad Total. Así mismo, organismos privados como la Confederación Española para la Enseñanza, el Club Gestión de Calidad (CGC) y el Modelo Europeo de Excelencia EFQM, promueven su aplicación en los centros educativos, apoyados desde la administración pública que supervisan su aplicación, entrega de premios y reconocimientos.

En 1999, un grupo de Ministros de Educación de 29 países de la Unión Europea, reunidos en la ciudad de Bolonia, se comprometen en un interesante y complejo proyecto: crear un Espacio Europeo de Educación Superior. Las metas compartidas que justifican y dirigen este proceso quedaron recogidas en el informe del Consejo de la Unión Europea (Council of the European Union), firmado el 14 de febrero de 2001 en la ciudad de Bruselas.

En el citado informe se destacan ambiciosas propuestas: mejorar la calidad y efectividad de la educación, facilitar el acceso a la educación y a los diferentes sistemas educativos, adaptar la educación y la formación a un mundo en constante cambio en el que el proceso de enseñanza - aprendizaje se extiende durante todo el proceso vital (world of lifelong learning), fortalecer la cooperación entre los países europeos, o facilitar la adquisición de competencias clave (key competences).

El Modelo de Excelencia de la EFQM. El modelo de Excelencia de la EFQM fue presentado en 1991 y revisado en 1999 y en el 2003. Desde su concepción, demostró su eficacia como sistema de gestión de las organizaciones, a la vez como instrumento para la autoevaluación y se utiliza como marco para la valoración de los premios Europeos a la Calidad. En la actualidad es el modelo más utilizado de evaluación de la excelencia por las

organizaciones empresariales europeas. El EFQM es una herramienta práctica para ayudar a las organizaciones mediante la medición en su cambio hacia la excelencia, ayudando a comprender sus deficiencias y estimulando la búsqueda de soluciones. Los conceptos de excelencia están alineados con los principios de calidad total.

La Comisión Europea, desde 1997, promueve la utilización del Modelo EFQM para la evaluación de instituciones educativas, y son muchas las administraciones educativas públicas que lo han adaptado. En España, desde esa fecha, el Club Gestión de Calidad (CGC), representante en España de EFQM, con el Instituto de Técnicas de Estudio de la Confederación Española de Centros de Enseñanza (ITE, CECE) y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), hicieron una adaptación del modelo para su aplicación en los Centros Educativos, actualizada en el 2001 que ha sido revisada en años posteriores.

La finalidad del modelo aplicado al ámbito educativo es conocer la realidad del centro mediante la autoevaluación y reflexionar sobre ella, lo que conlleva a elaborar planes y estrategias de mejora. Estas dos características, junto con la implicación de todos en el proceso de autoevaluación y la toma de decisiones, se consideran factores que inciden en la mejora de la calidad de los servicios que el Centro Educativo presta a la sociedad. El modelo define nueve factores críticos para el buen funcionamiento de la organización a los que denomina criterios, fundamentados en elementos o indicadores. La comprobación sistemática de la existencia o no de dichos indicadores en la institución, como procedimiento para la autoevaluación, permite tener un conocimiento del funcionamiento del centro basado en hechos, con el fin de elaborar proyectos y planes de mejora en coherencia con las necesidades detectadas. La utilización de la autoevaluación para la recogida de información, como herramienta de mejora continua, permitirá avanzar en el logro de la política y estrategia del centro, concretados, entre otras cosas, en los objetivos de aprendizaje y formación de los

alumnos, teniendo en cuenta la formación del personal y los recursos necesarios hacia la excelencia.



Figura 2. Guía de Calidad EFQM

Adaptado de Guía de Calidad EFQM y Recuperado de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/modelo-efqm>

2.2.2 Calidad de la Educación Superior en América Latina.

En América Latina, hasta la década de los 80, las universidades han sido en su mayoría estatal, con autonomía académica e institucional, a partir de los años 90 suscitaron distintas situaciones a veces contradictorias que se manifestaron en el crecimiento de sus estudiantes y en la disminución del gasto público destinado al sistema educativo y a las universidades.

"En consecuencia, y para atender la demanda creciente y con el predominio de las concepciones de mercado, se fueron creando diversos tipos de instituciones de educación superior en su mayoría de carácter privado sin criterios previos en cuanto a niveles de calidad y de pertinencia institucional. Esto generó, por un lado, una fuerte fragmentación de la educación superior, tanto a nivel regional como en cada uno de la mayoría de los países- con un simultáneo proceso de privatización en materia institucional y con una gran heterogeneidad de los niveles de calidad. Da cuenta de ello, los importantes incrementos

desde la segunda mitad del siglo XX: así el número de instituciones universitarias pasó de 75 en 1950 a más de 3000 actualmente, las que en su mayoría son privadas. El número de estudiantes pasó de 276.000 en 1950 a casi 16 millones en la actualidad. Es decir, que la matrícula se multiplicó por casi 60 veces". (Fernandez, 2012, p. 3) Por este motivo y para hacer frente al aumento en número a la desigualdad en las instituciones privadas, ha sido necesario establecer procesos de regulación de la educación superior.

Al mismo tiempo se produce una intensificación del carácter elitista de la educación superior latinoamericana: el acceso a las instituciones de educación superior tanto pública como privada de mejor calidad ha quedado reservado casi exclusivamente a los jóvenes de clase media y alta, provenientes de escuelas medias públicas y privadas de calidad. Los de menor nivel social, en general jóvenes provenientes de escuelas medias públicas con bajo nivel de calidad, han tenido que asistir a instituciones de educación superior de muy baja calidad, en general privadas, cuyo número, crece sustantivamente.

En sus inicios el concepto de calidad se asociaba a términos como evaluación, eficiencia y eficacia. A partir de los años noventa surge otra manera de pensar la evaluación de la calidad en la universidad: desde un enfoque formativo y orientador de los procesos de evaluación, donde el análisis de los resultados busca mejorar el conjunto de acciones evaluadas.

En ese mismo sentido, la institucionalización de la evaluación de la calidad universitaria responde a la necesidad de generar un conocimiento global. Dilvo Ristoff (1995) afirma que "evaluar es una forma de restablecer compromisos con la sociedad, de repensar objetivos, modos de actuación y resultados, de estudiar, proponer e implementar cambios en las instituciones y en sus programas". (Fernandez, 2012, p. 9)

Con referencia a lo anterior, La Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Argentina (CONEAU, 1997), afirma que la evaluación debe "servir para

interpretar, cambiar y mejorar las instituciones y programas; debe permitir conocer, comprender y explicar cómo funcionan las universidades” (Dominguez, 2008, p. 29). Donde, la evaluación contribuirá al mejoramiento y a la innovación de las prácticas en tanto brinde herramientas para la toma de decisiones. De acuerdo con la Global University Network of Innovation –GUNI- (2007). Como fue mencionado, en la mayoría de los países latinoamericanos, se han creado organismos responsables del aseguramiento de la calidad o bien se ha delegado esta tarea en instituciones de educación como en el caso de El Salvador, Panamá y Uruguay o a un conjunto de instituciones, como en el caso de Bolivia.

“Esto muestra que en el plano normativo e institucional los avances han sido significativos en cuanto a la evaluación de la calidad. La evaluación de la calidad se ha incorporado, en las últimas décadas, a la agenda de las políticas públicas de la educación superior de la región. En México, en 1989, se creó la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), en el seno de la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES). En Chile, en 1990, se creó el Consejo Superior de Educación, destinado a las instituciones privadas no autónomas (nuevas universidades privadas). En Colombia, en 1992, se creó el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). En Argentina, en 1996 se creó la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), entre otras. A nivel regional, en Centroamérica se desarrolló el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior – SICEVAES, en 1998. En el MERCOSUR (Mercado Común del Sur) el Mecanismo Experimental de Acreditación de Carreras para el Reconocimiento de Grado Universitario, en ese mismo año”. (Fernández, 2012, pp. 100-101)

Como se comentó anteriormente los procesos de evaluación y acreditación en América Latina se pusieron en marcha en la década de los 80. Los primeros países que llevaron a cabo este proceso fueron México, Chile, Brasil y Argentina. Entre la mitad de la década de los 90 e

inicios de la del 2000 se fueron extendiendo a prácticamente la totalidad de los países latinoamericanos, llegando a formar en este periodo la Red Iberoamericana de Educación Superior (RIACES), integrada por las agencias de los países de la región y la ANECA de España. Esta red contribuyó fuertemente a la consolidación de los procesos de aseguramiento de la calidad, a través de acciones de cooperación técnica, de capacitación, de trabajos y estudios para el mejoramiento de los mismos.

Han sido, también, importantes los procesos de acreditación de carácter subregional, particularmente los del MERCOSUR y los de Centroamérica. En el MERCOSUR primero se puso en marcha un proceso de carácter experimental de acreditación de carreras de grado en los seis países miembros (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay Uruguay) – el MEXA, que evaluó para la acreditación en cada país hasta cinco carreras de Medicina, Ingeniería y Agronomía. Luego de una evaluación muy positiva del MEXA, en el año 2008, los ministros de Educación aprobaron un nuevo proceso, más amplio – con más titulaciones y con un número no mayor de universidades – el ARCU-SUR-, al que se incorporó un séptimo país nuevo miembro del MERCOSUR, Venezuela.

2.2.3 Calidad de la Educación Superior en EE.UU.

En los Estados Unidos de América el papel del Estado en el proceso de acreditación de las universidades es casi nulo. El sistema de acreditación se ubica en el marco de la filosofía del libre mercado, es decir, rige para la empresa universitaria la misma política que se sigue en el plano comercial: juego de oferta y demanda, sin más controles que los requeridos para garantizar seguridad social y nacional. Ya en esta primera idea se puede notar una diferencia muy importante de este sistema universitario en relación con América Latina y el Caribe y Europa, en los Estados Unidos de América no hay en la práctica universidades oficiales, todas son privadas o casi privadas. Sin embargo, en los otros contextos la realidad universitaria está dividida en instituciones oficiales y privadas. Esto va a tener una gran

influencia en la concepción de acreditación que se maneja en cada uno de estos contextos. La concepción de calidad que se maneja en este contexto es la proporcionada por el diccionario de la lengua castellana: es la propiedad o conjunto de propiedades inherente a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (Pérez, 1993, p. 42). Esta concepción evidencia su carácter relativo, es decir, lo que interesa es la posición que ocupa cada universidad en relación a las otras. Esto supone que la calidad es un continuo que permite establecer discriminación entre todas las instituciones universitarias. Esta discriminación se expresa, al menos, en las tres categorías señaladas en la conceptualización anterior de calidad, es decir, igual, inferior o superior.

En los Estados Unidos de América la acreditación supone una igualación de las instituciones acreditadas mediante el establecimiento de un estándar mínimo de calidad. Por debajo de ese estándar mínimo se ubicarían las universidades que no fueron acreditadas o que no han querido acreditarse, pero su grado o nivel de calidad es muy variable, que puede ir desde un nivel muy cercano a la calidad mínima, hasta un nivel que prácticamente denota ausencia de calidad. Las instituciones que logran acreditarse, también pueden aspirar a una ubicación distinta al mínimo (por encima, se entiende) que se expresa igualmente en una gama de niveles que va desde un nivel ligeramente superior al mínimo hasta a niveles superlativos de excelencia. De lo anterior se derivan dos implicaciones que vale la pena analizar. Primero, en el sistema de acreditación norteamericano la diferencia de las instituciones universitarias en términos de calidad es no sólo una posibilidad sino una exigencia del sistema. Si por alguna extraña circunstancia, todas las instituciones que aplican para la acreditación logran alcanzar el mínimo exigido, el sistema modificaría sus estándares (tanto a nivel del mínimo como en el de excelencia) para restituir el equilibrio discriminante del mismo. En otras palabras, el sistema de acreditación está concebido para juzgar las diferencias que necesariamente debe haber entre las instituciones universitarias.

Una discriminación que es la consecuencia o efecto de un agudo y agresivo proceso de competitividad.

Cierto, todos o la gran mayoría tienen acceso a la educación, pero no a una educación de calidad mínima. En este sentido, se puede decir que el número (absoluto y relativo) de los graduados universitarios norteamericanos ha aumentado, pero no se puede decir que el porcentaje de profesionales egresados de instituciones universitarias de calidad mínima, haya aumentado. (Villaroel, 2014, p. 9)

2.3 Calidad en el país

2.3.1 Calidad de las Empresas en el Sector Educación Superior en la Región.

En la región Junín no existe información relevante respecto al tema de calidad en el sector educación, de igual forma, carece de estudios de investigación relacionados con este tema. Sin embargo, las universidades se rigen por la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), quien es responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, entendiéndose el licenciamiento como el procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

La SUNEDU es también responsable de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados por el marco legal a las universidades, son destinados a fines educativos y de supervisar el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo universitario. De igual forma, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), contiene un conjunto de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, para definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las institución de educación en el Perú y por ende en la región Junín. El SINEACE tiene la finalidad de garantizar a la

sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Para ello recomienda acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral.

Para las universidades, la acreditación que busca lograr un estándar de calidad en la enseñanza es voluntaria, a excepción de las carreras de ciencias de la salud, educación y derecho. En el ámbito de los Institutos y Escuelas de Educación Superior, la Acreditación de la calidad educativa es el reconocimiento público y temporal que en nombre del Estado Peruano, otorga el CONEACES, como órgano operador del SINEACE, a la institución educativa, programa o carrera profesional, que cumple con los niveles de aceptación establecidos en cada uno de los Estándares y Criterios de Evaluación con fines de Acreditación, debidamente verificados e informado por la Entidad Evaluadora Externa debidamente autorizada y registrada.

En la región Junín, las instituciones de educación superior, han comprendido la importancia de implementar un servicio de calidad dentro de su gestión. Es por este motivo que cada vez más empresas de este sector están aplicando para obtener una acreditación para su institución y las carreras que ofrecen

2.3.2 Análisis Interno del Sector (AMOFHIT) en la Región Junín.

El análisis del sector educación superior en la región Junín se hace a través de la herramienta AMOFHITC: (a) administración y gerencia, (b) marketing y ventas, (c) operaciones, logística e infraestructura, (d) finanzas y contabilidad, (e) recursos humanos, (f) sistemas de información y comunicación, (g) tecnología e investigación y desarrollo, y (h) calidad en el sector.

