



Universidad Nacional
Federico Villarreal

**Vicerrectorado de
Investigación**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD TOTAL EN LA ESCUELA TÉCNICA DEL EJÉRCITO”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Vásquez Walde, Felipe José Miguel

ASESOR

Pantoja Cáceres, Oscar Raúl

JURADO

Picón Chávez, Hernán

Mandujano Mieses, Willy Víctor

Montero Chepe, Jorge Enrique

LIMA – PERÚ

2019

Índice

I.	Introducción	1
1.1	Descripción y formulación del problema	2
	-Problema general.	2
	-Problemas específicos.	3
1.2	Antecedentes.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3	Objetivos de la investigación.....	4
	-Objetivo general.	4
	-Objetivo específico.	5
1.4	Justificación	5
1.5	Limitaciones	6
1.6	Hipótesis	6
	-Hipótesis general.	6
	-Hipótesis específicas.	7
II.	Marco teórico	8
2.1	Bases teóricas	8
III.	Método	23
3.1	Tipo de investigación	23
3.2	Ámbito temporal y espacial.....	23

3.3 Variables.....	24
3.4 Población y muestra	24
3.5 Instrumentos	25
3.6 Procedimientos	25
3.7 Análisis de datos.....	25
IV. Resultados	26
V. Discusión de resultados.....	81
VI. Conclusiones	83
VII. Recomendaciones	86
VIII. Referencias	87
IX. Anexos.....	89

RESUMEN

La teoría de la Calidad ha contribuido al desarrollo de mejores organizaciones, procesos, productos o servicios porque ha permitido tener un enfoque integral respecto a que se debe tener una constante mejora. El objetivo de la investigación fue determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017. Los resultados fueron que demuestran que en promedio un 62% tanto de Oficiales como Sub oficiales consideran que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017. En conclusión, se puede determinar que en términos generales la Escuela Técnica del Ejército no está ejecutando correctamente el proceso de Calidad Total por lo que tiene que mejorar su enfoque hacia el alumno, revisar sus sistemas de trabajo y sus procesos educativos y mejorar el compromiso de sus colaboradores.

PALABRAS CLAVE

Calidad Total, Calidad, Sistema de Calidad, Mejora continua.

ABSTRACT

The theory of Quality has contributed to the development of better organizations, processes, products or services because it has allowed us to have an integral approach to what should be constantly improved. The objective of the research was to determine the correct application of the Total Quality approach in the Army Technical School in 2017. The results showed that on average 62% of both Officials and Sub Officials consider that the application is not correct of the Total Quality approach in the Army Technical School in 2017. In conclusion it can be determined that in general terms the Army Technical School is not correctly executing the Total Quality process, so it has to improve its focus on the student, review their work systems and educational processes and improve the commitment of their collaborators.

KEYWORDS

Total Quality, Quality, Quality System, Continuous Improvement.

I. Introducción

En plena globalización, la educación ejerce una influencia de extrema importancia, dado que entrega un servicio, a través de sus instituciones, que trasciende a la simple búsqueda de una eficiencia y una alta productividad. Los medios docentes, el contenido, las orientaciones de sus planes de estudios, la formación académica y evaluación, son los factores que conforman una red que refleja el perfil de la institución.

La presente investigación analiza a la Escuela Técnica del Ejército (ETE) dentro de un esquema de Calidad Total que tiene como responsabilidad realizar la concordancia de integrar a la organización en un mejoramiento continuo a través de ciertas normas de calidad, midiendo la formación, evaluación y si los objetivos de instrucción propuestos fueron alcanzados, debido a que actualmente se carece de estrategias de calidad que permita la consecución de estos objetivos en forma continua.

La presente investigación se ha estructurado de la siguiente manera, primera parte, se analizó el planteamiento inicial de la investigación, la identificación del problema y los objetivos de la investigación.

Segundo, se hace la diferenciación teórica del tema, abordando teorías y conceptos sobre Calidad Total.

Tercera parte se hace un análisis de la Hipótesis y variables de la investigación.

Cuarto se hace el procesamiento y análisis de resultados.

En el quinto capítulo se discute el marco teórico con los resultados obtenidos en la investigación y en función a este análisis se hacen propuestas de cambios, con la aplicación del proceso de Calidad en el sistema de desarrollo orgánico académico.

Finalmente, se han seleccionado las conclusiones y recomendaciones que se desprenden de la investigación y la bibliografía correspondiente.

1.1 Descripción y formulación del problema

Los cambios del entorno, las megatendencias administrativas, son cuantitativamente tan numerosos que es difícil equipararlos con otras etapas del capitalismo que ha experimentado en forma regular y reiterada a lo largo de su historia. Parecen más bien otorgarle una cualidad distinta. Se trata de una transformación profunda y estructural que altera la dinámica del sistema histórico-social vigente.

Las Escuela Técnica del Ejército entró en un proceso de implantación de un sistema de Calidad Total con la finalidad de poder ofrecer la mejor formación a sus alumnos, con un personal altamente calificado y motivado, con infraestructura de primer nivel. Sin embargo, los aspectos mejorados no han sido suficientes para alcanzar la excelencia total. Por tal motivo, la dirección se planteó que debe realizar un diagnóstico que permita evaluar de manera tajante si el sistema implementado de Calidad Total es completamente aplicado. Si se cumple o no se cumple con la Calidad Total, tomando en cuenta que para el sistema la Calidad no acepta medias tintas, o se es de calidad o no se es de calidad. También un problema que se ha presentado y que dio origen a esta investigación es que los indicadores de satisfacción de los alumnos respecto a la Escuela Técnica del Ejército, no son muy óptimos, por lo que la dirección ha determinado que se haga un análisis de calidad para conocer qué factores de la calidad total no se están cumpliendo para toman acciones inmediatas al respecto.

-Problema general.

¿Es correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?

-Problemas específicos.

1. ¿Es correcta aplicación del Enfoque y Satisfacción del cliente en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?
2. ¿Es correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en los Sistemas y procesos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?
3. ¿Es correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Materia prima e insumos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?
4. ¿Es correcta aplicación del enfoque de Calidad Total con Compromiso, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?
5. ¿Es correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en el Diseño de calidad, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?
6. ¿Es correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Cultura organizacional, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?
7. ¿Es correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Responsabilidad de la alta dirección de la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017?

1.2 Antecedentes

Para (Calero, 2016) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” tiene como objetivo “determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015”. Llegando a la conclusión siguiente: “Que se deben de plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.”

Según (Pinto, 2008) en su tesis titulada “La relación entre el sector industrial y el tamaño de Empresa con las prácticas de la calidad total y el Desempeño organizacional” tuvo como objetivo que “se analizarán las prácticas de compromiso gerencial, enfoque en el cliente, administración de la calidad del proveedor, entrenamiento al trabajador, otorgamiento de poder al trabajador, involucramiento del trabajador, uso y análisis de la información, y diseño del producto; encontrándose de que existe una relación significativa con el desempeño operacional. Además, se encontró que la relación entre el uso de estas prácticas y el desempeño varía entre las empresas productoras de servicios y las productoras de bienes; así como entre las empresas pequeñas, medianas, y grandes.” Teniendo como resultado “que las prácticas de otorgamiento de poder al trabajador e involucramiento del trabajador presentaron la menor correlación con el desempeño operacional, a diferencia de lo que se ha encontrado en países culturalmente distintos al Perú. Esto sugiere que la cultura nacional podría ser uno de los factores relacionados con la efectividad del uso de estas prácticas.”

Según (Vela & Zavaleta, 2014) en su investigación “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de Ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad

de Trujillo 2014” tuvo como objetivo: Establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. Teniendo como resultado que se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas Claro Tottus – mall, de la ciudad de Trujillo.

1.3 Objetivos de la investigación

-Objetivo general.

- Determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017

-Objetivo específico.

1. Determinar la correcta aplicación del Enfoque y Satisfacción del cliente en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
2. Determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en los Sistemas y procesos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
3. Determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Materia prima e insumos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
4. Determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total con Compromiso, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
5. Determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en el Diseño de calidad, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
6. Determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Cultura organizacional, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
7. Determinar la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en la Responsabilidad de la alta dirección de la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017

1.4 Justificación

La aplicación de las normas de estandarización de la Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército del Perú, no significa la eliminación total de defectos en su gestión administrativa, pero ofrece métodos y procedimientos eficaces sistémicos para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente, como perfeccionarlos en el futuro.