Administración y Gerencia. El sector de educación superior en la región Junín no posee una estructura formal, sino que es liderada por la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), adscrita al Ministerio de Educación, pero que cuenta con autonomía. Esta institución fue creada recientemente con la promulgación de la Ley N°30220 (Congreso de la Republica, 2014), con la cual se eliminó a la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) se proponen los siguientes cambios (Congreso de la Republica, 2014)

1. Todas las carreras universitarias tienen que acreditar su calidad. Esto pasa a ser algo obligatorio y no voluntario como había sido hasta el 2014. Las carreras que no logren acreditarse durante tres pruebas, en un período menor a siete años serán cerradas por la SUNEDU.
2. Así como las carreras, las facultades tienen que acreditarse para poder emitir títulos a nombre de la nación. Las que no se certifiquen solamente podrán emitir títulos en nombre de la universidad.
3. Desaparece la posibilidad de obtener de forma automática el grado de bachiller, y a partir de julio del 2014 los estudiantes para poder obtenerlos tendrán que presentar y sustentar una tesis, además de haber completado todos los cursos y pagar los derechos a la titulación de bachiller.
4. Para obtener el grado de bachiller, los estudiantes deberán probar suficiencia en un idioma extranjero.
5. Para obtener la licenciatura, los alumnos presentarán: (a) una segunda tesis de investigación, (b) un trabajo de suficiencia profesional, o (c) una prueba rigurosa. Corresponde a la universidad seleccionar entre estas opciones, para cada una de las carreras.

6. Solamente la primera carrera será gratuita en las universidades públicas. Quedando a criterio de cada una de las universidades públicas el cobro de la segunda o subsecuentes carreras que los profesionales deseen continuar.
7. Los estudiantes podrán cursar una misma materia un máximo de tres veces. En caso de que no la aprueben durante la tercera vez que la cursen, entonces serán separados de la casa de estudio de forma automática.
8. Los representantes estudiantiles ante las autoridades universitarias tienen que pertenecer al tercio superior, en cuanto a su desempeño académico.
9. Los docentes tienen que ser menores de 70 años.
10. El vicerrectorado administrativo es eliminado y en su lugar se crea el cargo de director general de administración.
11. Se crea la posición de vicerrector de investigación.
12. El rector debe tener el título de doctor, grado que debe haber obtenido obligatoriamente con estudios realizados de manera presencial.
13. Ministerio de Educación (MINEDU): Es el ente rector del sector educativo peruano y es el que establece las normas que rigen a todo el macro sector de educación en el Perú. La relación entre el Ministerio de Educación y las empresas de este sector a nivel superior se da a través de la Dirección Nacional de Educación Superior y Técnico-Profesional, que es la responsable de formular, proponer y orientar la política educativa (MINEDU, 2011).
14. Dirección Nacional de Educación Superior y Técnico Profesional: Interviene indirectamente en la creación de las nuevas universidades, como ente promotor y de vigilancia, así como en la formulación de los objetivos, lineamientos, diseños curriculares básicos, y normas, entre otras. Esta Dirección, a través de la Dirección

Regional hace recomendaciones a las universidades, pero son estas las que deciden si las implementan o no, ya que no tienen carácter de obligatoriedad.

15. La forma en que a raíz de esta nueva legislación se organiza el sector de empresas de educación superior de la región Junín es como se presenta en la Figura 3. A continuación se describe a cada uno de los entes:

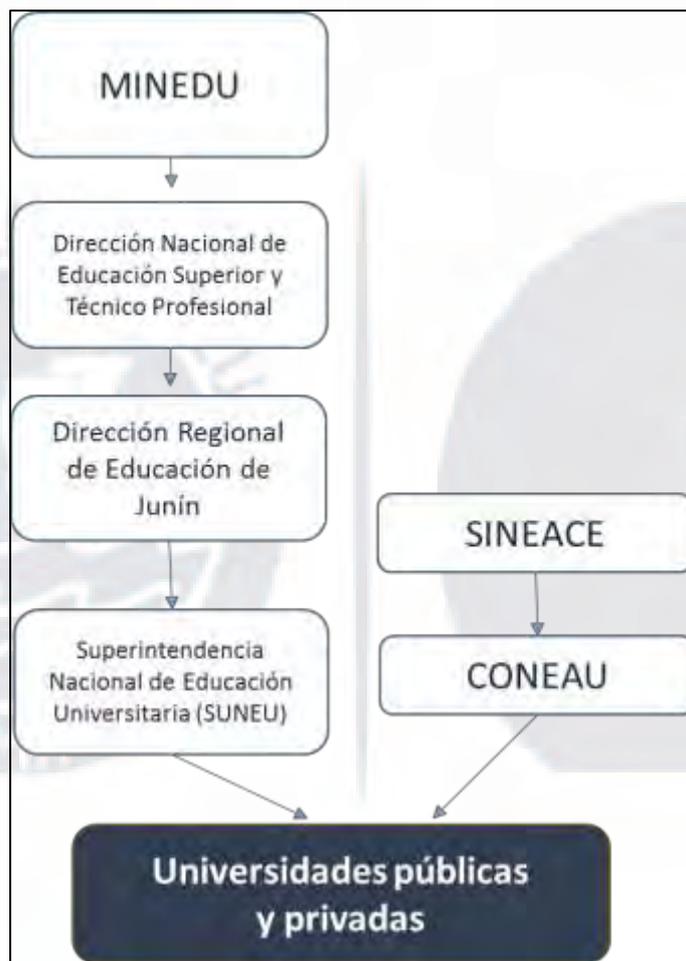


Figura 3. Nueva estructura del sector educación superior en la región Junín
Adaptado del Organigrama estructural del Ministerio de educación y del SINEACE,

16. Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU): Se creó con la Ley de Educación Universitaria (Congreso de la República, 2014) y sustituye a la Asamblea Nacional de Rectores, estando adscrita al MINEDU. Este ente es el que otorga la autorización de funcionamiento o creación para las universidades.

17. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE): Ente encargado de convalidar las carreras nacionales con similares en el extranjero, además de que brinda recomendaciones a las instituciones para mejorar su calidad y las certifica, pero hasta julio del 2014 lo hacía sin carácter obligatorio.
18. Universidades públicas: La única universidad pública que hay en la región Junín es la Universidad Nacional del Centro de Perú, que para el 2010 tenía 10,070 alumnos matriculados (Instituto Nacional de Estadística e Informática, Estadísticas Sociales, 2014)
19. Universidades privadas: Hay en Junín dos universidades privadas, que son la Universidad Continental de Ciencia e Ingeniería con 5,148 estudiantes matriculados en el 2010; y la Universidad Peruana Los Andes con 18,691 alumnos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, Estadísticas Sociales, 2014) Estas instituciones de acuerdo con la Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, D.L. 882 del año 1996, las universidades se pueden constituir de dos formas diferentes: (a) Entidades sin fines de lucro, tanto públicas como privadas; y (b) Universidades empresa, que son instituciones con fines de lucro. En el caso de Junín, las dos universidades privadas que allí se han fundado son universidades empresa.

Marketing y Ventas. Como se mencionó, hay en Junín tres universidades, una pública y dos privadas, las cuales en el año 2010 atendían a un total de 33,916 estudiantes. En la Tabla 1 se observa que las empresas del sector educación de la región Junín tuvieron un crecimiento promedio de 10.5% entre el 2003 y el 2010. Para lograr este incremento, la Universidad Nacional del Centro del Perú no realiza inversión alguna en publicidad, mientras que las dos universidades privadas visitan a los colegios privados de la región para hacer presentaciones a los alumnos de último año de secundaria, y además han colocado vallas publicitarias en la ciudad de Huancayo.

Tabla 1

Alumnos Matriculados en Universidades de la Región Junín

Universidades públicas	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Total de estudiantes en universidades públicas en el Perú	276,003	282,485	281,374	288,505	285,978	286,031	291,652	309,175
Univ. Nac. del Centro del Perú	9,961	10,022	10,921	11,900	9,775	9,849	9,973	10,077
Total de estudiantes en universidades privadas en el Perú	213,516	232,632	277,906	307,243	377,063	411,037	486,817	473,515
Univ. Continental de Ciencia e Ingeniería	1,566	1,699	1,803	1,851	2,275	3,340	3,070	5,148
Univ. Peruana Los Andes	6,054	6,223	8,409	8,644	8,644	13,585	19,083	18,691
Total de estudiantes en universidades de Junín	17,581	17,944	21,133	22,395	20,694	26,774	32,126	33,916

Nota. Tomado de "Estadísticas sociales" por INEI, 2014. Recuperado de <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/sociales/>

Operaciones y Logística. Infraestructura. Si se visualiza la formación de profesionales universitarios como un proceso, se tiene que este inicia con el reclutamiento y selección de los estudiantes de primer ingreso. A nivel nacional, se tiene que un 68% ingresa a través del examen de admisión, seguido por un 15% que entra a la universidad proveniente de los centros preuniversitarios de las mismas casas de estudio (ver Tabla 2). Lamentablemente, no se tienen estos datos disgregados por región, pero se estima que igualmente la mayoría de los alumnos universitarios ingresaron por el examen de admisión.

La Universidad del Centro del Perú cuenta con las siguientes facultades y carreras:
(UNCP, 2014)

1. Facultad de Ciencias de la Salud: (a) Enfermería, (b) Medicina Humana, y (c) Educación de Ciencias Naturales.
2. Facultad de Ciencias Agrarias: (a) Agronomía, (b) Ciencias Forestales y del Ambiente, y (c) Zootecnia.
3. Facultad de Arquitectura e Ingenierías: (a) Arquitectura, (b) Ingeniería Civil, (c) Ingeniería de Minas, (d) Ingeniería de Sistemas, (e) Ingeniería Eléctrica, (f) Ingeniería en Industrias Alimentarias, (g) Ingeniería Mecánica, (h) Ingeniería Metalúrgica y de

Materiales, (i) Ingeniería Química, y (j) Educación en Ciencias Matemáticas e Informática.

4. Ciencias Administrativas, Económicas y Contables: (a) Administración de Empresas, (b) Contabilidad, y (c) Economía.
5. Ciencias Sociales: (a) Antropología, (b) Ciencias de la Comunicación, (c) Sociología, (d) Trabajo Social, y (e) Educación.

Tabla 2

Modalidad de Ingreso a la Universidad, según Tipo de Universidad

Universidad	Públicas	Privadas	Total
Examen de admisión	68.7	67.8	68.1
Primeros puestos	5.1	6.4	5.9
Convenio universitario	1.0	5.2	3.6
Centro preuniversitario	22.7	10.1	15
Traslado externo	0.7	3.4	2.4
Graduado o titulado	0.8	3.2	2.3
Disposiciones especiales	0.8	2.1	1.6
Otra	0.3	1.8	1.2
Total	100.0	100.0	100.0

Nota. Adaptado de "II Censo Nacional Universitario 2010", por INEI, 2011. Recuperado de <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/censos/>

La Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería posee las siguientes facultades y carreras (UCCI, 2014):

1. Facultad de Ingeniería: (a) Arquitectura, (b) Ingeniería Ambiental, (c) Ingeniería Civil, (d) Ingeniería Eléctrica, (e) Ingeniería Electrónica, (f) Ingeniería Industrial, (g) Ingeniería Mecánica, (h) Ingeniería Mecatrónica, (i) Ingeniería de Minas, y (j) Ingeniería de Sistemas e Informática.
2. Facultad de Ciencias de la Empresa: (a) Administración y Finanzas, (b) Administración y Gestión Pública, (c) Administración y Marketing, (d) Administración y Negocios

Internacionales, (e) Administración y Recursos Humanos, (f) Contabilidad y Finanzas, y (g) Economía.

3. Facultad de Derecho: Derecho

4. Facultad de Ciencias de la Salud: (a) Enfermería, (b) Medicina Humana, (c) Odontología, (d) Tecnología Médica, Laboratorio Clínico y Patología (e) Tecnología Médica, Rehabilitación y Terapia Física. Facultad de Humanidades: (a) Ciencias y Tecnología de la Comunicación, (b) Educación, y (c) Psicología.

La Universidad Peruana de los Andes (UPLA, 2014) cuenta en Junín con las siguientes facultades y carreras:

1. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: (a) Administración y Sistemas, y (b) Contabilidad.
2. Facultad de Ingeniería: (a) Arquitectura, (b) Ingeniería Civil, (c) Ingeniería Industrial, e (d) Ingeniería de Sistemas.
3. Facultad de Derecho: Derecho.
4. Facultad de Ciencias de la Salud: (a) Enfermería, (b) Farmacia y Bioquímica, (c) Veterinaria y Zootecnia.

Finanzas y Contabilidad. La Universidad Nacional del Centro del Perú es pública y como tal recibe sus ingresos del Estado Peruano, ya que a los alumnos no se les cobra. Con la aprobación de la Ley N° 30220 esta institución podrá empezar a cobrar a aquellos estudiantes que ya poseen un título universitario, porque la gratuidad se aplica solamente a la primera carrera. Además de que los fondos serán asignados en función del desempeño de las instituciones, por lo que se ve forzada a mejorar su calidad.

Las dos universidades privadas de Junín son universidades empresas, y sus ingresos provienen del cobro a los estudiantes por concepto de matrícula y de pensión. Su manejo financiero se da considerando que gozan de la reducción de impuesto a la renta, cuando se ha

hecho inversión en infraestructura educativa y/o por el otorgamiento de becas de estudio.

Además, pueden recibir donaciones de personas particulares o de empresas, así como percibir ingresos de otras fuentes como la venta de textos, revistas u otros documentos educativos (CINDA, 2009).

Recursos Humanos. En la Figura 4 se presenta la cantidad de docentes por universidad de la región Junín, desde el año 2003 hasta el 2011. Se tiene que en proporción con la cantidad de alumnos, la institución con más docentes es la Universidad Peruana de los Andes, que en el 2010 tenía 16.9 alumnos por cada profesor. La que mejor índice obtuvo fue la Universidad Nacional del Centro del Perú, con 13.1 estudiantes por docente, mientras que la Universidad Continental de Ciencia e Ingeniería tuvo 18.0 (INEI, 2014).



Figura 4. Docentes por universidad de la región Junín.

Adaptado de "Estadísticas sociales" por INEI, 2014. Recuperado de <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indicetematico/sociales/>

La nueva Ley de Educación Universitaria plantea cambios en el aspecto de recursos humanos, siendo el principal que los docentes no pueden tener más de 70 años. Además, se requiere que el nivel de formación sea igual o superior al del grado que enseñan. Es así que

para enseñar en pregrado es necesario que el profesional cuente con una licenciatura y deben tener preferencia aquellos que cuentan con maestría o doctorado.

Sistemas de Información y Comunicaciones. Cada una de las universidades que operan en la región Junín cuenta con su propia plataforma para comunicación electrónica. Es así que a cada alumno le crean un correo y por allí recibe notificaciones administrativas y de sus profesores. También sirven para colgar contenido por materia y publicar un calendario. Adicionalmente cuentan con software especializado para el manejo de la base de datos de los alumnos, donde se registran sus calificaciones y los cursos que llevan. Esto permite que distintas áreas como registro y las facultades tengan acceso al expediente de cada estudiante, compartiendo la información de manera inmediata.

Tecnología e Investigación y Desarrollo. El Ranking de las mejores universidades (América Economía, 2013) recopila información de la producción de conocimiento y de la inversión en tecnología que hacen las universidades. Pero dentro de las 55 primeras instituciones a nivel nacional, de las tres universidades de Junín solamente aparece la Universidad Nacional del Centro del Perú. En la Tabla 3 se presenta el detalle.

Tabla 3

Producción Científica e Índice de Investigación

Universidad	Ciudad	Régimen	Producción Científica	Índice de Investigación
Universidad Nacional del Centro del Perú	Huancayo	Pública	3	0.3

Nota. Tomado de "Ranking 2013, las mejores universidades peruanas" por América Economía, 2013. Recuperado de <http://rankings.americaeconomia.com/mejores-universidades-peru-2013/ranking/>

2.4 Resumen

La concepción de calidad es un concepto cambiante que ha evolucionado en el tiempo. Para Deming, Juran y Crosby; la calidad está relacionada con mejorar los procesos de la organización buscando la reducción de costos, a través del mejor uso de los recursos, para

incrementar la productividad. Ishikawa K., señala que el Control Total de Calidad (CTC) es una nueva filosofía de administración que se debe convertir en uno de los principales objetivos de la compañía. Feigenbaum A. introduce la frase de “control total de la calidad”. Menciona que el control total de calidad es un sistema efectivo que abarca toda la organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente.

Europa, Estados Unidos y América Latina, tomaron estos conceptos y crearon sus propios estándares adecuados a su realidad, cuyos modelos mostraron eficiencia como sistema de gestión. El Perú no es indiferente a esta realidad, y creó la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), para garantizar que las universidades e institutos de educación superior ofrezcan un servicio de calidad

2.5 Conclusiones

- La calidad es un concepto que en estos momentos se practica en todo el mundo y que está en constante innovación, con el objetivo de aumentar la productividad, y contar con el mejor producto o servicio que se pueda ofrecer, para satisfacer de este modo las necesidades del cliente.
- Las instituciones de educación superior en el mundo no son ajenas a este concepto y para volverse más eficientes, están incorporando modelos de calidad en sus procesos de gestión.
- En el Perú y por consecuencia en la región Junín, La Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) y el Sistema Nacional de Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), son las instituciones creadas para garantizar una educación superior de calidad.

Capítulo III: Metodología

La metodología de la investigación se desarrolla en este capítulo, cubriendo los siguientes aspectos: (a) diseño de la investigación, (b) población y selección de la muestra, (c) procedimiento de recolección de datos, (d) instrumento, (e) análisis y recolección de datos, y (f) validez y confiabilidad.

3.1 Diseño de la Investigación

La investigación es del tipo No experimental, ya que la investigación se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, en la cual solo observamos los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Hernández, Fernández & Baptista (2010).

La investigación es de un enfoque cuantitativo, porque confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Gómez (2006, p. 59), así también cumple con el proceso y la secuencia de toda investigación.

Es transeccional, porque se recolectan datos en un momento dado y por única vez. En nuestra investigación realizamos una encuesta a los directivos de las Instituciones Educativas del Nivel Superior de la Región Junín en un momento dado y por única vez.

Es descriptivo, porque se indaga la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de una población. La información que se obtuvo de las Instituciones Educativas del Sector de Educación Superior de la Región Junín, son datos recopilados con apoyo de los directores o subdirectores de cada Institución Educativa de Nivel Superior, están tomados en una primera instancia y por vez primera, no se ha realizado encuestas similares con este mismo tema en anteriores investigaciones.

En nuestra investigación, “se desarrolló una herramienta de medición de la calidad que combina los elementos claves, con modificaciones para ser replicado en el Perú” (Benzaquen, 2013, p. 44), para poder explicar y predecir los fenómenos investigados.



Figura 5. Proceso Cuantitativo

Adaptado de Metodología de investigación, (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010)

3.2 Población y Selección de la Muestra

La Población está constituido por las Instituciones de Educación Superior de la Región Junín (Institutos tecnológicos, Pedagógicos, Productivas y Universidades, tanto públicas como privadas), esta base de datos se encontró en la página oficial del Ministerio de educación y de la Asamblea Nacional de Rectores para el caso de universidades públicas y privadas, tal como se muestra en la Tabla 17 (Ver Apéndice C).

La encuesta fue enviada a 96 empresas, cuyos criterios de selección incluyeron ubicación geográfica, sector y nivel de educación. Obteniendo 53 empresas utilizables, De esta manera, se obtuvo una muestra de 53 instituciones que participaron de la encuesta.

3.3 Procedimiento de Recolección de Datos

La recolección de datos se realizó entre los meses de Julio y Setiembre del 2014, por medio de una encuesta y con una muestra de 53 instituciones participantes. Nuestro muestreo es no probalístico, debido a que no intentamos que sea representativo respecto a nuestra población. Se tomó como muestra a las instituciones que respondieron al cuestionario. No se

logró encuestar a todas las instituciones de la población, debido a que muchos de ellos al momento de contactarlos, no existían según la dirección obtenida de nuestra base de datos, otras no querían apoyar y el resto habían dejado de funcionar, a raíz de estos inconvenientes presentados es que se logra realizar la encuesta a un total de 53 instituciones entre Institutos y Universidades, quienes finalmente se convierten en nuestra muestra de estudio.

Las encuestas como se observa en el Apéndice A, se realizaron previa coordinación con el titular de la Institución mediante la vía telefónica, en este caso fue el director, subdirector o la persona directiva encargada ante la ausencia de los dos primeros, en muchos casos la entrevista fue en forma directa con el titular, en otros se dejó la encuesta con la autorización del director o directivo encargado fijándose en forma conjunta la fecha y hora de la cita, así como de la entrega de las encuestas y firma de las misma. Al finalizar la entrevista se procedió a firmar el consentimiento informado tal cual se observa en el Apéndice B. el cual el encuestado nos brinda en forma voluntaria el apoyo y nos autoriza el uso de esta información para nuestro estudio.

3.4 Instrumento

El instrumento que se ha usado para la recopilación de los datos de las empresas del sector educación superior en la región Junín, es el TQM., este instrumento es una encuesta que fue diseñada por Benzaquen el año 2013. El cual comprende 4 principales bloques (Alta Gerencia, Procesos, Proveedores, Clientes) de una organización y en ellas se encuentran nueve factores (Alta Gerencia, Planeamiento de la Calidad, Auditoría y Evaluación de la Calidad, Diseño del Producto, Control y Mejora de Procesos, Educación y Entrenamiento, Círculos de Calidad, Gestión de la Calidad del Proveedor y Satisfacción del Cliente). El formato de la encuesta consta de dos partes (Ver apéndice A), en la primera se hacen nueve preguntas, identificadas con letras, de las cuales ocho son preguntas cerradas y una abierta, esta última es para colocar el sistema de gestión integral de calidad que utiliza la empresa. La

segunda parte está compuesta por 35 enunciados, el encuestado debe responder cada enunciado seleccionando una de las cinco respuestas siguientes: (a) totalmente en desacuerdo, (b) en desacuerdo, (c) neutro, (d) de acuerdo, y (e) totalmente de acuerdo. Es con la información de la segunda parte que se le asigna un puntaje para cada respuesta y al compilarlo nos arroja un resultado para cada uno de los nueve factores de éxito de la calidad. Las encuestas fueron resueltas por los Directores, Subdirectores o personas que ostentan cargos similares, se evaluó a 53 instituciones Educativas de Nivel Superior. De estas respuestas se observan que 18 empresas contestaron que si contaban con un Sistema de Gestión de calidad lo cual representa un 34%. Al preguntar sobre cuál es el sistema de gestión con que contaban, seis no supieron contestar cuál era su sistema de gestión, además, de tener seis instituciones que respondieron que estaban acreditadas, que al revisar en la base de datos del CONEACES, observamos que de las seis solo una estaba acreditada, por lo que las empresas que tenían un sistema de gestión de calidad se reduce a siete y representan el 15%.

Finalmente, estos resultados nos indican el nivel de los nueve factores en los cuatro bloques de la organización, es decir evaluamos el promedio simple de cada factor y con ello podemos definir las estrategias a tomar en cuenta para orientar a la organización hacia la calidad, o fortalecer aún más sus políticas de calidad.

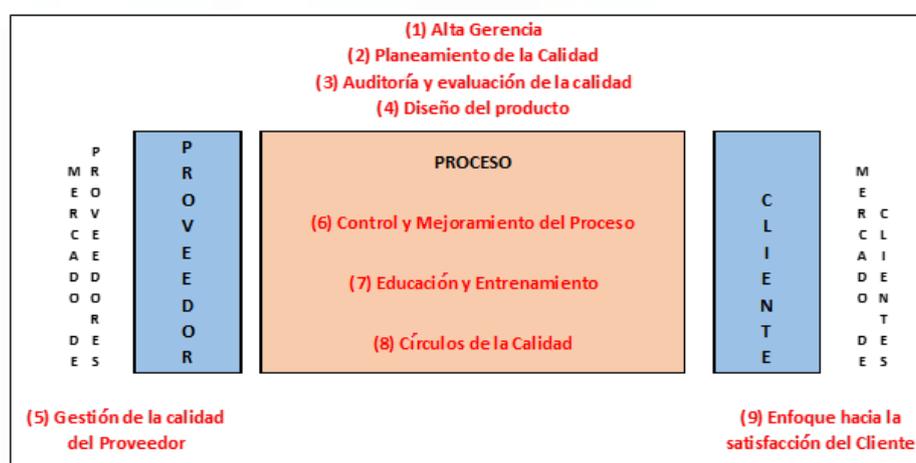


Figura. 6. Modelo de nueve factores del TQM en la Empresa
Tomado de Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano, Benzaquen (2013)

3.5 Validez y Confiabilidad

La validez implica que las encuestas, como instrumento utilizado, permitan recoger información para alcanzar los objetivos o propósitos planteados al inicio de esta investigación. Este instrumento fue validado y comprobado por Benzaquen los años 2013 y 2014, al usarlo en dos investigaciones en los años 2006 y 2011. Sus objetivos son similares a los de la presente investigación, por lo que se han considerado como los principales antecedentes y permitirán diagnosticar los niveles actuales de calidad de las Instituciones Educativas del Nivel Superior de la Región Junín.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010), mencionaron que la confiabilidad como instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produzca iguales resultados. Para medir la confiabilidad en la presente investigación se utilizó el Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach, trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre cero y uno y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes (Gómez, 2013, p.2).

El cálculo del Alfa de Cronbach se realizó con el programa SPSS, donde, obtuvimos un promedio por encima de 0.95, lo cual nos indica que el instrumento es confiable. El resultado se indica en la Tabla 4.

Tabla 4

Alfa de Cronbach por factor de éxito de calidad

Factor	Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
Alta Gerencia – X1	.956	5
Planeamiento de la Calidad – X2	.956	3
Auditoría y Evaluación de la Calidad – X3	.955	3
Diseño del Producto – X4	.954	3

Gestión de la Calidad del Proveedor - X5	.959	4
Control y Mejoramiento de Proceso – X6	.956	5
Educación y Entrenamiento – X7	.960	4
Círculos de Calidad – X8	.956	4
Enfoque hacia la satisfacción del cliente – X9	.956	4

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
 Generado por IBM SPSS Statistics 21

3.6 Resumen

Esta investigación es No experimental, considera un enfoque cuantitativo, es del tipo transeccional descriptivo. Esto permite realmente conocer la situación real actual del Sector Educación Superior de la Región Junín, es decir conocer el nivel de los nueve factores de éxito de la calidad en las entidades educativas del nivel superior de la Región. Este estudio incluyó un instrumento que nos indicará mediante la encuesta realizada a los directivos de estas Instituciones y su posterior procesamiento con el programa IBM SPSS Statistics 21, el nivel promedio por factor en el que se encuentran al momento de levantar la información con las encuestas, esto se contrastará con futuras investigaciones para poder analizar su variación respecto a la primera. Por otro lado, se realizó la confiabilidad del instrumento en los nueve factores realizando el cálculo del Alfa de Cronbach. Reiterándonos la idea inicial, que el instrumento realmente es confiable para nuestra investigación.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Perfil de Informantes

Las instituciones de educación superior en la región Junín analizadas se clasificaron según: sus operaciones productivas, el tiempo de funcionamiento en el rubro, la ubicación geográfica y el número de personas empleadas, si contaban con un sistema de gestión de calidad, y de poseerlo, cuál era el tipo de sistema y su antigüedad. La encuesta fue aplicada a 53 empresas con el siguiente perfil:

Las Instituciones Educativas del Sector Educación Superior están ubicadas en la región Junín, distribuidas en nueve provincias. De las cuales el 55% de empresas analizadas pertenecen a la gestión privada y el 45% son de gestión pública (Ver Tabla 5).