La norma de procedimientos de calidad en organizaciones que ofrecen bienes y servicios de Capacitación como la Escuela Técnica del Ejército representa, en cualquier circunstancia, un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de escuelas similares que no han realizado este proceso, sin importar el tamaño de estas organizaciones. La ventaja competitiva que la organización alcanza luego de esta normatividad, se puede resumir en la obtención de tres componentes muy significativos:

- Calidad de los servicios de capacitación. Deben de cumplir y superar las necesidades, satisfacción y expectativas del usuario conformada por los suboficiales y técnicos del Ejército.
- Costos bajos. Brindar servicios con costos bajos y muy competitivos considerando lo reducido de su presupuesto.
- Dinámica y flexibilidad. Reflejado en la adaptación del servicio en estándares considerados óptimos dentro de la gestión administrativa

1.5 Limitaciones

Se han presentado algunas limitaciones por la estructura vertical de la organización, y algunos permisos para el levantamiento de información se han procedido a realizar encuestas estructuradas a los alumnos, pero no entrevistas.

1.6 Hipótesis

- Hipótesis general. Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017.

-Hipótesis específicas.

1. Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del Enfoque y Satisfacción del cliente en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
2. Más del 60% del personal considera que no es la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en los Sistemas y procesos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
3. Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Materia prima e insumos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
4. Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total con Compromiso, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
5. Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en el Diseño de calidad, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
6. Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Cultura organizacional, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017
7. Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Responsabilidad de la alta dirección de la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017

II. Marco teórico

2.1 Bases teóricas

Antecedentes de la Calidad Total

El hombre desde la antigüedad ha buscado la manera de hacer las cosas cada vez mejor como menciona (García & Atisha, 1994) citando el código de Hammurabi que tiene una antigüedad de 4 siglos. Donde menciona que el constructor que haga mal una vivienda y esta se desplome y mate al dueño, el constructor será condenado a muerte. Dando así una vital importancia a realizar las cosas bien.

Los primeros estudios sobre la calidad se dieron en EEUU en los años 20, siendo la pionera la empresa Ford Motor (Cuatrecasas, 2012). En los estudios sobre la gestión de la calidad que realizó la empresa (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996), esta identifica una serie de cambios claves a lo largo de su definición, y que se caracterizaban por tener algunas formas particulares entre cada cambio clave.

El primer enfoque.

En un primer momento la calidad no era muy apreciada por las empresas en la Era de la Revolución Industrial como producción en grandes cantidades no tomaban mucho en cuenta si sus productos salían con errores o no, igual ingresaban al mercado. Y era el cliente quien identifica si el producto tiene error, y luego tenía tres opciones o lo cambiaba por otro, lo usaba como estaba o no lo usaba.

El segundo enfoque.

En este enfoque las empresas ya estaban consolidándose en la Revolución industrial en diferentes países, y esto también incrementaba el nivel de competencia en la medida

que se incrementaba el número de empresas que ofrecían el mismo producto, los clientes comenzaron a quejarse y a no comprar en las empresas que les entregaban productos defectuosos con errores y es ahí cuando las empresas se dan cuenta que no debe ser el cliente quien diga si un producto es defectuoso o no les sirve sino la empresa es la que debe de identificar este aspecto, por lo que las empresas establecieron un control de calidad a los productos antes que estos sean entregados al mercado. Sin embargo, las empresas no tomaban aún en cuenta que detectar errores en un producto que ya está terminado le significaba una pérdida de tiempo y recursos.

El tercer enfoque.

En este enfoque las empresas se dieron cuenta que detectar si un producto final es o no fallido le significaba una pérdida, porque ya habían empleado recursos invertidos en él, por lo que se enfocaron ya no en la parte final del proceso, sino a observar que durante el proceso no se den los productos fallados.

El cuarto enfoque.

En este enfoque se observa más allá del resultado final o del proceso, se verifica que los insumos sean de calidad, debido a que estos son los necesarios para iniciar el proceso, si se tienen insumos de poca calidad o que no reúnen los requerimientos entonces los resultados son de poca calidad. Las empresas entendieron que deben agregar a sus procesos un control de los insumos que utilizan para la fabricación de sus productos.

El quinto enfoque

Luego de haber adaptado un sistema de control de productos en los diferentes procesos de producción y en la compra de los insumos para la fabricación de los productos, las empresas pusieron su enfoque en la mejora de los procesos que estaban aplicando, porque entendieron que si tiene buenos insumos y si se mejoran los procesos existentes entonces tendrán mejores sus productos.

El sexto enfoque.

Posteriormente las empresas se comenzaron a cuestionar como poder mejorar sus productos y comenzaron a identificar que el factor humano también es parte del proceso productiva y que había errores humanos, por lo que se enfocaron a tener un programa de capacitación al personal para que no cometa errores. También en este enfoque la empresa desarrolla una visión fuera de la organización, donde ya no solo mira hacia adentro de ella misma los errores en los productos o servicios, sino que comienza analizar la participación del cliente en sus resultados y logran identificar que la satisfacción del cliente respecto al producto también es importante porque finalmente es el que usa el producto.

El séptimo enfoque.

En este enfoque las organizaciones comienzan a investigar que más podría afectar la calidad del producto, teniendo todo el proceso de calidad y la adquisición de los insumos de calidad, luego de reflexionar se dieron cuenta que se debería también de

mejorar el diseño del producto y se enfocaron en la forma como es que el producto o servicio debe ser diseñado.

El octavo enfoque.

Posterior al diseño, las organizaciones comenzaron a ver el entorno global de la organización e identificaron que también la cultura de la organización debe estar orientada a tener procesos y productos de calidad.

El noveno enfoque.

En este enfoque que es más amplio, se basa en que no solo el área de operaciones y producción de la empresa deben tener un compromiso con la calidad, sino toda la organización, desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles más bajos, donde toda la organización debe estar involucrada en la calidad en todo lo que realizan, desde el área de ventas, marketing, gerencia general hasta operaciones. Todos involucrados en el proceso.

El décimo enfoque.

Este enfoque engloba al cliente, donde la organización ya no busca solamente que el sistema organizacional sea de calidad, sino que se debe asegurar que el cliente obtenga un servicio o producto de calidad, y esta se vea reflejada en su uso, utilidad y propósito cumpliendo con todas sus características y ofrecimientos.

Finalmente, la organización tiene un rol importante en la actualidad, respecto al establecimiento de calidad en los diferentes productos o servicios, siendo la planificación de la misma responsabilidad de todos como se observa en la figura 1