Tabla 5

Distribución de frecuencias de empresas según Gestión

Gestión	fo	%
Pública	24	45
Privada	29	55

Respecto a la clasificación empresarial, SUNAT clasifica las empresas según el tamaño de sus trabajadores en (a) Microempresa de 01-10 trabajadores, (b) Pequeña Empresa de 10-20 trabajadores, (c) Mediana Empresa de 20-100 trabajadores, y (d) Gran Empresa >100 trabajadores, de esta manera el 57% pertenece a la pequeña empresa debido a que 30 de ellas cuentan entre 11 y 50 trabajadores; el 25% pertenece a la mediana empresa pues cuentan entre 51 y 200 trabajadores, el 13% de las instituciones analizadas pertenecen a la microempresa con una cantidad de trabajadores entre 1 a 10, solo el 6% de las instituciones pertenecen a la gran empresa pues cuentan entre 201 a más trabajadores. (Tabla 6).

Tabla 6

Distribución de frecuencias de empresas según Número de trabajadores

Nº de trabajadores	<i>f_o</i>	%
1-10	7	13
11-50	30	57
51-200	13	25
201 a mas	3	6

La perspectiva con la que se emitieron los juicios para el valor de las preguntas, en un 75% tenemos una mirada estratégica ya que fueron Gerentes de área y jefes de departamento los que rellenaron la encuesta y un 25% que pertenecen al rubro operativo (Ver tabla 7).

Tabla 7

Distribución de frecuencias de empresas según el cargo del directivo

Cargo	<i>f_o</i>	%
Gerente General	11	21
Jefe de Departamento	29	55
Técnico	1	2
Docente	1	2
Otro	11	21

En lo que concierne al rubro o sector a que pertenecen, el 100% de las empresas pertenecen al rubro o sector educación (Ver Tabla 8).

Tabla 8

Distribución de frecuencias de empresas según Rubro

Rubro	<i>f_o</i>	Porcentaje
Bienestar, Salud, Educación y Asesoría	53	100
No	0	0

Respecto al tiempo de funcionamiento, concentra en su mayoría a un 49% de las empresas que tienen más de 20 años de actividad en el mercado, mientras que un 15% tiene de 16 a 20 año de funcionamiento, solo un 8% concentra una antigüedad de 11 a 15 años en el mercado, el 13% ha desarrollado una experiencia de 6 a 10 años en su sector, finalmente el

tiempo de funcionamiento de empresas que acaban de ingresar al mercado y cuentan con poca experiencia es de 15% (Ver Tabla 9).

Tabla 9

Distribución de frecuencias de empresas según los años de fundación

Año de fundación	<i>f_o</i>	%
0-5	8	15
6-10	7	13
11-15	4	8
16-20	8	15
20 a mas	26	49

Al consultar a los encuestados si contaban con un sistema de gestión de calidad el 34% respondió que cuenta con algún sistema para la gestión de la calidad y un 66% contestó que no cuentan con un sistema de gestión de calidad (Ver Tabla 10).

Tabla 10

Distribución de frecuencias de empresas según posee SGC

Sistema de Gestión de calidad	<i>f_o</i>	%
Si	18	34
No	35	66

De las empresas que confirmaron tener un sistema de gestión de calidad mostró que solo el 15% de las empresas contaba con algún sistema orientado a la gestión de la calidad y que por el contrario el 85% no contaba con algún sistema orientado a gestionar la calidad. De las instituciones que confirmaron tener un sistema de gestión de calidad, dos de ellas cuentan con certificación ISO 9001 y seis de ellas están acreditadas (Ver Tabla 11).

Tabla 11

Distribución de frecuencias de empresas según el Sistema de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de calidad	<i>fo</i>	%
No Especifica	39	74
Comité de Gestión Pedagógica y de Servicios	1	2
Comité de Calidad Acreditación	3	6
	6	11
En Proceso de Acreditación	2	4
ISO 9001	2	4

Estas empresas que cuentan con un sistema de acreditación de calidad, un 23% están acreditadas entre 1 a 3 años, solo el 2% han implementado tal sistema con una antigüedad de 4 a 7 años, en un 4% lo implementaron de 8 a más y el 72% no especificaron los años que llevan con este sistema. (Ver Tabla 12).

Tabla 12

Distribución de frecuencias de empresas según el tiempo que cuenta con un SGC

Nº de trabajadores	<i>fo</i>	%
De 1 a 3 años	12	23
De 4 a 7 años	1	2
De 8 a más años	2	4
No Especifica	38	72

Entre las Instituciones que cuentan con algún sistema de Gestión de Calidad se observó que las que tienen certificación ISO 9001, pertenecen a Instituciones con más de 20 años de fundación y que al contrario las que cuentan con menos años de fundación, no especifican qué tipo de Sistema de gestión o en su defecto no cuentan con uno, además la única Institución Acreditada tiene más de 20 años de funcionamiento. (Ver Tabla 13).

Tabla 13

Instituciones con SGC – Años de fundación de la Institución

		¿Cuántos años de fundación tiene su empresa?					Total
		0-5	6-10	11-15	16-20	20 a mas	
¿Qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa?	No Especifica	6	7	3	6	17	39
	Comité de Gestión Pedagógica y de Servicios	0	0	0	0	1	1
	Comité de Calidad	2	0	0	0	1	3
	Acreditación	0	0	1	2	3	6
	En Proceso de Acreditación	0	0	0	0	2	2
	ISO 9001	0	0	0	0	2	2
Total	8	7	4	8	26	53	

Uno de los temas pendientes en nuestra legislación ha sido las autorizaciones de funcionamiento, estas no exigían un sistema de calidad, recién con la nueva Ley Universitaria, se busca cubrir los vacíos legales que existían respecto a la calidad.

Por otro lado se encontró que estas instituciones con ISO 9001 y la única Institución acreditada cuentan en ambos casos con más de 50 trabajadores y menos de 200, según la clasificación realizada por la SUNAT, de acuerdo al número de trabajadores estas pertenecen a una mediana empresa (Ver Tabla 14).

Tabla 14

Instituciones con SGC – Número de trabajadores

		¿Cuántos trabajadores tienen?				Total
		1-10	11-50	51-200	201 a mas	
¿Qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa?	No Especifica	5	26	5	3	39
	Comité de Gestión Pedagógica y de Servicios	0	1	0	0	1
	Comité de Calidad	0	0	3	0	3
	Acreditación	2	1	3	0	6
	En Proceso de Acreditación	0	2	0	0	2
	ISO 9001	0	0	2	0	2
Total	7	30	13	3	53	

Asimismo, las Instituciones que cuentan con menos de 50 trabajadores no cuentan o no especifican un sistema de gestión de Calidad, esto nos indica que estas Instituciones al ser puesto en funcionamiento no planifican obtener algún tipo de certificación de calidad antes y durante sus primeros años.

En la Tabla 15, se identificó que las Instituciones acreditadas y certificadas con ISO 9001, pertenecen al sector privado, y las que no tienen certificación son del sector público, es una buena oportunidad para poder evaluar el desempeño de los profesionales que pertenecen al sector público y privado de acuerdo a la nueva Ley Universitaria, de esta forma se podría determinar si uno de los aspectos a ser considerado como falencia en el sector público pudiera ser la capacidad de gestión.

Tabla 15

Instituciones con SGC – Tipo de sistema de gestión

	¿Qué tipo de empresa?		Total	
	Publica	Privada		
No Especifica	17	22	39	
¿Qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa?	Comité de Gestión Pedagógica y de Servicios	1	0	1
	Comité de Calidad	1	2	3
	Acreditación	3	3	6
	En Proceso de Acreditación	2	0	2
	ISO 9001	0	2	2
Total	24	29	53	

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
Generado por IBM SPSS Statistics 21

Finalmente analizamos el tiempo con que cuentan con el Sistema de Gestión de Calidad, esta nos indica que una de las Instituciones con ISO 9001, tiene más de 8 años de funcionamiento con este Sistema, y otras con Acreditación que apenas cuentan con menos de 3 años de funcionamiento con este sistema (Ver Tabla 16). Dos de las instituciones

encuestadas están en proceso de acreditación, seis se encuentran acreditadas, cuatro de ellas cuentan con un comité de calidad; sin embargo, no cuentan con algún tipo de acreditación o certificación de calidad. Las demás instituciones no especificaron con qué sistema de calidad cuentan, no obstante, cuando se les preguntó la antigüedad de estas, dos respondieron que cuentan con un sistema de gestión de calidad de uno a tres años y uno con más de ocho años.

Tabla 16

Instituciones con SGC – Tiempo que cuentan con el SGC

	¿Cuál es el tiempo que su empresa cuenta con Sistema de Gestión de Calidad?				Total	
	De 1 a 3 años	De 4 a 7 años	De 8 a más años	No Especifica		
No Especifica	0	0	0	39	39	
¿Qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa?	Comité de Gestión Pedagógica y de Servicios	1	0	0	1	
	Comité de Calidad	3	0	0	3	
	Acreditación	5	1	0	0	6
	En Proceso de Acreditación	0	0	0	2	2
	ISO 9001	1	0	1	0	2
Total	12	1	2	38	53	

4.2 Análisis e interpretación de datos

Para el Análisis e interpretación de datos, primero se terminó con la realización de las encuestas, a continuación se procedió a ingresar todas y cada una de la información de las encuestas al programa IBM SPSS Statistics 21, luego se procedió a verificar el tipo de información que se requería de acuerdo al tipo de investigación que se realizaba, posteriormente se verifica la confiabilidad del instrumento calculando el alfa de Cronbach del instrumento, así como por cada pregunta y factor, finalmente se procede a emitir los reportes

y gráficos del SPSS, al tener los reportes finales se inicia con la interpretación de los resultados que obtuvimos con el SPSS, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

De los resultados del procesamiento de datos acerca de las Instituciones Educativas del Sector Nivel Superior de la región Junín, podemos indicar que el nivel de cumplimiento de los nueve factores de éxito de la calidad en las empresas del sector educación superior está en un nivel sobre el promedio. La escala utilizada considera un rango entre 1 y 5 (1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Neutral; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo), mientras que el promedio de calificaciones obtenido en los nueve factores fluctúa entre 3.09 y 3.68 ver Tabla 18 (Apéndice D); es decir los valores están por encima del promedio de la escala que es 3, comprobando así que la calificación se encuentra ligeramente por encima de una escala neutral entre totalmente de acuerdo y neutral. Este margen superior al promedio presenta aspectos posibles de mejora pero también aspectos que necesitan fortalecerse.

Para un mejor análisis la Figura 7, nos ilustra acerca los nueve factores de éxito de la calidad enmarcado en los cuatro bloques de la organización: Bloque Alta Gerencia, Bloque Procesos, Bloque Proveedores y Bloque Clientes.



Figura. 7. Modelo de nueve factores del TQM - Bloques

Nota. Adaptado de Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano, Benzaquen (2013)

En lo que respecta al bloque Alta Gerencia como se puede ver en la Figura 7, muestra

un promedio mayor en comparación a los otros bloques, lo cual significa que tienden a

realizar objetivos y metas considerando la calidad, de la misma manera involucran a los empleados en la participación de la gestión de la calidad y toman en cuenta el largo plazo para planificar el desarrollo de la organización, del mismo modo y en menor medida, evidencian un enfoque basado en hechos para la toma de decisiones; sus políticas y planes son evaluados con periodicidad; sin embargo, no están usando el benchmarking como herramienta para mejorar sus procesos, tampoco se puede ver una consideración favorable a los requerimientos del cliente en el diseño del servicio, este bloque está integrado por cuatro factores, X_1 , X_2 , X_3 y X_4 , a continuación detallamos cada uno de estos cuatro factores:

1. El factor para la Alta Gerencia (X_1), posee un promedio superior comparado con los demás factores 3.68, se puede observar que la alta gerencia tiene una tendencia positiva con el compromiso en la gestión de la calidad, alientan a sus empleados en la participación de la misma, y, tienden a planificar el desarrollo de la organización considerando el largo plazo.

También podemos observar en la Figura 8, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la calidad, y por el contrario sesgada a la izquierda, es decir ligeramente disperso hacia la calificación “Totalmente en Desacuerdo” de la escala.

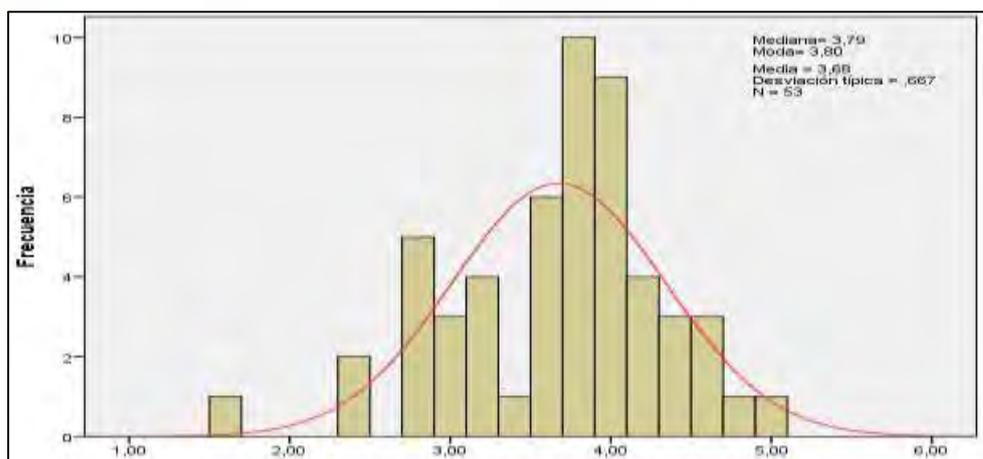


Figura 8. Histograma – Curva Normal: Factor Alta Gerencia
Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
Generado por IBM SPSS Statistics 21

2. Los resultados para el factor Planeamiento de la calidad (X_2), con un promedio de 3.59, observamos que las empresas tienen una predisposición a realizar metas y objetivos considerando la calidad, que a su vez, son monitoreados para lograr el éxito de los mismos. Sin embargo, no es suficiente para realizar un adecuado planeamiento de la calidad. Por otro lado podemos observar la Figura 9, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la calidad, y por el contrario sesgada a la izquierda, es decir ligeramente disperso hacia la calificación Totalmente en Desacuerdo de la escala.