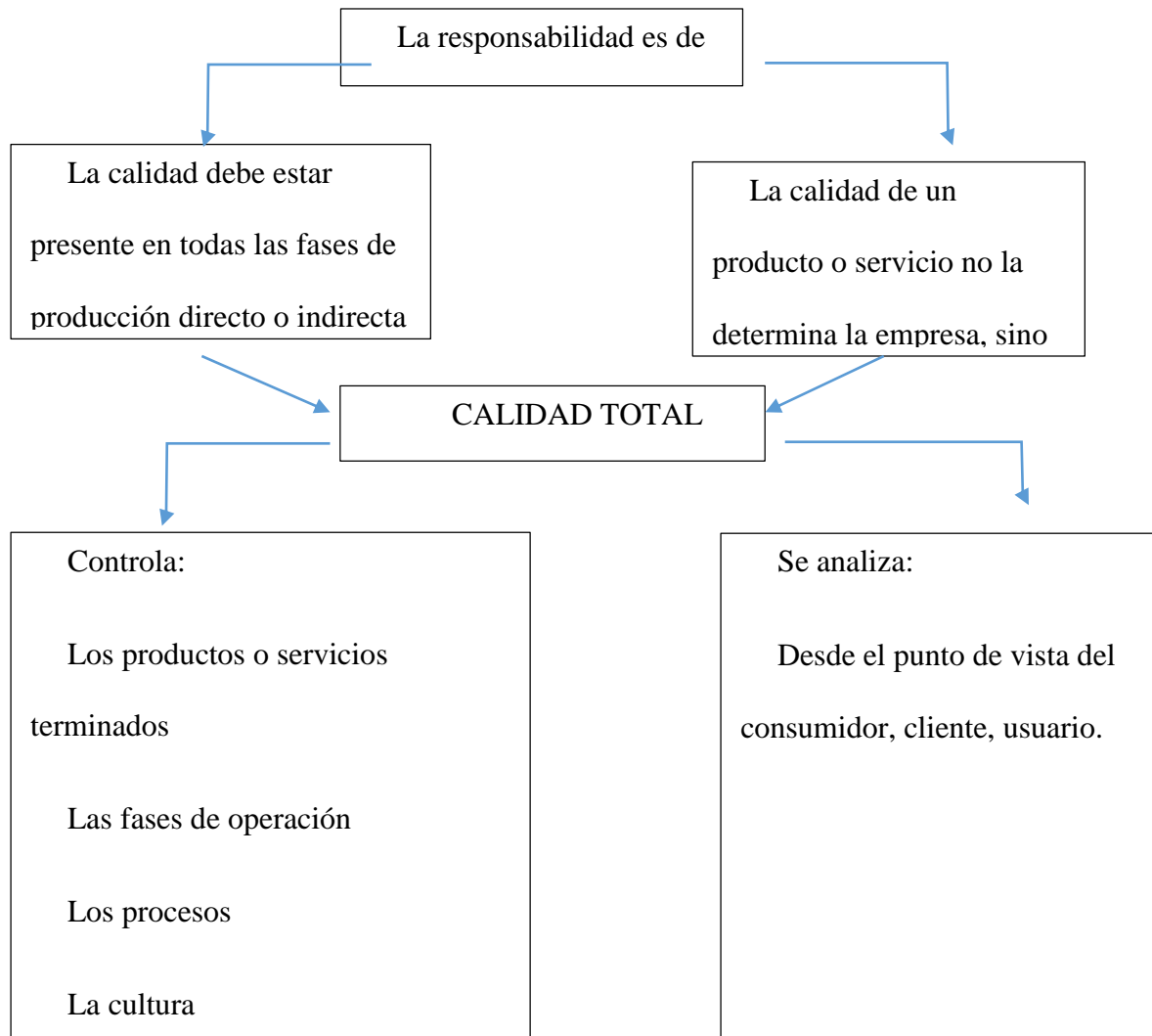


Figura 1: Diseño de la calidad total

Fuente: (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996)

Definición de la calidad

Durante la Primera Revolución Industrial en que los trabajadores migraban del campo a las fábricas en grandes cantidades buscando mejores condiciones de vida, se producen muchos cambios sociales, económicos, tecnológicos donde las grandes maquinas facilitaban el proceso de fabricación de productos en manera continua y en un gran número. Los obreros que en su mayoría eran campesinos inexpertos ingresan en las fábricas en diferentes cargos para realizar diferentes tareas que eran repetitivas pero la falta de capacitación, de habilidades y destrezas, las pésimas condiciones laborales hacían que se cometieran muchos errores en el proceso productivo y como resultado de ello, algunos de los productos que se fabricaban no llegaban a cumplir con el 100% de los requisitos. Y es por estas razones que los empresarios industriales comenzaron a realizar una serie de estudios que les permita reducir el número de errores, y comienzan a capacitar al personal, realizar un control estadístico de los procesos de fabricación, y es así como estas pequeñas mejoras se van convirtiendo en un proceso de aseguramiento de que el producto cumpla con los requerimientos, que los productos sean de calidad y que el usuario final del mismo, sienta que se ha cumplido con ofrecerle un mejor producto de calidad. (Bellon, 2001).

Según (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996) la calidad total es un conjunto de criterios que utilizan las personas para referirse a diferentes dimensiones que finalmente contribuyen a la calidad de un producto o servicio.

Además (Galgano, 1995) agrega que este producto o servicio que ofrece la organización debe tener un enfoque orientado a la satisfacción del cliente, y que se debe considerar también tener calidad en los recursos humanos de la organización.

También (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996) menciona que en la actualidad se han dado varias diferencias en el enfoque del concepto de calidad en las diferentes organizaciones siendo las principales que se mencionan en la tabla 1 siguiente:

Tabla 1:

Puntos de vista de la calidad.

Punto de vista antiguo de la calidad	Punto de vista actual de la calidad
La calidad es percibida como un problema	La calidad es percibida como una oportunidad de mejora
La calidad busca mantener un orden establecido	La calidad busca la mejora continua
Poca capacitación en temas de calidad	Todos reciben capacitación sobre la calidad
La organización está dividida	La organización es unificada
Se trabaja aisladamente	Se trabaja de manera coordinada
La organización es autoritaria	La organización es democrática
Solo el jefe decide	El cliente decide
No se aprecian las iniciativas	Se incentivan las iniciativas

Fuente: (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996)

Otras definiciones que menciona (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996) acerca de la calidad son la de Fortune en 1993 que afirma la calidad es “satisfacer las expectativas del cliente” (p.116). La definición de Armand y Feigenbaum que en 1951 menciona que la “calidad

significado mejor para ciertas condiciones del cliente, donde estas condiciones son el uso actual, el precio de venta del producto” (p.116)

Para (Muñoz, 1999), la gestión pública también tiene que alcanzar altos estándares de desempeño, porque ofrece sus servicios y tiene que hacerlo con una eficiencia de recursos. Y debe fomentar el interés de las instituciones públicas respecto a la calidad para mejorar su prestación y mejore su toma de decisiones con información basada en la calidad.

Calidad total

El investigador en temas de Calidad Total (Bellon, 2001) afirma que la calidad total es “un proceso de mejora continua que busca satisfacer las necesidades del consumidos a través de productos o servicios ofrecidos a los precios que los compradores están dispuestos a pagar por ellos (p.10). Además, contribuye a que la organización consiga sus objetivos a través de un proceso de mejora continua que busca en todo momento alcanzar la excelencia en todo lo que realiza. Es decir, que debe mantenerse una constante mejora en los diferentes procesos, actividades, tareas, acciones que realiza la organización para lograr cada vez más mejores productos y servicios.

En ese sentido, (Plaza, 2003) también hace referencia a que la calidad debe satisfacer las necesidades de los clientes, pero diferencia dos aspectos que por un lado la alta calidad tiene una perspectiva estratégica y una operativa.

También (Bellon, 2001) menciona que es importante en las organizaciones poder desarrollar una cultura de Calidad Total, en que el personal interiorice la importancia de desarrollar todas sus acciones buscando la excelencia en todo momento, que pueda garantizar que el producto o servicio que están ofreciendo cumple con los altos estándares de calidad y que el cliente este satisfecho con ello, entendiéndose la cultura organizaciones como las acciones que realiza cada individuo en su día a día y que son aceptados por todos los

trabajadores. Así mismo, menciona (Bellon, 2001) a la cultura organizacional como: “la suma de conocimiento, experiencias, inteligencia, vivencias, habilidades de dicha organización, así como de sus valores, ya que hay una fuerte interrelación: el cambio de valores modifica la cultura y viceversa” (p.11).

La mejora de la calidad según mencionan (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996) consta de dos etapas claves que es la creación de la conciencia de la importancia de los costos de la no calidad y la asimilación en la organización del concepto de calidad (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996).

En la primera etapa de costos de calidad:

- Cuantificar el costo real de no tener calidad en los procesos. Este aspecto es importante en la medida que permite evaluar en términos numéricos y tener datos concretos sobre las desviaciones que estén afectado negativamente los costos del producto o servicio. Así mismo, cuantificar los resultados permite tener una visión más acertada de donde tiene que actuar la organización para reducir los costos.
- Identificación de los problemas en la organización. Cuando se identifican y se plantean adecuadamente los problemas que se dan durante el proceso productivo o en las diferentes áreas de la organización, estos tienen mayores probabilidades de ser resultados, los problemas de calidad deben ser identificados a tiempo para evitar sobrecostos por errores o defectos.
- Implementar un proceso de mejora continua en la organización. Esto contribuye a que la organización tenga sistematizada la calidad, y se pueda apreciar mejor como se debe aplicar las mejoras y mantener constantemente un control sobre la calidad, buscando en todo momento mejorar los procesos que se dan en las diferentes áreas.

En la segunda etapa de asimilación de la calidad:

- Responsabilidades de la implementación de la calidad: Todos los colaboradores son responsables en alguna medida de la correcta implementación del sistema de calidad integral, sin embargo, es la alta dirección de la organización la encargada de dirigir el proceso.
- Gestión de la calidad. Esto permite que se pueda controlar y tener un informe adecuado y oportuno de las diferentes actividades en la empresa que forman parte importante de los resultados de la organización, ya sea en el producto o servicio de calidad.
- Auditoría de la organización al sistema de calidad. Un adecuado control permite tener los indicadores de calidad según lo planificado por la organización en su planificación.
- Ventajas de la calidad. Los colaboradores deben entender las ventajas que produce un sistema de calidad integral que contribuye a reducir costos y a ofrecer mejores productos al cliente, consumidores, usuarios para que se sientan satisfechos con los resultados.
- Enfoques de la calidad. Debe ser integral, en diferentes direcciones dentro y fuera de la organización, dentro en los procesos y el personal y fuera desde el punto de vista del cliente.
- La formación de los colaboradores sobre la calidad. Es importante para la organización contar con colaboradores comprometidos y altamente capacitados para adoptar de una manera rápida los cambios que sean necesarios para lograr un aseguramiento de la calidad en la organización.

La calidad total, según menciona (Martínez , 2012) es: “la satisfacción de necesidades que se produzca mediante la relación entre cliente y proveedor, entre los departamentos internos, con el mismo rigor con que se actúa si en lugar de ser un compañero fuera un cliente que nos

tuviera que pagar la factura” (p.254). Resalta la interacción con el cliente, los proveedores y con los clientes internos que son los colaboradores de la organización, esta interacción debe ser igual para todos, de lo mejor.

Principales ventajas de la Calidad Total

La implementación de un sistema de calidad en las diferentes organizaciones, brinda una mayor seguridad y reduce el riesgo de que el producto o servicio ofrecido cumpla con los requerimientos.

Pero también (Bellon, 2001) identifica una serie de ventajas que produce la implementación de la Calidad Total en la organización que son las siguientes:

1. Un sistema de Calidad Total, permite que los clientes tengan una mayor confianza porque la empresa se preocupa de que los productos o servicios que ofrece cumplan cabalmente con todos los requerimientos que el cliente ha solicitado. La calidad es cumplimiento de los requerimientos del cliente.
2. También un sistema de Calidad Total, abarca a todo el proceso productivo que va desde que se solicita el insumo, los procesos de fabricación, de venta y posventa. Esto permite que se tenga mapeado todo el proceso y que se identifiquen oportunidades de mejora y de reducción de los costos que permitan que la empresa tenga mejores rendimientos, así mismo se puede implementar lo mismo en la prestación de servicios porque va permitir identificar ahorros de tiempo y de repetición de diferentes procesos.
3. Este sistema permite mantener un mejor control de los procesos, e identificar oportunamente las desviaciones de lo normal, y así mismo poder aprovechar al máximo, el tiempo, los procesos y disminuir insumos mal gastados, lo que genera

que los costos se abaraten y mejora considerablemente la productividad en la organización.

4. Al realizar este sistema de Calidad Total, mejora considerablemente el control y contribuye a establecer adecuados estándares de trabajo debido principalmente a que en su aplicación se desarrollan una serie de documentos en los que se establece claramente como son los procedimientos, a través de manuales de instrucción que sirven de guía y sustento para determinar la mejor continua y también al registrar los datos se puede tener una evidencia histórica de lo que va sucediendo para poder tomar decisiones y buscar la manera de poder corregir los errores que se puedan dar en el proceso.
5. También otra ventaja del sistema de Calidad total es que se deben aplicar una adecuada planificación de la calidad, esto a través de manuales de instrucción para el planeamiento, que cumpla con los requerimientos de una planificación eficaz para que los resultados puedan ser los mejores.
6. Así mismo, otra ventaja del sistema es que mediante un servicio o producto de calidad que ayude en la satisfacción de cliente, estos se incrementan haciendo que el mercado se incremente también y puedan mejorar las ventas de la organización.
7. Otra ventaja importante del sistema de Calidad Total, es que teniendo un servicio de calidad que sea reconocido por los clientes a través de un producto o servicio que cumple con los requerimientos, puede también incrementar su precio por el costo de la calidad, y este tendrá una mejor aceptación por parte del cliente, debido a que están dispuestos a pagar más por un producto que le ofrezca una mejor calidad.

Así mismo, (Peña, 1994) menciona cuatro aspectos de la calidad total que son la búsqueda de la calidad en el producto, comprometer a la alta dirección con la calidad, identificar mejoras de manera constante, y finalmente establecer círculos de calidad.

También (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996) menciona las ventajas de un producto de calidad que deben tener estas cuatro características como se describen en la figura 2

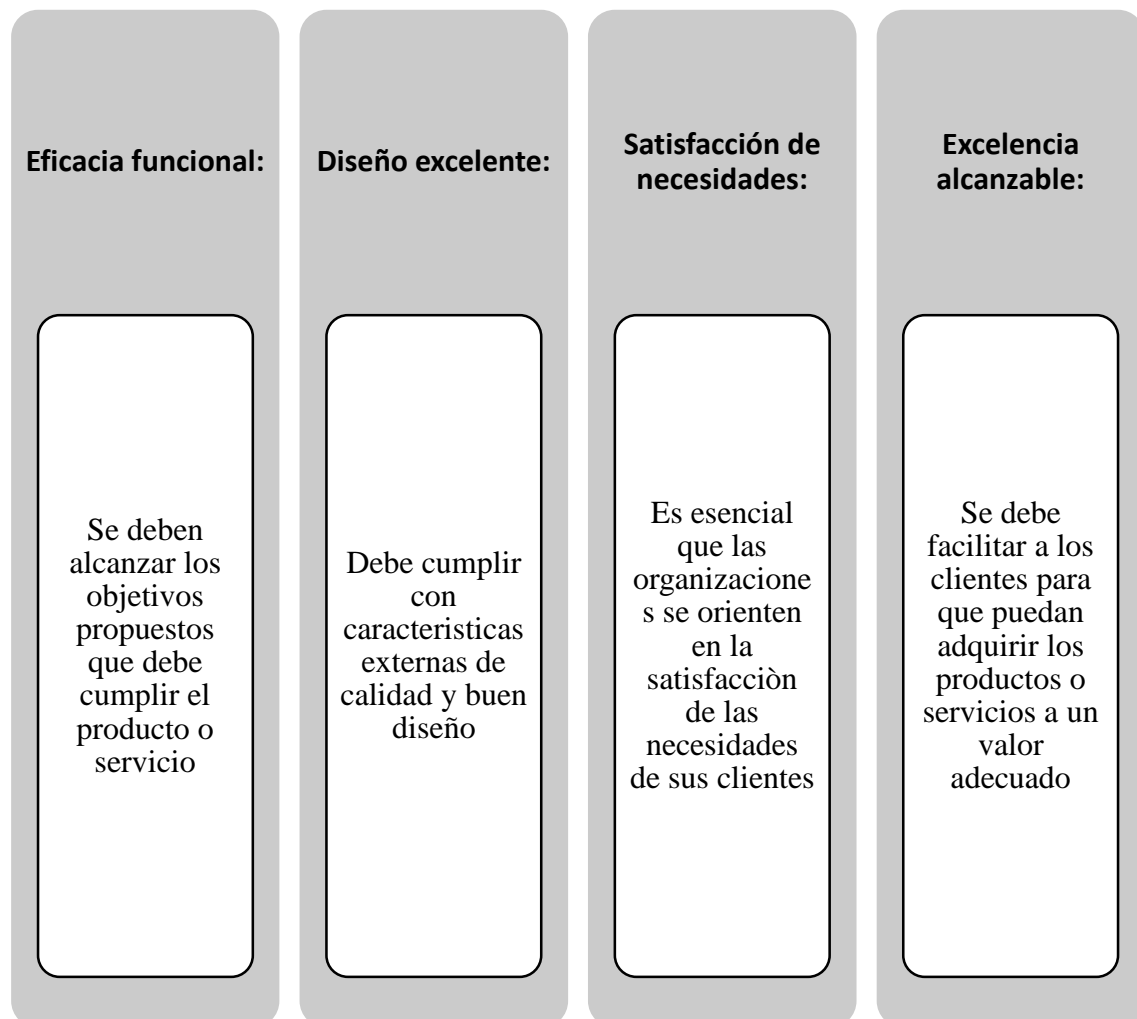


Figura 2: Características de un producto de calidad.