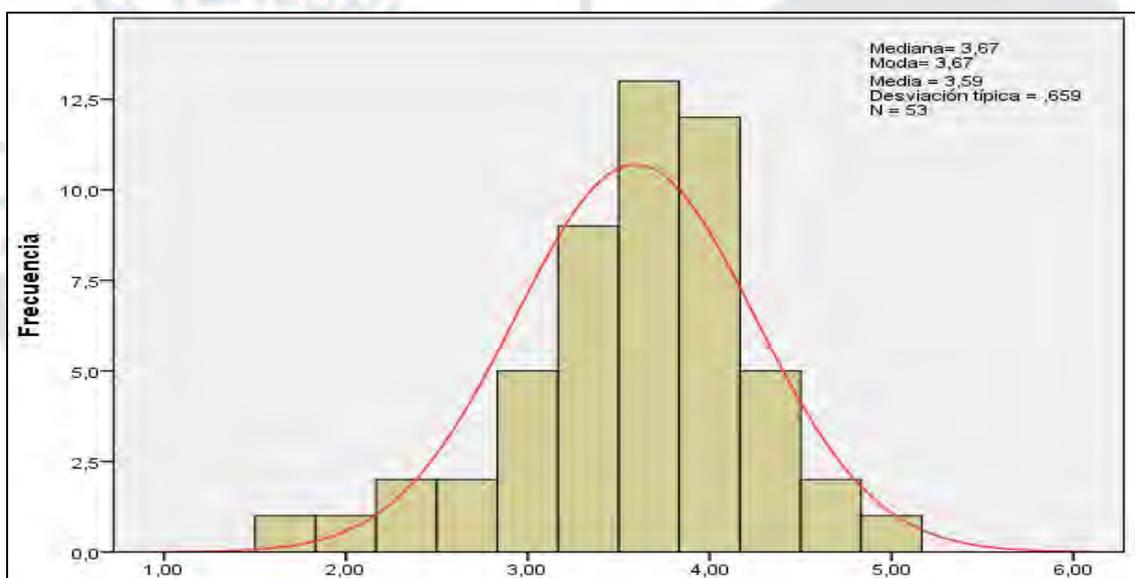


Figura 9. Histograma – Curva Normal: Factor Planeamiento de la Calidad

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014

Generado por IBM SPSS Statistics 21

3. El factor de Auditoría y Evaluación de la calidad (X_3), tiene un promedio de 3.40 ver Tabla 19 (Apéndice E), lo cual evidencia una propensión a basarse en los hechos para la toma de decisiones, las políticas y planes son evaluadas con periodicidad, pero tiene deficiencia al utilizar el benchmarking en toda la empresa. En la Figura 10, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la calidad, y por el contrario sesgada a la izquierda, es decir ligeramente disperso hacia la calificación Totalmente en Desacuerdo de la escala.

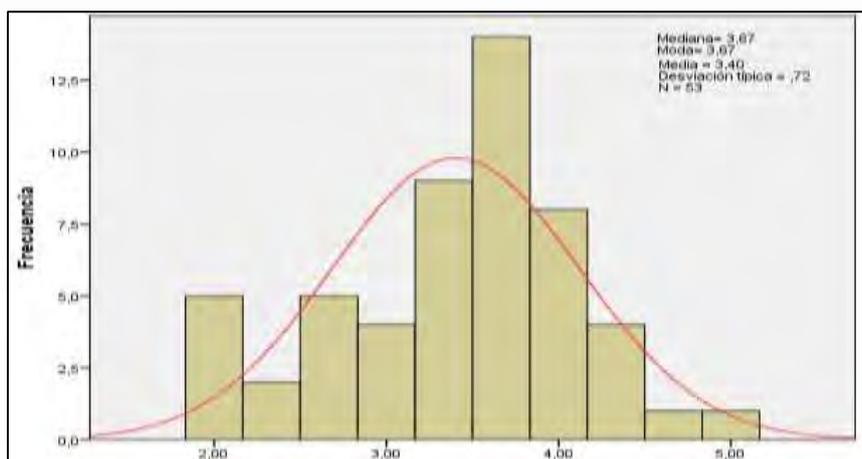


Figura 10. Histograma – Curva Normal: Factor Auditoría y Evaluación de la Calidad

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014

Generado por IBM SPSS Statistics 21

4. En el factor Diseño del Producto (X_4), tiene un promedio de 3.36, ver Tabla 19 (Apéndice E), en este factor los 3 ítems considerados se mantienen dentro del promedio, lo que significa que tienden a considerar al cliente durante el diseño del servicio, invierten lo necesario en el diseño y el método para desarrollarlo, además, se puede ver que existe una tendencia a mejorar las gestiones para que el servicio ofrecido sea de calidad. También podemos observar la Figura 11, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la izquierda, y muy por el contrario sesgada a la calidad, es decir ligera concentración hacia la calificación Totalmente en Desacuerdo de la escala.

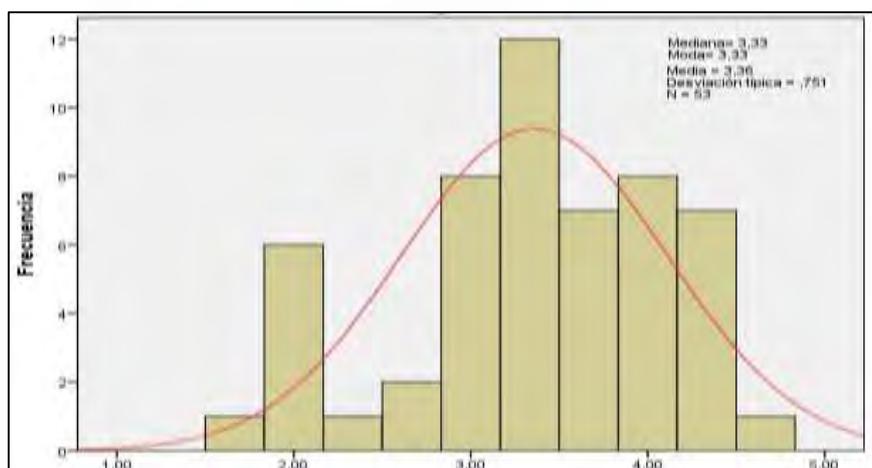


Figura 11. Histograma – Curva Normal: Factor Diseño del Producto

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014

Generado por IBM SPSS Statistics 21

Las instituciones no les están prestando la debida importancia al diseño del producto y esto es corroborado por nuestro análisis AMOFITH (Marketing y Ventas), donde podemos observar que las instituciones públicas están descuidando el mercadeo y venta de sus servicios, son las instituciones privadas las que aprovechan este descuido para tener más alumnos matriculados; sin embargo, podemos concluir que los requerimientos del cliente no están siendo satisfechos por ninguno de los dos sectores.

Con lo que respecta al bloque Procesos, posee una media de 3.35, igual al promedio general 3.35 (Ver Figura 7), lo que evidencia que las empresas presentan deficiencias en el manejo y utilización de herramientas para el control de calidad, no están tomando conciencia de los círculos de control de calidad. No obstante, muestran una predisposición para el mantenimiento y disposición de los equipos. Las instituciones no están capacitando a todos sus empleados en el manejo de herramientas de gestión de calidad; sin embargo, hay una propensión de involucrarlos con los sistemas de gestión de calidad, este bloque está integrado por tres factores, X_6 , X_7 y X_8 , a continuación detallamos cada uno de estos tres factores:

1. En referencia al factor Control y Mejoramiento de Procesos (X_6), mantiene un promedio igual a la media, ver Tabla 19 (Apéndice E), muestra que las instituciones de educación superior se preocupan por el mantenimiento y disposición de los equipos, no obstante, tienen deficiencias en el manejo y utilización de las herramientas para el control de calidad. También podemos observar la Figura 12, Al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera dispersión hacia la calidad, y por el contrario ligeramente concentrado a la izquierda, es decir ligeramente concentrado hacia la calificación Totalmente en Desacuerdo de la escala.

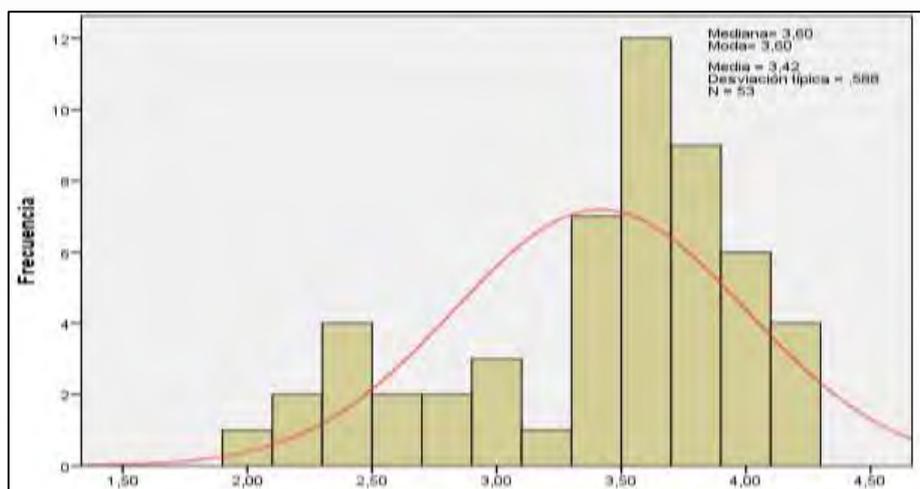


Figura 12. Histograma – Curva Normal: Factor Control y Mejoramiento de Proceso
Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
Generado por IBM SPSS Statistics 21

2. Los resultados para el factor Educación y Entrenamiento (X_7), muestran un promedio de 3.46, ver Tabla 19 (Apéndice E), lo que significa que los empleados tienen una tendencia a percibir una conciencia a la calidad y están involucrados con el sistema de gestión de calidad de la empresa; sin embargo, las instituciones no están capacitando a todo sus trabajadores en el manejo de las herramientas de gestión de calidad. También podemos observar la Figura 13, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la calidad, y por el contrario sesgada a la izquierda, es decir ligeramente disperso hacia Totalmente en Desacuerdo de la escala.

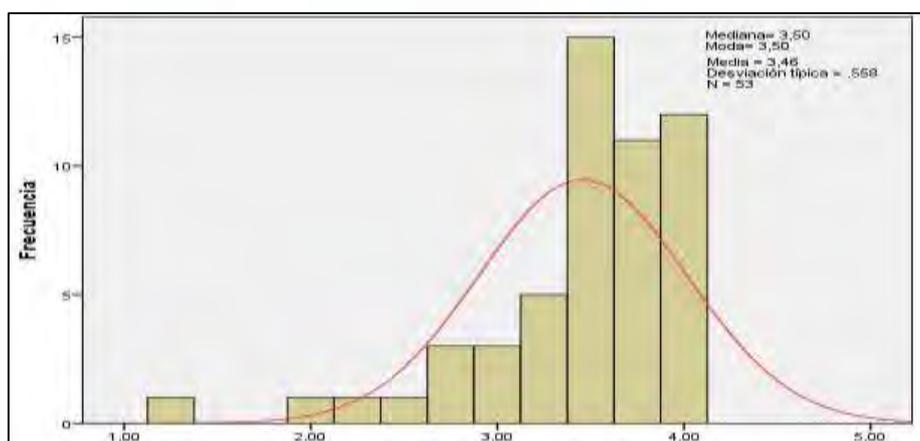


Figura 13. Histograma – Curva Normal: Factor Educación y Entrenamiento
Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
Generado por IBM SPSS Statistics 21

La nueva Ley de Educación Universitaria plantea cambios en el aspecto de recursos humanos, siendo el principal que los docentes no pueden tener más de 70 años. Además, se requiere que el nivel de formación sea igual o superior al del grado que enseñan. Es así que para enseñar en pregrado es necesario que el profesional cuente con una licenciatura y deben tener preferencia aquellos que cuentan con maestría o doctorado. Una gran oportunidad para que la alta gerencia capacite e involucre a sus empleados en los sistemas de gestión de calidad.

- Para el factor Círculos de Calidad (X_8), el promedio se encuentra por debajo del promedio 3.18, ver Tabla 19 (Apéndice E), esto se manifiesta porque las empresas no presentan la suficiente capacidad para realizar círculos de calidad y en el uso de sus herramientas. Tampoco están tomando conciencia de las ventajas de los círculos de calidad en la reducción de costos dentro de la organización. También podemos observar la Figura 14, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la calidad, y por el contrario sesgada a la izquierda, es decir ligeramente disperso hacia la calificación Totalmente en Desacuerdo de la escala.

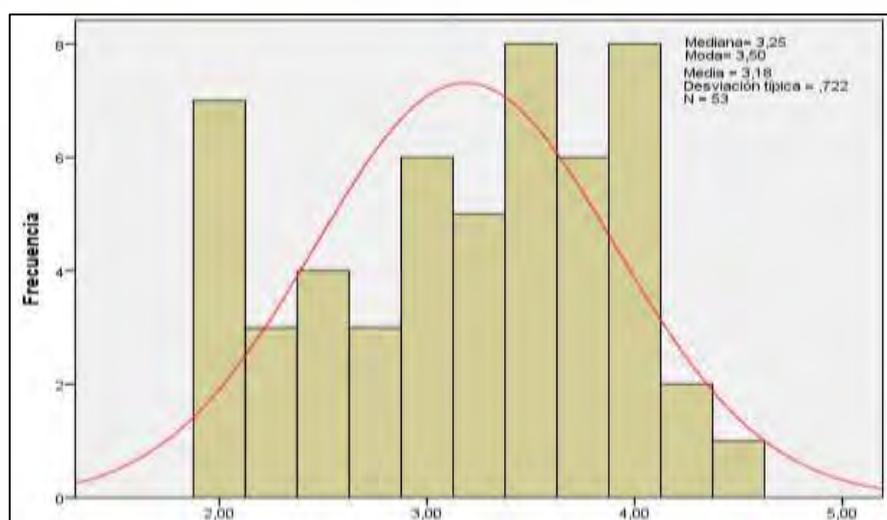


Figura 14. Histograma – Curva Normal: Factor Círculos de Calidad
Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
Generado por IBM SPSS Statistics 21

Respecto al bloque de clientes, tiene un promedio de 3,43 (Ver Figura 7), indica que las instituciones tienden a tomar en cuenta la satisfacción de sus clientes respecto al servicio que ofrecen; no obstante, no le toman la debida importancia, este bloque está integrado por un factor X_9 , a continuación detallamos este factor:

1. El factor Enfoque hacia la satisfacción del Cliente (X_9), resulta un promedio de 3.44, ver Tabla 19 (Apéndice E), indica que la empresas comienzan a tomar en cuenta la información sobre las quejas de sus clientes con el fin de corregir errores, al mismo tiempo podemos deducir que si bien existen esfuerzos para satisfacer a sus clientes, no es una mejora substancial. También podemos observar la Figura 15, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la calidad, y por el contrario sesgada a la izquierda, es decir ligeramente disperso hacia la calificación Totalmente en Desacuerdo de la escala.