Fuente: (Ediciones Díaz de Santos S.A., 1996)

Características de la calidad

Para obtener productos o servicios de calidad, como las normas ISO menciona (Benavides & Quintana, 2015) que se deben considerar que los productos o la prestación de servicios deben cumplir con una serie de características que pueden ser cuantitativas o cualitativas pero que representan un valor añadido importante para la satisfacción de las necesidades de los clientes, las clases de características de la calidad puede ser las que se observan en la figura 4:

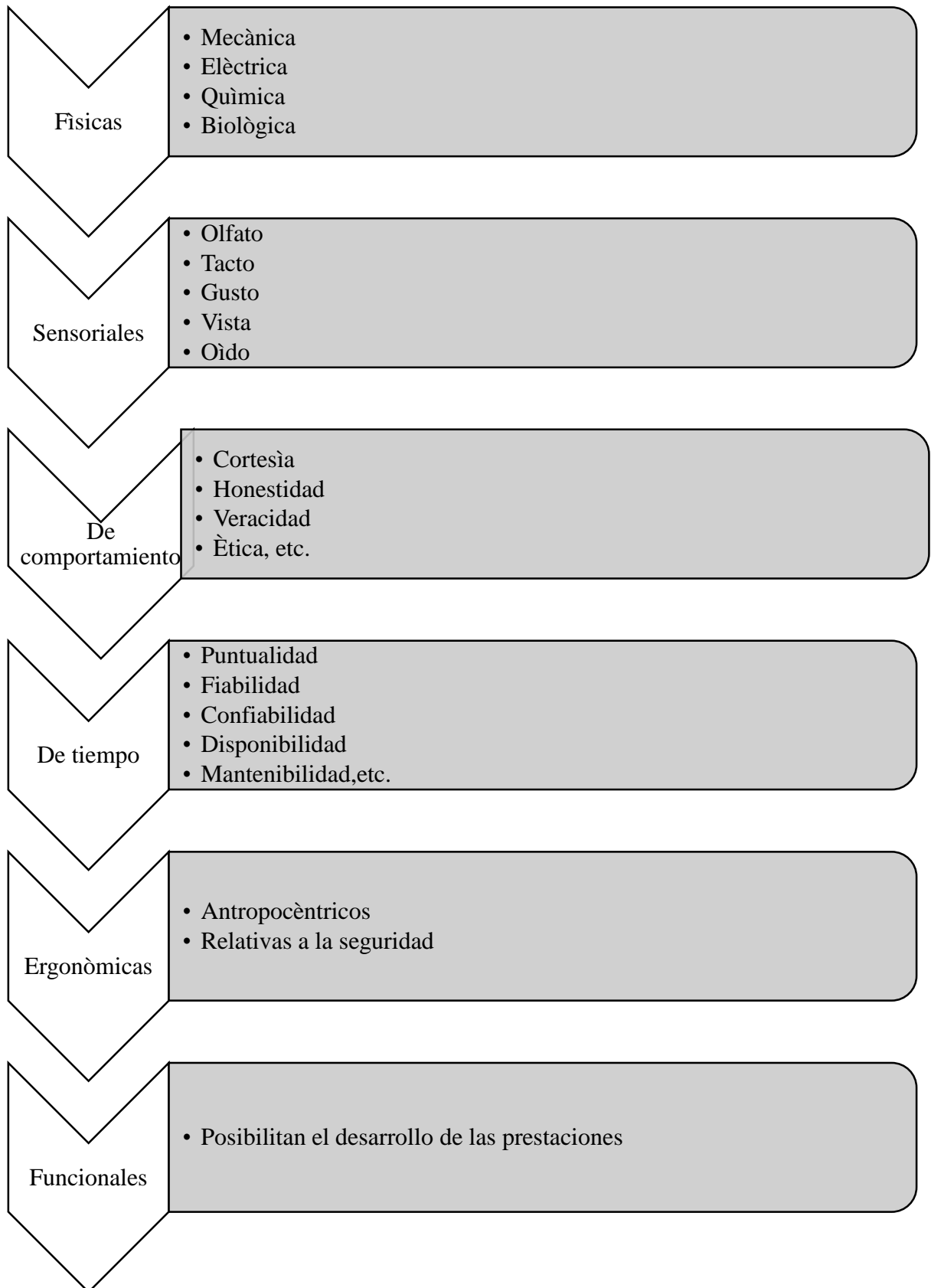


Figura 3: Clases de características de la calidad

Fuente: (Benavides & Quintana, 2015)

También (Guajardo, 2003) menciona que existen seis etapas de la calidad que se les denomina las 6 C que son la comprensión, el compromiso, la competencia, la comunicación, la corrección y la continuidad o mejora constante. En ese sentido, son etapas que atraviesa toda organización que desea tener un sistema que ofrezca calidad sostenible.

Así mismo, (Lyonnet, 2013), en su concepción sobre la calidad, menciona que debe estar orientada al cliente y enmarcado en cumplir con aspectos como la seguridad del producto, la realización de auditorías de calidad mediante análisis cuantitativos y cualitativos.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó, es investigación básica descriptiva, con un enfoque cuantitativo y de tipo transversal. Descriptivo porque se describen los datos obtenidos de manera lógica y con un enfoque cuantitativo debido a que los datos son analizados de manera cuantitativa, es decir en términos numéricos. Así mismo, es transversal porque se recogió los datos en un solo momento.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El ámbito especial de esta investigación es realizado durante el año 2017. Dentro del ámbito espacial esta investigación se centró en el estudio de la Escuela Técnica del Ejército que se ubica en la Av Paseo de la República 1341, Distrito de Chorrillos. Tiene como misión: Formar profesionales técnicos militares, innovadores, investigadores y emprendedores con valores éticos - morales y responsabilidad social. Contando para ello, con planificación y sostenimiento adecuado, que nos permita brindar una educación de calidad, con militares y docentes capacitados y comprometidos con la institución, infraestructura, laboratorios y talleres implementados con tecnología acorde a las necesidades del Ejército del Perú. Y su visión:

“El IESTPE - ETE al 2021 será la institución tecnológica líder en la formación de profesionales técnicos con sólidos conocimientos y valores que contribuyan al desarrollo y defensa nacional siendo respetados y reconocidos por la sociedad.”

(Ete.edu.pe, 2018).

3.3 Variables

Variable independiente: Calidad Total en sus siete factores como se observa en el anexo 2 que son:

1. Enfoque y Satisfacción del cliente
2. Sistemas y procesos
3. Materia prima e insumos
4. Compromiso
5. Diseño de calidad
6. Cultura organizacional
7. Responsabilidad de la alta dirección

Variable dependiente: La correcta aplicación de la Calidad Total, donde el indicador es:

La aplicación es Correcta: Si o No

Es una variable dicotómica porque tiene solo dos opciones de respuesta. Se es de calidad o no se es de calidad, para la calidad no hay términos medios.

3.4 Población y muestra

La población que se determinó para la realización del estudio fue de 23 personas destacadas en la Escuela Técnica del Ejército durante el año 2017. Por ser una población pequeña se determinó que la muestra también sea igual a la población, por lo que no fue necesario aplicar la técnica del muestreo. Finalmente la muestra que se utilizó para el estudio fue de 23 personas donde 10 tienen el grado de Oficial y 13 el grado de Sub Oficial.

3.5 Instrumentos

Por el tipo de investigación descriptiva se utilizó la técnica de la encuesta para poder realizar un mejor análisis y se aplicó como instrumento el cuestionario estructurado basado en 10 preguntas claves. Que enmarcar los aspectos claves de la Calidad total y su correcta aplicación por la Escuela Técnica del Ejército

3.6 Procedimientos

Para el desarrollo de esta investigación se realizó primero una búsqueda bibliográfica de los conceptos del Calidad Total y luego se procedió a establecer el problema de investigación. Y los objetivos que se tenían que alcanzar. Después se establecieron los respectivos factores de la Calidad Total para ser evaluados y se elaboró un cuestionario estructurado compuesto por 10 preguntas claves que evaluar la correcta aplicación de la calidad total en los diferentes factores como la Satisfacción del cliente, Sistemas y procesos, Materia prima e insumos, Compromiso, Diseño de calidad, Cultura organizacional, y la Responsabilidad de la alta dirección. Finalmente, se analizan los datos obtenidos a través del sistema SPSS y se determina la validez de la hipótesis de investigación.

3.7 Análisis de datos

Para la realización del análisis de los datos se aplicó, la estadística descriptiva con el uso del sistema SPSS, respecto a frecuencias y porcentajes. También se aplica para la visualización de los resultados los gráficos de barra donde se muestra la frecuencia y los porcentajes que corresponden a los resultados obtenidos por cada una de las preguntas y diferenciada también por la jerarquía del grado.

IV. Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos aplicando la estadística descriptiva con el sistema SPSS. En la tabla 2 se muestra la validez de cada una de las preguntas considerando a la muestra total de 23 personas.

Tabla 2

Análisis de las *frecuencias*: Muestra 23 personas

Estadísticos						
		1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?	2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?	3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?	4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?	
N	Válido	23	23	23	23	23
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos

		5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del	6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?	7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?	8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?
N	Válido	23	23	23	23
	Perdidos	0	0	0	0

Estadísticos

		9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?	10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?
N	Válido	23	23
	Perdidos	0	0

Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la tabla 3 se muestran los resultados obtenidos en la encuesta para cada una de las preguntas y su respectiva frecuencia para el total de la muestra.

Tabla 3

Análisis de las frecuencias: Muestra 23 personas

		Jerarquía			
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Sub Oficial	13	56,5	56,5	56,5
	Oficial	10	43,5	43,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Hay un total de 23 participantes.

1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	NO	23	100,0	100,0	100,0

Un 100% considera que el servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército no es evaluado por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total. Frente a un 0% que piensa que si.

2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NO	20	87,0	87,0	87,0

Válid	SI	3	13,0	13,0	100,0
o	Tot	23	100,0	100,0	
al					

Un 83% considera que **La Escuela Técnica del Ejército no tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno**. Frente a un 13 % que piensa que sí.

3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	NO	8	34,8	34,8	34,8
o	SI	15	65,2	65,2	100,0
al	Tot	23	100,0	100,0	

Un 34.8% considera que **En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad si se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos**. Frente a un 65.2% que piensa que sí.

4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	NO	23	100,0	100,0	100,0
o					

Un 100% considera que **La Escuela Técnica del Ejército no realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos**. Frente a un 0% que piensa que sí.

5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del sílabo, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	17	73,9	73,9	73,9
	SI	6	26,1	26,1	100,0
	Tot	23	100,0	100,0	

Un 73.9% considera que La Escuela Técnica del Ejército no ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del sílabo, etc. Frente a un 26.1% que piensa que sí.

6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	13,0	13,0	13,0
	SI	20	87,0	87,0	100,0
	Tot	23	100,0	100,0	

Un 13.0% considera que La Escuela Técnica del Ejército no aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos. Frente a un 87% que piensa que sí.

7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	60,9	60,9	60,9
	SI	9	39,1	39,1	100,0

	Tot	23	100,0	100,0
al				

Un 60.9% considera que La Escuela Técnica del Ejército no tiene al personal comprometido con la Calidad total. Frente a un 39.1% que piensa que sí.

8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válid NO	11	47,8	47,8	47,8
	SI	12	52,2	52,2	100,0
	Tot	23	100,0	100,0	
al					

Un 47.8% considera que La Escuela Técnica del Ejército no tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios. Frente a un 52.2% que piensa que sí.

9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válid NO	13	56,5	56,5	56,5
	SI	10	43,5	43,5	100,0
	Tot	23	100,0	100,0	
al					

Un 56.5% considera que La Escuela Técnica del Ejército no tiene una cultura organizacional de calidad total. Frente a un 43.5% que piensa que sí.

10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válid	NO	10	43,5	43,5	43,5
o	SI	13	56,5	56,5	100,0
	Tot	23	100,0	100,0	
al					

Un 43.5% considera que en La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección no está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total. Frente a un 56.5% que piensa que sí.

Fuente: Elaboración propia

Gráfico de barras

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de frecuencias de manera gráfica para el total de los encuestados y cada una de las respuestas obtenidas a las 10 preguntas.

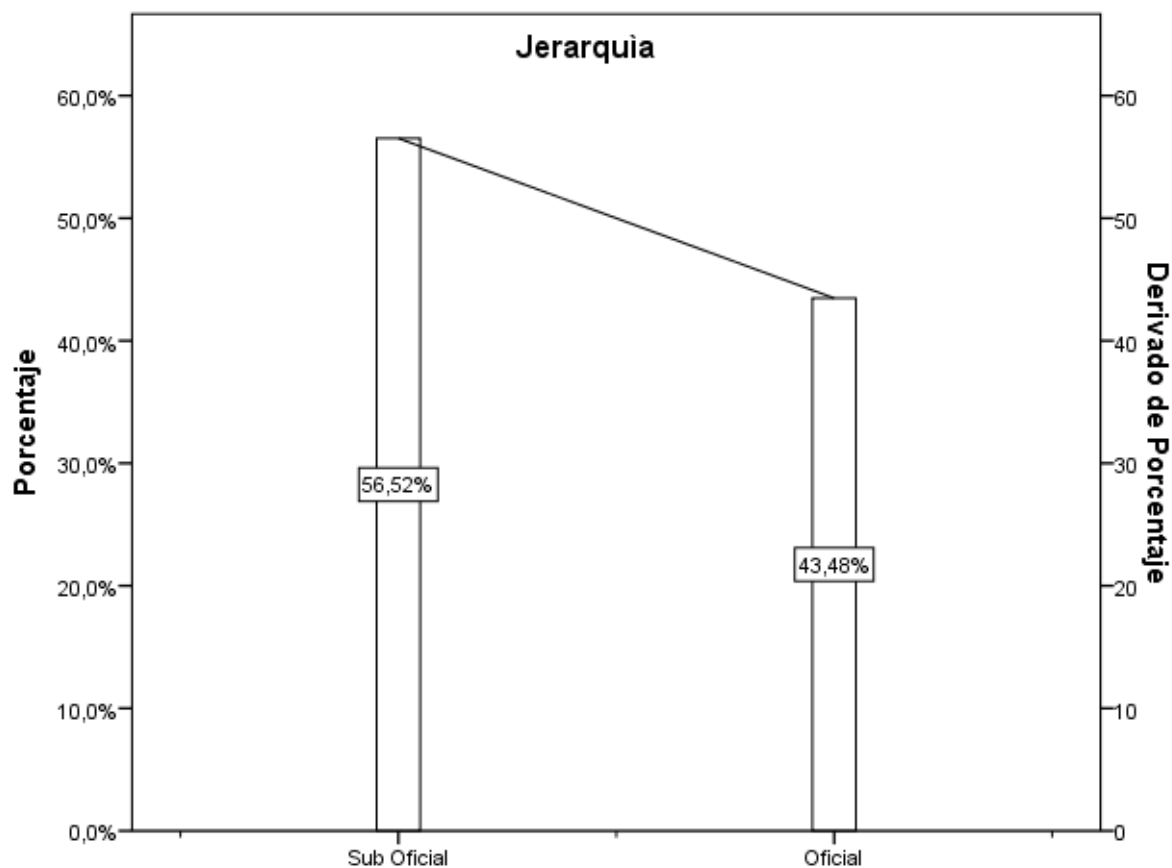


Figura 4: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que un 56.52 % representa a Sub oficiales y un 43.48% a oficiales en la encuesta realizada.