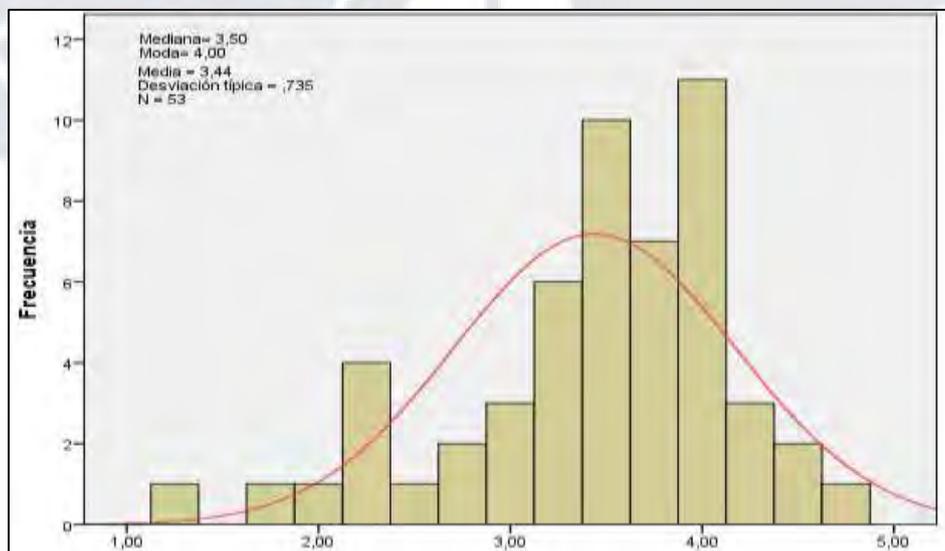


Figura 15. Histograma – Curva Normal: Factor Enfoque hacia la satisfacción del cliente
Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
Generado por IBM SPSS Statistics 21

Para concluir en el bloque de proveedores con un promedio de 3,09, evidencian que las empresas no mantienen una relación a largo plazo con sus proveedores, a pesar de su

preocupación por obtener un producto de calidad de estos, este bloque está integrado por un factor X_5 , a continuación detallamos este factor:

1. El factor Gestión de la Calidad del Proveedor (X_5), posee un promedio inferior de 3.09, ver Tabla 19 (Apéndice E), por debajo del promedio general 3.35, lo que evidencia que las empresas no están percibiendo que la calidad de los productos o servicio recibidos sean los adecuados, no están realizando auditorías a sus proveedores respecto a la calidad, tampoco mantiene relaciones de cooperación con estos a largo plazo; sin embargo, se preocupan por los productos de sus proveedores, y manejan cierta información de los mismos. También podemos observar la Figura 16, al evaluar la media y la mediana de este factor, podemos indicar que la distribución es asimétrica, con ligera concentración hacia la izquierda, y por el contrario sesgada a la calidad, es decir ligera concentración hacia la calificación Totalmente en Desacuerdo de la escala.

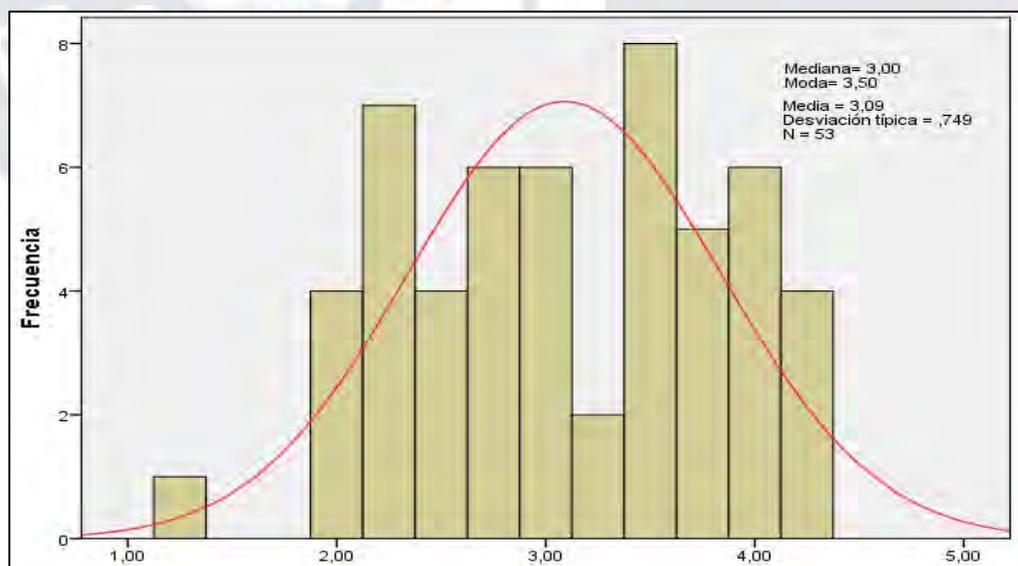


Figura 16. Histograma – Curva Normal: Factor Gestión de la Calidad del Proveedor

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014

Generado por IBM SPSS Statistics 21

Las instituciones de acuerdo a nuestro análisis AMOFITH (Sistema de Información y Comunicaciones) cuentan con software especializado para el manejo de la base de datos de los alumnos, donde se registran sus calificaciones y los cursos que llevan. Esto permite que distintas áreas como registro y las facultades tengan acceso al

expediente de cada estudiante, compartiendo la información de manera inmediata, de este modo incrementan la satisfacción del cliente. No obstante, no están usando un sistema de información y comunicación efectivo para interactuar y controlar a sus proveedores, esto se ve reflejado en el bajo promedio obtenido en este factor.

4.3 Resumen

El Nivel de cumplimiento de los nueve factores del TQM en el Sector Educación Superior en la Región Junín es ligeramente superior al promedio general (3,35). Este resultado nos indica que el sector no está desarrollando una tendencia hacia la calidad, ya que se tiene ciertas deficiencias respecto a diseño del producto, gestión de la calidad de los proveedores y círculos de calidad. Los resultados también denotan que muchas instituciones del sector, no consideran la calidad en su planeamiento, hasta después de algunos años, cuando analizan la alternativa de implementar alguna acreditación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

La presente tesis tuvo por objetivo responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de los factores del TQM en el Sector de Educación Superior en la Región Junín? Y a raíz de esta pregunta se derivaron las siguientes preguntas específicas: a) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) alta gerencia en las empresas en el Sector de Educación Superior en la Región Junín?; b) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) planeamiento de la calidad en las empresas del Sector Educación Superior en la Región Junín?; c) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) auditoría y evaluación de la calidad en las empresas en el Sector de Educación Superior en la Región Junín?; d) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) diseño del producto en las empresas en el Sector de Educación Superior en la Región Junín?; e) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) gestión de la calidad del proveedor en las empresas en el Sector Educación Superior en la Región Junín?; f) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) control y mejoramiento de los procesos en las empresas en el Sector de Educación Superior en la Región Junín?; g) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) entrenamiento y educación en las empresas en el Sector de Educación Superior en la Región Junín?; h) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) círculos de calidad en las empresas en el Sector Educación de Superior en la Región Junín?; i) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del factor de calidad (TQM) enfoque a la satisfacción del cliente en las empresas en el Sector de Educación Superior en la Región Junín?

Las conclusiones obtenidas por el presente estudio en el sector de educación superior en la región Junín son las siguientes:

- ✓ El Nivel de cumplimiento del factor Alta Gerencia, se encuentra del mismo modo por encima del promedio general (3,35), resaltamos la búsqueda del éxito en el largo plazo, así como el aliento a los trabajadores en la participación de la gestión de la calidad, pero muestra dificultades en la asignación de recursos para elevar el nivel de la calidad y lograr reunirse de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad.
- ✓ El Nivel de cumplimiento del factor Planeamiento de la Calidad, se encuentra por encima del promedio general (3,35), lo cual muestra que las empresas del sector educación en la región Junín, considera metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad, y le presta mucha atención al cumplimiento y éxito de las mismas.
- ✓ El Nivel de cumplimiento del factor Auditoria y Evaluación de la Calidad se encuentra ligeramente por encima del promedio general (3,35), esto debido principalmente a que las Instituciones obtienen datos objetivos para la toma de decisiones, pero tiene problemas respecto al benchmarking ya que no se logra implementarlo, este factor se ve mucho más uniforme respecto a la media, es decir si bien está sesgado hacia la izquierda, la diferencia entre la concentración a la derecha y el sesgo a la izquierda es mínimo.
- ✓ El Nivel de cumplimiento del factor Diseño del producto se encuentra a la par del promedio general (3,35), presentando problemas con los requerimientos de los clientes, así también con la inversión y el método para desarrollar el diseño.
- ✓ El Nivel de cumplimiento del factor Gestión de la Calidad del Proveedor, se encuentra por debajo del promedio general (3,35) y a la par con el promedio de la escala, no considera las relaciones de largo plazo con sus proveedores, tampoco las auditorias y evaluaciones de éstos.
- ✓ El nivel de cumplimiento del factor Control y Mejoramiento de los Procesos, se encuentra ligeramente por encima del promedio (3,35), esto debido a que se aplica la

calidad con eficacia, así también los equipos e instalaciones funcionan bien y reciben mantenimiento, aunque deben mejorar ya que se tiene dificultades con la utilización e implementación de las siete herramientas del control de la calidad.

- ✓ El nivel de cumplimiento del factor Entrenamiento y Educación, se encuentra levemente superior al promedio general (3,35), se rescata el buen desempeño respecto al manejo de las herramientas de la gestión de la calidad, aún falta capacitar y entrenar respecto a la calidad. Representa una concentración a la calidad y sesgada a la izquierda, es decir es una asimetría negativa.
- ✓ El Nivel de cumplimiento del factor Círculos de Calidad en las empresas, se encuentra por debajo del promedio (3,35) debido a que las empresas presentan un menor puntaje en el manejo de los círculos de calidad y en que todos sus trabajadores interioricen este concepto.
- ✓ El nivel de cumplimiento del factor Enfoque a la Satisfacción del Cliente en las empresas, se encuentra ligeramente por encima del promedio general (3,35), esto debido a que no les están prestando atención a los requerimientos ni quejas de los clientes.
- ✓ En esta investigación se tuvo como propósito, identificar los puntos críticos de las instituciones educativas superiores por cada factor, de esta manera poder mejorarlos para finalmente lograr los niveles óptimos de calidad. Al obtener los promedios de los nueve factores y con estas las preguntas correspondientes, se pudo obtener los puntos críticos en cada factor y podemos describirlos, esto permitirá evaluar los puntos críticos, así como definir las estrategias para mejorar su calificación.
- ✓ La Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), definen y ejecutan mecanismos de certificación a fin de asegurar la calidad educativa que las instituciones deben brindar. Esto obligará a la alta gerencia tomar

medidas en el corto plazo para acreditar sus carreras y facultades. Para lograr este objetivo tendrán que mejorar su gestión con respecto a la calidad.

5.2 Recomendaciones

- ✓ La Alta Gerencia (X_1) debe comprometerse con los sistemas de gestión de calidad de las Instituciones Educativas Superiores. Cuando los altos directivos incluyen al sistema de gestión como una forma de trabajo, tarde o temprano eso se reflejará en toda la organización. Para lograr que este sistema de gestión sea parte de la forma de trabajo y de su cultura, se debe garantizar que la alta gerencia conozca a fondo las dimensiones, requisitos y los beneficios que el sistema aporta a todos los niveles, considerando el presupuesto anual, con sus partidas para la gestión de la calidad. Se recomienda a la alta gerencia establecer políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad. Estas políticas y objetivos deben estar alineados a los resultados que la organización desee tener. Además, deben crear y mantener un ambiente interno en el cual todo el personal debe llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización, asimismo alentar su participación en la gestión de la calidad.
- ✓ Con respecto al Planeamiento de la Calidad (X_2), es un proceso que asegura que los servicios ofrecidos por la institución cumplan con las especificaciones del cliente. La alta gerencia debe involucrarse para cumplir con estos requerimientos, en igual forma, involucrar a los empleados y conjuntamente plantear estrategias para ofrecer un mejor servicio. Para realizar e implementar un planeamiento de calidad recomendamos lo siguiente: (a) determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas, (b) establecer las políticas y objetivos de la calidad de la organización, (c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad, (d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad, (e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de

cada proceso, (f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso, (g) establecer y aplicar procesos para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

- ✓ La Auditoría y Evaluación de la Calidad (X_3), nos permite obtener un diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la institución y comprobar la efectividad de este sistema. Las instituciones de educación superior deben enfocarse en este factor ya que es importante para la mejora continua y el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Del mismo modo, en los resultados del estudio se observa con respecto al benchmarking que las empresas obtuvieron un promedio inferior respecto a las demás variables, para lo cual, recomendamos reforzar la aplicación de este método para obtener el conocimiento de las mejores prácticas de las instituciones con un servicio de calidad más competitivo. El benchmarking es una alternativa que pueden llevar estas instituciones para lograr mejoras sus procesos.
- ✓ Con respecto al Diseño del producto (X_4), las empresas deben esforzarse más en la obtención de los requerimientos del cliente, ya que este procedimiento es clave para el diseño y planeamiento del servicio. Las organizaciones dependen de sus clientes y deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, así mismo, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas. Para un diseño del servicio adecuado, recomendamos: (1) El diseño de un servicio debe ser llevado a través de un proceso sistemático y soportado por diversas investigaciones. (2) Se debe definir el estándar de calidad que ofrecerá la empresa al mercado, este se refiere al nivel de calidad que satisfará las necesidades de los clientes.
- ✓ Con respecto a la Gestión de la Calidad del proveedor (X_5), las instituciones no les están prestando la debida importancia. Se recomienda, seleccionar y evaluar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo a los

requisitos de la organización. Además, reforzar el vínculo con uno o dos proveedores para afianzar su lealtad y confianza. Para desarrollar nuevos productos y servicios con un alto grado de fiabilidad, es imprescindible que el proveedor colabore desde la fase inicial de desarrollo. Deben tener en cuenta que un proveedor bien estimulado y apoyado por la organización, puede dar una contribución insustituible de creatividad e innovación tecnológica en nuevos productos y servicios, además, puede trabajar activamente para reducir continuamente los costos.