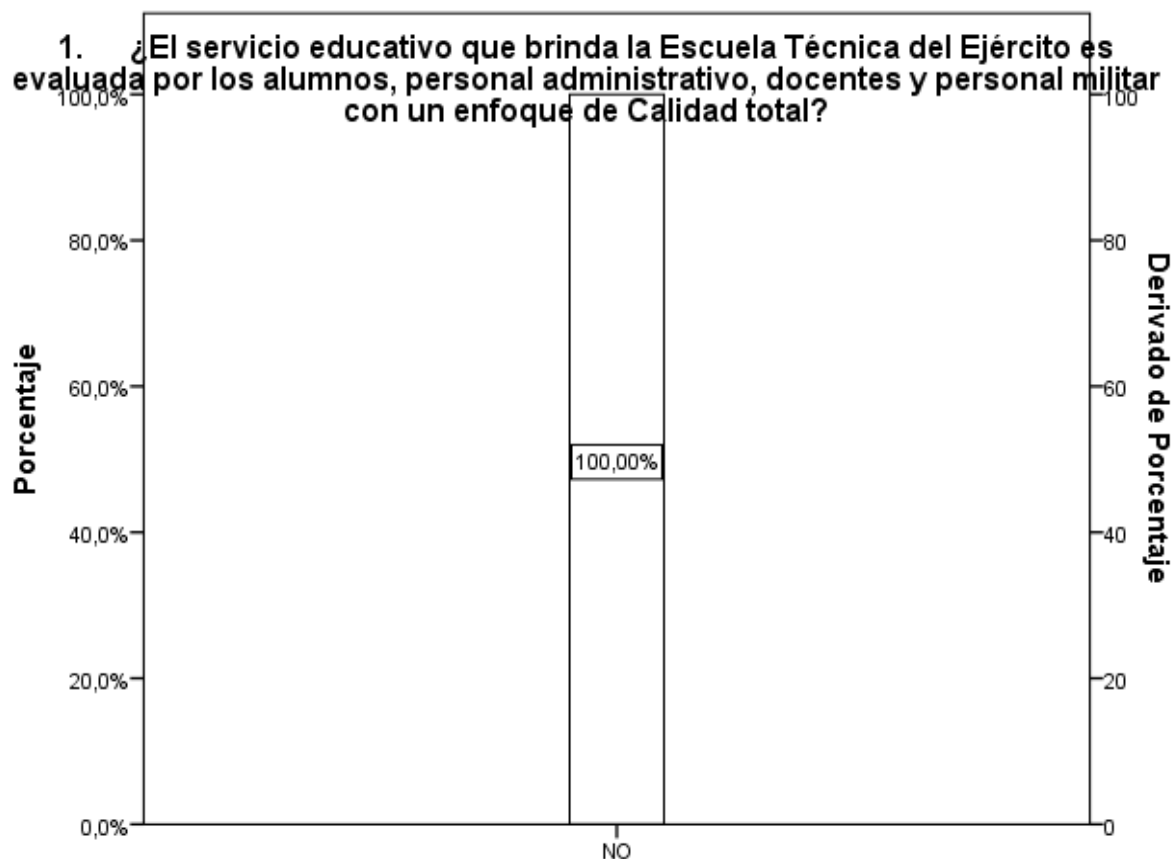


Figura 5: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

En su totalidad la respuesta NO representa un 100%.

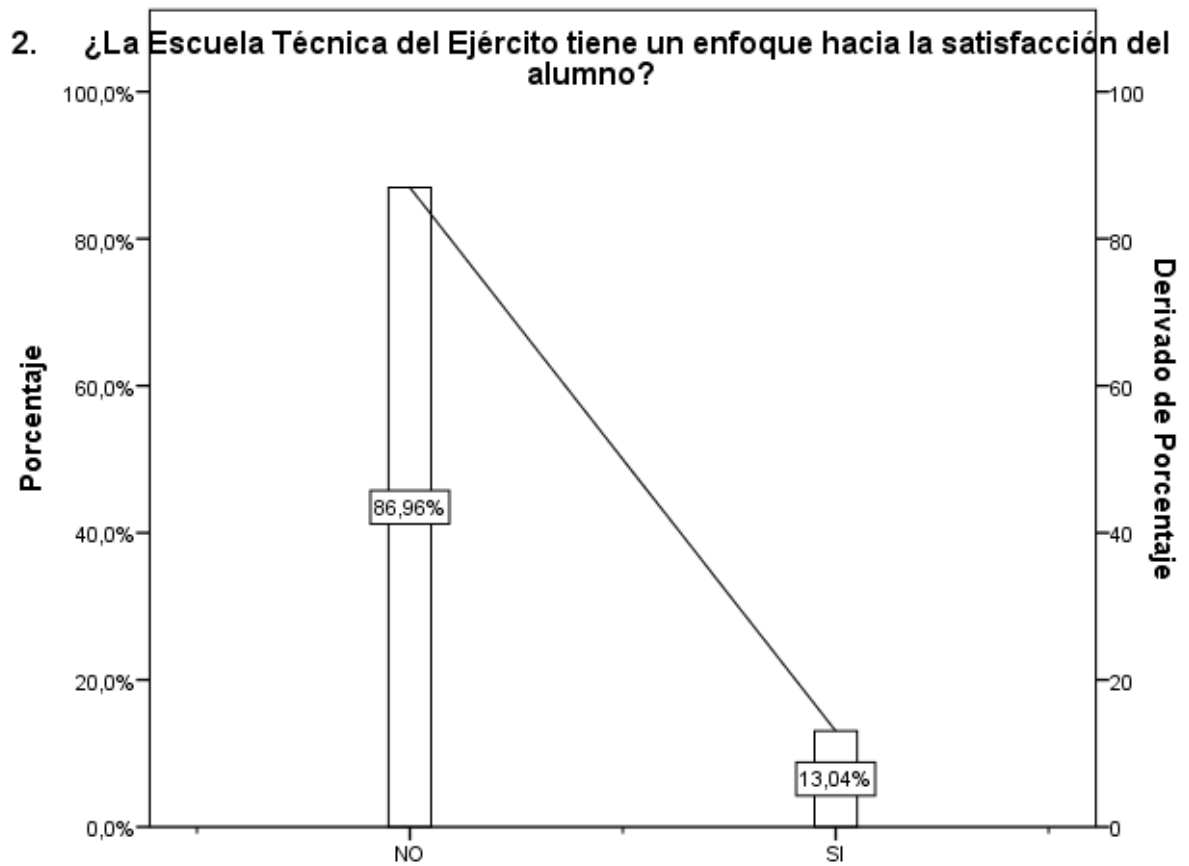


Figura 6: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en "No", frente al sí.