- ✓ Con respecto al Control y mejoramiento de procesos (X_6), es imprescindible poner en marcha mecanismos de control y mejora continua que permitan medir la calidad de la empresa. Se recomienda el uso de herramientas de control de calidad, que son importantes como ayuda en la solución y análisis de problemas para lograr la mejora continua de las empresas, se debe determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. Además, deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos, para lograr ventajas como la comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente y desarrollar procesos que adopten valor a su empresa.
- ✓ Con respecto a Educación y entrenamiento (X_7), se recomienda promover un mayor involucramiento y compromiso del personal en las prácticas de calidad, ya que para la implementación exitosa del sistema de gestión de calidad y para su mantenimiento en el largo plazo, todos los empleados de la organización deben estar involucrados. La educación y entrenamiento del personal se convierte en un aspecto crucial, pues el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios.

- ✓ Los Círculos de Calidad (X_8), ayudan a identificar problemas, oportunidades de mejora y recomendar soluciones para poder implementarlas posteriormente. Los resultados de nuestra investigación demuestran que las empresas no le están prestando la debida importancia a este factor, por lo que se observa una calificación más baja.

Recomendamos, reforzar los círculos de calidad dentro de las instituciones y difundir las ventajas de su implementación. La dirección debe conocer a la perfección sus posibilidades y beneficios. Debe confiar y estar convencida de su implantación. Además debe ejercer permanentemente un liderazgo situacional, como impulsores y mantenedores del buen funcionamiento de los círculos. Cuando estos círculos se implantan de manera adecuada, representan una buena herramienta para aumentar la concientización, sensibilización, integración y comunicación de los recursos humanos de la empresa.

- ✓ El promedio obtenido por las empresas de educación superior en el factor satisfacción del cliente (X_9), evidencian que las empresas no le están prestando la debida atención a los requisitos del cliente. La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto.

Para lograr la satisfacción del cliente recomendamos establecer políticas de observación y comunicación con el cliente, además, implementar herramientas para medir su conformidad post servicio.

- ✓ Las instituciones no están usando un sistema de información y comunicación efectivo para interactuar y controlar a sus proveedores. Se recomienda usar las tecnologías de información para mejorar la relación con sus proveedores y poder controlarlos.

5.3 Contribuciones Teóricas

Como fruto del presente trabajo de investigación, obtenemos una serie de resultados que hemos tratado de presentar paulatinamente de manera lógica y ordenada. El núcleo central de nuestra contribución se sintetiza en el avance de la comprensión del grado de cumplimiento de la calidad total en las instituciones de educación superior en la región Junín. En concreto nuestro estudio ha permitido:

- Elaborar un marco teórico de los 9 factores de éxito de la calidad total planteado por Benzaquen en el año 2013.
- Recoger un estudio del marco de la investigación de la presente Tesis, al saber el nivel de cumplimiento de los 9 factores de calidad propuesto por Benzaquen (2013), de las instituciones de educación superior en la región Junín.

5.4 Contribuciones Prácticas

Estos resultados contribuye a tener una idea real de la situación de la instituciones Educativas de Nivel Superior en la Región Junín, este podrá ser consultado por los Docente Universitarios, Alumnos Universitarios y por las autoridades y comprender la situación real de este sector. Si bien es cierto contamos a nivel regional con una Institución acreditada como es el Instituto Superior Tecnológico Continental, siendo esta la única Institución con ese galardón, la pregunta que nos hacemos es ¿Cuál es la razón para que las demás instituciones no puedan alcanzar también ese galardón?, Recomendamos ampliar esta investigación y realizar una investigación longitudinal en la cual podamos conocer los 9 factores en las Instituciones Educativas Superiores acreditadas versus las no acreditadas y poder evaluar con exactitud cuál es el punto a considerar para la mejora de la Calidad.

5.5 Futuras Investigaciones

Cualquier trabajo de investigación desarrollado con un mínimo de entusiasmo contribuye a despejar algunas incógnitas sobre el tema tratado, pero de forma simultánea,

genera nuevas preguntas, nuevas ideas y abre nuevas vías de trabajo. En este apartado se presentan algunas líneas de investigación que pueden ser objetos de interés, atendiendo al trabajo expuesto en la siguiente tesis.

Esta investigación es el cimiento para realizar un estudio en la cual se incluya a los estudiantes y personal administrativo para poder conocer su punto de vista respecto a la calidad de su Institución educativa y si estas están alineadas a la alta gerencia. El estado peruano recientemente hizo modificaciones en las leyes para mejorar la calidad de enseñanza en las instituciones de educación superior universitarias, realizar el mismo estudio dentro de cinco años y compararlo con la presente investigación, sería un gran aporte a la región Junín.

La búsqueda de la calidad total requiere una revisión integral de las instituciones de la educación superior en la región Junín que implica identificar puntos críticos de estas instituciones en sus procesos de gestión de calidad, por lo que sus resultados son un insumo importante, pues permiten conocer elementos obstaculizadores y facilitadores de la calidad total. El análisis de la calidad educativa debe incluir resultados de investigación sobre los procesos relacionados con la satisfacción del cliente, pues es de gran utilidad en la toma de decisiones en aras de un sistema educativo más competitivo.

Referencias

- América Economía, 2013 *Ranking 2013, las mejores universidades peruanas*. Recuperado de <http://rankings.americaeconomia.com/mejores-universidades-peru-2013/ranking/>
- Abarca, R. (). *Guía para autoevaluar los servicios de la universidad*. Recuperado de <http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/EFQM%20Guia.doc>
- Águila, V. (2004). *El concepto calidad en la educación universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional*. Revista Iberoamericana de Educación. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF>
- Andina (2013, 25 de septiembre). *Se necesitan al menos 4,000 empresas certificadas en sistemas de gestión*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/espanol/noticia-peru-necesita-al-menos-4000-empresas-certificadas-sistemas-gestion-429629.aspx>
- Apple, M. (1993) *Ideología y currículo*. Akal
- Banco Mundial. (2006). *Por una educación de calidad para el Perú*.
- Beltran, A. F., & Seinfeld, J. N. (2011). *Hacia una educación*. Lima, Perú.
- Brown, M.G. 1991. *Baldrige award-winning quality*. White Plains, NY: Quality Resources
- Benzaquen, J. (2013). *Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano*. *revista Journal: Globalización, Competitividad & Gobernabilidad*, 41-59.
- Benzaquen, J. (2013). *La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú*. *Revista Journal: Globalización, Competitividad & Gobernabilidad*, 67-89.
- Centro de Desarrollo Industrial [CDI]. (2011). *Semana de la Calidad*. Recuperado de http://www.cdi.org.pe/semana_cgc.htm
- Centro Interuniversitario de Desarrollo. [CINDA] (2009). *Informe sobre el Sistema de Educación Superior Universitaria del Perú*. Recuperado de http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/download/informe_peru.pdf

- Cohen, S. & Brand, R. 1993. *Total quality management in government. A practical guide for the real world*. San Francisco, Jossey-Bass.
- Congreso de la Republica. (2014). *Congreso de la Republica: Perú*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30220.pdf>
- Consejo Nacional de la Competitividad. (2011). *Diagnóstico del Sistema Nacional de Calidad*. Recuperado de http://www.cnc.gob.pe/descargas/descargar/Diagnostico_SNC_Documento_final.pdf
- Cook, T. & Reichardt, Ch. (2005). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa (5° edición)*. Madrid: Ediciones Morata.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. Nueva York, NY: McGraw-Hill.
- Crosby, P. (1984). *Quality without tears: The Art of hassle – free management*. Milwaukee, WI: Quality Press.
- Cryterium multimedia, *Guía de la Calidad EFQM, 2015*, Recuperado de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/modelo-efqm>
- D'Alessio, F. (2012). *Adinistracion de la Operaciones productivas: un enfoque en procesos para la gerencia*. Mexico: Pearson.
- De Luxán Meléndez, J.M. (1998): “*la misión de la Universidad*”. En De Luxan, J.M. (Ed.) *Política y Reforma Universitaria*. Barcelona: Cedecs Editorial S.L.
- Dean, J. & Bowen, D. (1994). Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice through Theory Development. *The Academy Management Review*, 19(3), 392-418.
- Deming, W. (1982) *Quality, productivity and competitive position*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study

- Deming, W. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dirección de educación Superior tecnológica y técnico productivo del Ministerio de educación, Recuperado de <http://digesutp.minedu.gob.pe/mapa-de-centros-de-formacion/>
- Dominguez, E. (2008). Formación de Equipos Técnicos para la Elaboración de propuestas de Política Educativa. *Proyecto MEC / UNESCO*, 1-46.
- Fernandez, N. (2012). LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN AMERICA LATINA. Aportes para la construcción de una nueva agenda. *Debate universitario*, 1-29.
- Fernández, N. (2012). La Educación Superior en América Latina. Interrogantes y desafíos para el debate. *Aalborg University*, 94-113.
- Gómez, J. (2013). *Coeficiente Alfa de Cronbach. Validación del instrumento de recolección de datos*. Recuperado de http://icad.milaulas.com/pluginfile.php/202/mod_folder/content/0/Jose%20Manuel%20Gomez.ppt?forcedownload=1.
- Gómez Marcelo M. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación científica*, Argentina, Editorial Brujas.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y productividad*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hockman, K., Grenville, R. & Jackson, R. (1994, mayo). Road map to ISO 9000 registration. *Quality Progress*, 27(5), 39-42

Instituto Nacional de Estadística e Informática, I. (2011). *II Censo Nacional Universitario 2010*. Obtenido de <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/censos/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática, I. (2014). *Estadísticas Sociales*. Obtenido de <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/sociales/>

International Organization for Standardization [ISO]. (2014). *Perú INDECOPI*. Recuperado de

http://www.iso.org/iso/about/iso_members/iso_member_body.htm?member_id=2036

International Organization for Standardization [ISO]. (2014b). *We're ISO, the International Organization for Standardization. We develop and publish International Standards*.

Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home.html>

Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

[INDECOPI]. (2014). *Servicio Nacional de Acreditación*. Recuperado de

http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=1091

Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

[INDECOPI]. (2014). *Servicio Nacional de Metrología*. Recuperado de

http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=13&JER=354

Kandaris, S. (1997, enero). The quality system manual: The definitive guide to the ISO 9000 family and Tickit. By T.J. Haw. Review, *The Journal of the operational research society*, 48(1), 105-16.

Marsiske Schulte, Renate (2004), *Historia de la autonomía universitaria en América Latina* vol. XXVI, núms. 105-106, pp. 160-167

MINEDU. (20 de Agosto de 2014). *Estructura y titulaciones de Educación Superior*.

Obtenido de <http://www.oei.es/homologaciones/peru.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2012). *Agenda de competitividad 2012-2013*.

Recuperado de

http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=2802%3Aagenda-de-competitividad-2012-2013&catid=36%3Anovedades-de-competitividad&Itemid=100732&lang=es.

Ministerio de la Producción [PRODUCE]. (2013). *Certificaciones de calidad*. Recuperado de

<http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/coleccion-crecemype/creacion-de-valor/6%20certificaciones%20de%20calidad.pdf>.

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*.

Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.

Pérez, A. (1993). *Teoría y evaluación de la educación superior*. Buenos Aires: Rei Argentina.

Pino, R. (2008). TQM practices in manufacturing and service companies in Peru. *Journal of CENTRUM Cathedra*, 1(2), 47-56.

Rico Menendez, J. (2001). Evolución del Concepto de la Calidad. *REV. ESP. TRASP.*, 169-175.

Senlle, A. (1999). *ISO 9000 en la práctica. Cómo evaluar su calidad. Herramientas de última generación para la autoevaluación de las organizaciones*. Barcelona: Gestión 2000

SILA, I. y EBRAHIMPOUR, M. (2002): "An investigation of the total quality management survey based research published between 1989 and 2000: A literature review".

International Journal of Quality and Reliability Management. Vol.19, n°7, pp.902-970.

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

[SINEACE] (2014). *Normas*. Recuperado de <http://www.sineace.gob.pe/>

Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería [UCCI]. (2014). *Carreras*. Recuperado de

<http://www.universidad.continental.edu.pe/Portal/>

UNCP. (20 de Agosto de 2014). *Universidad Nacional del Centro del Perú*.

UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la educación Superior – 2009: la nueva dinámica de la educación superior y la investigación*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001832/183277s.pdf>

Universia, P. (2014). *Universia Perú*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://universidades.universia.edu.pe/gestion/calidad-universitaria/>

UPLA. (20 de Agosto de 2014). *Inicio*. Obtenido de <http://upla.edu.pe/portal/>

Villaroel, C. (20 de Agosto de 2014). *Biblioteca de la Universidad Antonio Aurora*. Obtenido de <http://biblioteca.uahurtado.cl/UJAH/Reduc/pdf/pdf/8161.pdf>



Apéndice A: Instrumento TQM



CENTRUM
GRADUATE BUSINESS SCHOOL
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Fecha

CUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

A. Su empresa o Institución está ubicada:

a. En Lima

b. En provincia

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 _____

B. Su empresa es:

a. Pública

b. Privada

c. Otra (Instituciones) _____

F. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?

a. 0 - 5

b. 6 - 10

c. 11 - 15

d. 16 - 20

e. Más de 20

C. ¿Cuántos trabajadores tiene ?

a. 1 a 10 ()

b. 11 a 50 ()

c. 51 a 200 ()

d. 201 a más ()

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

() Sí () No

D. Su cargo es:

a. Presidente de Directorio o Gerente General

b. Gerente de Area o Jefe de Departamento

c. Otro _____

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 ()

Figura 17. Instrumento TQM-1

Adaptado de Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano (Benzaquen, 2013)

	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.					

Figura 18. Instrumento TQM-2

Adaptado de Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano (Benzaquen, 2013)

Apéndice B: Carta de Confidencialidad



CENTRUM
GRADUATE BUSINESS SCHOOL
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Huancayo ____ Mayo del 2014

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La escuela de negocios CENTRUM de la Pontificia Universidad Católica del Perú, el suscriptor de la presente carta se compromete a mantener la confidencialidad en relación a toda la documentación e información obtenida en la encuesta realizada, del cual participa y declaramos que estamos de acuerdo con lo siguiente:

- a) No divulgar a terceras personas o instituciones el contenido de cualquier documentación o información, como parte o resultado de la investigación a realizarse.
- b) No discutir ni divulgar problemas de su institución a terceros.
- c) No permitir a terceros el manejo de documentación resultante del proceso de investigación bajo nuestra tutela.
- d) No explotar y aprovechar en beneficio propio, o permitir el uso por otros, de las informaciones obtenidas o conocimientos adquiridos durante el proceso de la encuesta.

La escuela de negocios CENTRUM de la Pontificia Universidad Católica del Perú asume ética y responsablemente el manejo y/o acceso a esta información.

REPRESENTANTE CENTRUM

EMPRESA ENCUESTADA

Figura 19. Carta de Confidencialidad

Apéndice C: Población de Empresas de Educación Superior en Junín

Tabla 17

Población de Empresas de Educación Superior en Junín

Ítem	Institución	Tipo
1	IEST LA MERCED	Tecnológico
2	IEST PUERTO LIBRE	Tecnológico
3	IEST PICHANAKI	Tecnológico
4	IEST INFONET	Tecnológico
5	IEST JAIME CERRON PALOMINO	Tecnológico
6	IEST CHUPACA	Tecnológico
7	IEST HEROES DE SIERRA LUMI	Tecnológico
8	IEST CHRISTIAN BARNARD	Tecnológico
9	IEST DE CONCEPCION	Tecnológico
10	IEST MARIO GUTIERREZ LOPEZ	Tecnológico
11	IEST 9 DE MAYO	Tecnológico
12	IEST CANIPACO	Tecnológico
13	IEST SAN PABLO	Tecnológico
14	IEST DE FORMACION EMPRESARIAL EN COMPUTACION E INFORMATICA - ITEC	Tecnológico
15	IEST EUGENIO PACCELLY	Tecnológico
16	IEST HUANCAYO	Tecnológico
17	IEST MI PERU	Tecnológico
18	IEST RUDOLF DIESEL	Tecnológico
19	IEST SAN PEDRO	Tecnológico
20	IEST TECNOFUTURO	Tecnológico
21	IEST CEPEBAN - HUANCAYO	Tecnológico
22	IEST CEVATUR HUANCAYO	Tecnológico
23	IEST CIBERNETICA Y TECNOLOGÍA	Tecnológico
24	IEST CONTINENTAL	Tecnológico
25	IEST FRANCIS COLLINS	Tecnológico
26	IEST FRANKLIN ROOSEVELT	Tecnológico
27	IEST INTERNATIONAL SYSTEM	Tecnológico
28	IEST SAN FRANCISCO DE ASIS	Tecnológico
29	IEST SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO	Tecnológico
30	IEST TECNICOS EN COSMETOLOGIA SISTEMA Y BELLEZA - TECSYB	Tecnológico
31	IEST ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY	Tecnológico
32	IEST JOSE MARIA ARGUEDAS	Tecnológico
33	IEST VIRGEN DE COCHARCAS	Tecnológico
34	IEST MARCO	Tecnológico
35	IEST SAUSA	Tecnológico
36	IEST MESETA DE BOMBON	Tecnológico
37	IEST EDUTEC	Tecnológico
38	IEST SAN IGNACIO DE LOYOLA	Tecnológico
39	IEST BILL GATES	Tecnológico
40	IEST SAN MARTIN DE PANGO	Tecnológico
41	IEST ASHANINKA	Tecnológico
42	IEST NUEVA AMERICA	Tecnológico
43	IEST TEODORO RIVERA TAYPE	Tecnológico
44	IEST ADOLFO VIENRICH	Tecnológico
45	IEST SANTA LUCIA	Tecnológico
46	IEST LA OROYA	Tecnológico
47	ISE JUAN ENRIQUE PESTALOZZI	Tecnológico

Nota: Recuperado de Dirección de educación Superior tecnología y Técnico productiva del Ministerio de Educación, Recuperado de <http://digesutp.minedu.gob.pe/mapa-de-centros-de-formacion/>

Ítem	Institución	Tipo
48	ISE HUMBERTO YAURI MARTINEZ	Tecnológico
49	ASC ASOCIACION CIVIL INSTITUTO DE INVESTIGACION Y FORMACION CONTINUA	Productivo
50	ASC ASOCIACIÓN PROMOTORA ASMOBEQ	Productivo
51	ASC ATENEO CIENTIFICO DE CAPACITACION MULTISECTORIAL-ATECAM	Productivo
52	ASC ADVENTISTA ANDINA CENTRAL	Productivo
53	ASC PROMOTORA EDUCATIVA CONTINENTAL	Productivo
54	ESFA GUEDELIA ALARCO DE VARGAS	Productivo
55	ESFA RICHARD WAGNER	Productivo
56	ESFA FORMACION ARTISTICA	Productivo
57	IESP SELVA CENTRAL	Pedagógico
58	IESP PAMPA SILVA	Pedagógico
59	IESP PIO X	Pedagógico
60	IESP TEODORO PEÑALOZA	Pedagógico
61	IESP JUAN PABLO II	Pedagógico
62	IESP ASUNCION DE MARIA	Pedagógico
63	IESP ISABEL LA CATOLICA	Pedagógico
64	IESP KENNET COOPER	Pedagógico
65	IESP SAN JOSE	Pedagógico
66	IESP SANTA FELICITA	Pedagógico
67	IESP BERTOLT BRECHT	Pedagógico
68	IESP CHARLES DICKENS	Pedagógico
69	IESP CONSTRUYE	Pedagógico
70	IESP DEL CENTRO	Pedagógico
71	IESP HEROES DE LA BREÑA	Pedagógico
72	IESP JOSE ANTONIO ENCINAS	Pedagógico
73	IESP LEONCIO PRADO	Pedagógico
74	IESP NUESTRA SEÑORA DE GUADAUPE	Pedagógico
75	IESP ACOLLA	Pedagógico
76	IESP MONSEÑOR ADOLFO BRAVO GUZMAN Y SOTO	Pedagógico
77	IESP PEDRO MONGE CORDOVA	Pedagógico
78	IESP SAN JUAN BOSCO	Pedagógico
79	IESP GUSTAVO ALLENDE LLAVERIA	Pedagógico
80	IESP ISPP. NOEMI UGARTE PAIVA	Pedagógico
81	IESP CARLOS CUETO FERNANDINI	Pedagógico
82	FFAA ESCUELA TECNICO SUPERIOR DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU - HUANCAYO	Tecnológico
83	FFAA ESCUELA TECNICO SUPERIOR DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU - MAZAMARI	Tecnológico
84	Universidad de la Selva Juan Santos Atahualpa	Universidad
85	Escuela de PostGrado de la Universidad Continental	Post Grado
86	Universidad Peruana los Andes	Universidad
87	Universidad Continental	Universidad
88	Escuela de PostGrado de la Universidad Peruana Los Andes	Post Grado
89	Universidad Nacional del Centro del Perú	Universidad
90	Escuela de PostGrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú	Post Grado
91	Universidad Alas Peruanas	Universidad
92	Universidad Tecnológica Mundial	Universidad
93	Universidad los Ángeles de Chimbote	Universidad
94	Universidad Santo Tomas de Aquino	Universidad
95	Universidad Roosevelt	Universidad
96	Universidad Peruana del Centro	Universidad

Nota: Recuperado de Dirección de educación Superior tecnología y Técnico productiva del Ministerio de Educación, Recuperado de <http://digesutp.minedu.gob.pe/mapa-de-centros-de-formacion/>

Apéndice D: Factores de éxito y la Media Aritmética

Tabla 18

Media Aritmética por factor de éxito de calidad

Factor	Media
Alta Gerencia – X1	3.675
Planeamiento de la Calidad – X2	3.591
Auditoría y Evaluación de la Calidad – X3	3.403
Diseño del Producto – X4	3.358
Gestión de la Calidad del Proveedor - X5	3.090
Control y Mejoramiento de Proceso – X6	3.415
Educación y Entrenamiento – X7	3.458
Círculos de Calidad – X8	3.184
Enfoque hacia la satisfacción del cliente – X9	3.439

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
 Generado por IBM SPSS Statistics 21

Apéndice E: Valor medio de las Encuestas

Tabla 19

Media Aritmética por factor de éxito de calidad y pregunta

Factor	Media
Alta Gerencia – X1	3.68
X11	3.64
X12	3.74
X13	3.60
X14	3.47
X15	3.92
Planeamiento de la Calidad – X2	3.59
X21	3.72
X22	3.60
X23	3.45
Auditoría y Evaluación de la Calidad – X3	3.40
X31	3.64
X32	3.45
X33	3.11
Diseño del Producto – X4	3.36
X41	3.43
X42	3.34
X43	3.30
Gestión de la Calidad del Proveedor - X5	3.09
X51	2.92
X52	3.23
X53	3.36
X54	2.85

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
 Generado por IBM SPSS Statistics 21

Factor	Media
Control y Mejoramiento de Proceso – X6	3.42
X ₆₁	3.43
X ₆₂	3.58
X ₆₃	3.57
X ₆₄	2.85
X ₆₅	3.64
Educación y Entrenamiento – X7	3.46
X ₇₁	3.26
X ₇₂	3.66
X ₇₃	3.47
X ₇₄	3.43
Círculos de Calidad – X8	3.18
X ₈₁	3.51
X ₈₂	3.15
X ₈₃	3.17
X ₈₄	2.91
Enfoque hacia la satisfacción del cliente – X9	3.44
X ₉₁	3.45
X ₉₂	3.36
X ₉₃	3.49
X ₉₄	3.45

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
 Generado por IBM SPSS Statistics 21

Apéndice F: Gráfica de Alfa de Cronbach y Medias

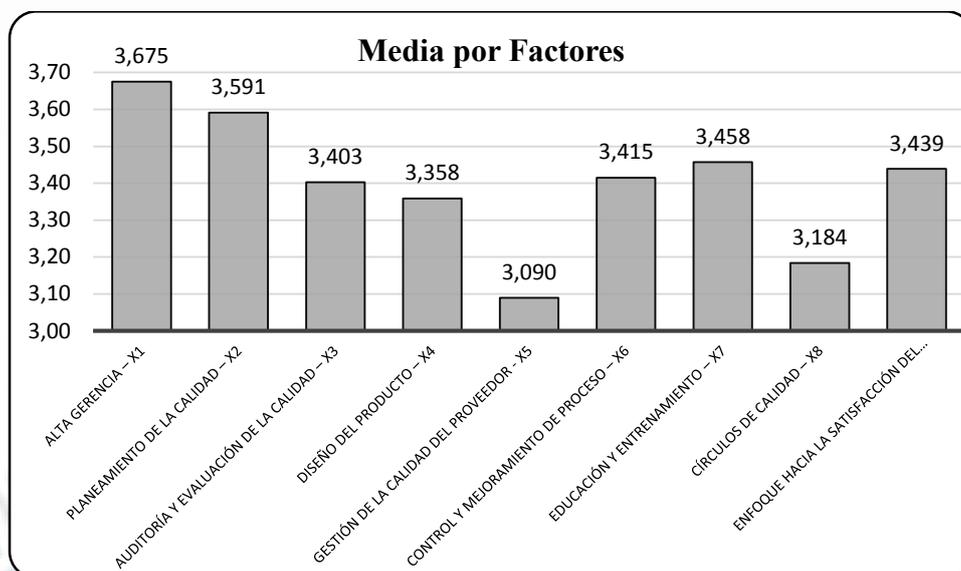


Figura 20. Grafica de Media de factores

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014

Generado por IBM SPSS Statistics 21

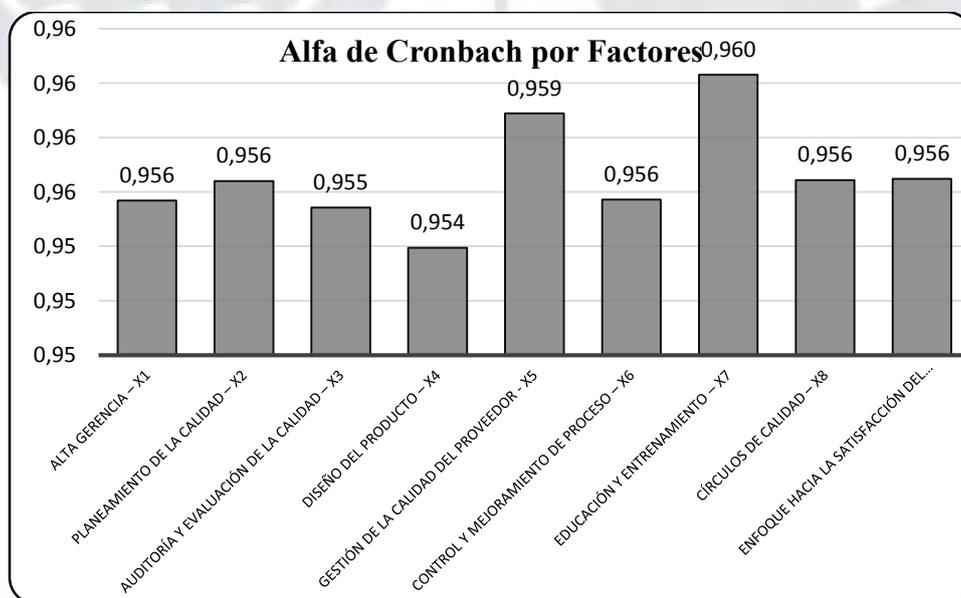


Figura 21. Grafica de Alfa de Cronbach de factores

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014

Generado por IBM SPSS Statistics 21

Apéndice G: Promedio por bloques del TQM

Tabla 20

Promedio de bloques del TQM

	N	Media
Promedio bloque Alta Gerencia	53	3.5069
Promedio bloque procesos	53	3.3522
Promedio bloque proveedores	53	3.0896
promedio bloque clientes	53	3.4387
Promedio General		3.3469

Nota: Se consideró Sector Educación Superior Región Junín, 2014
 Generado por IBM SPSS Statistics 21