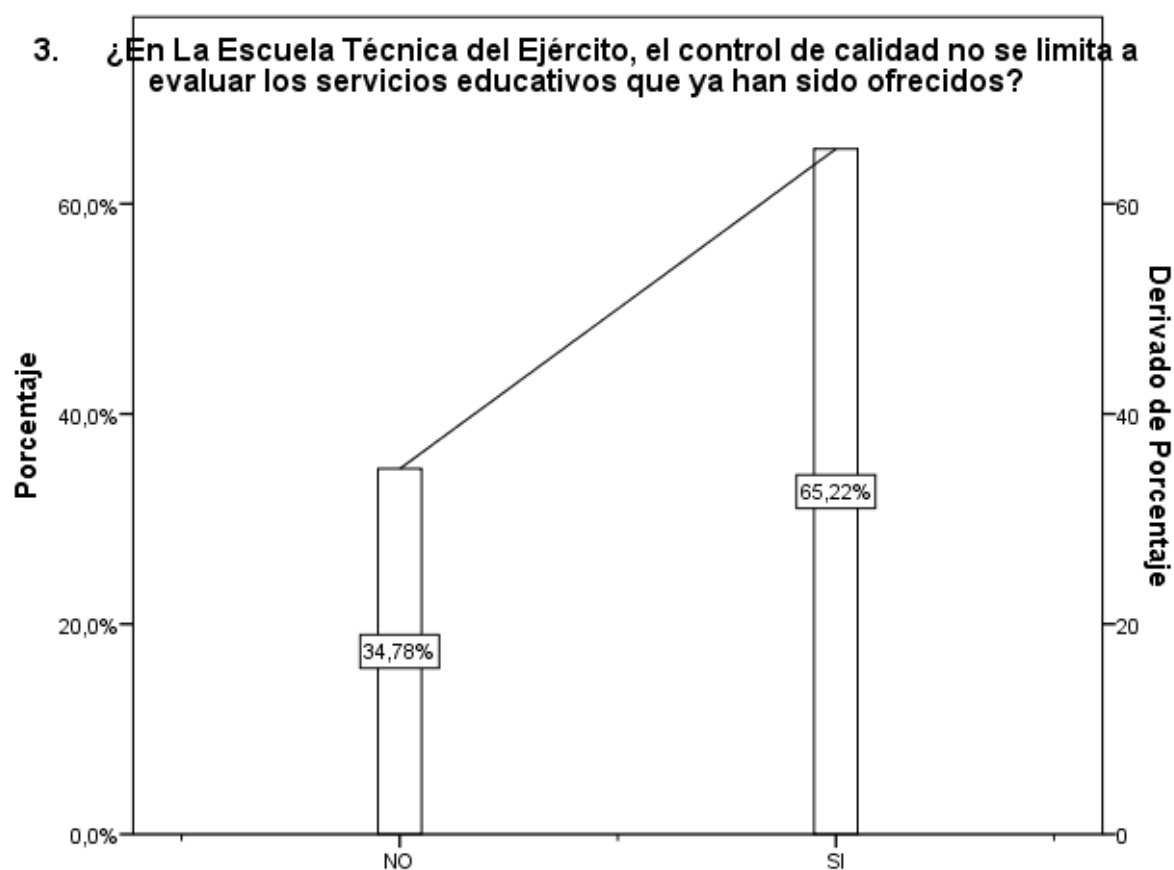


Figura 7: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

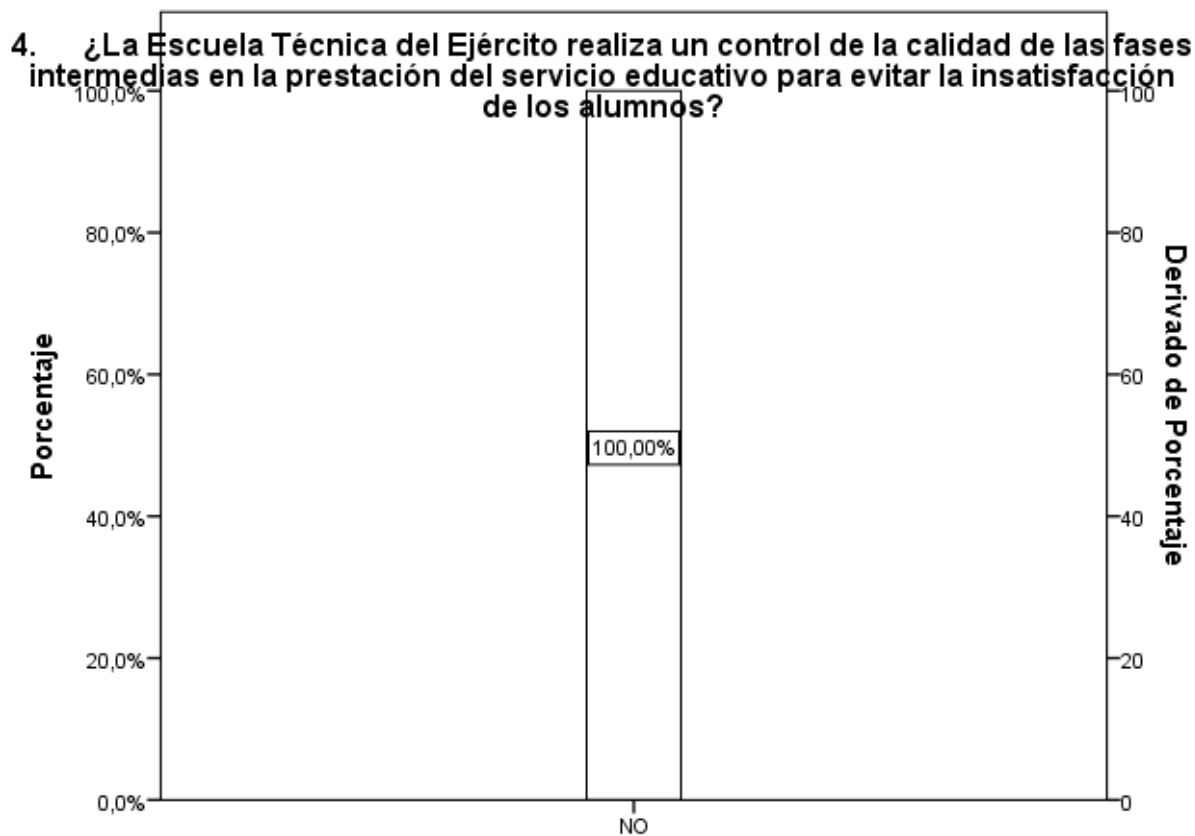


Figura 8: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

En su totalidad la respuesta NO representa un 100%.

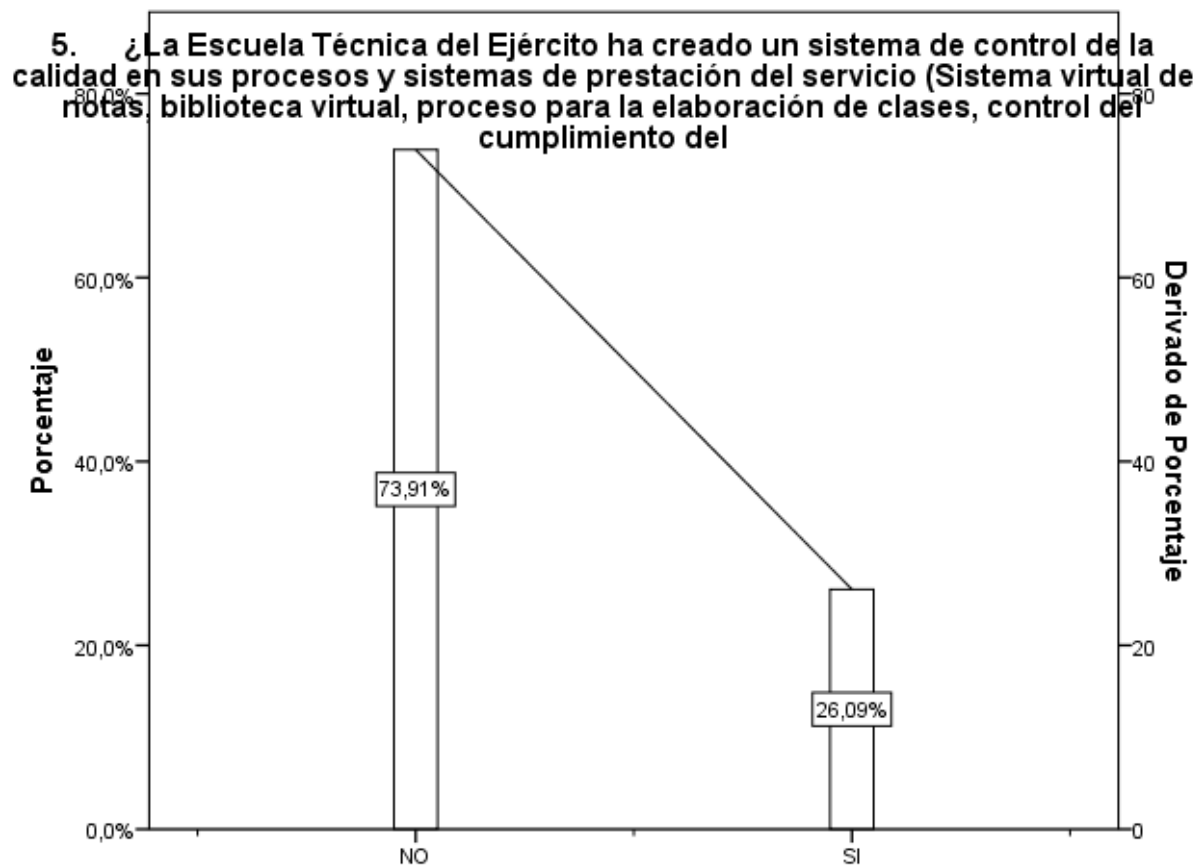


Figura 9: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?

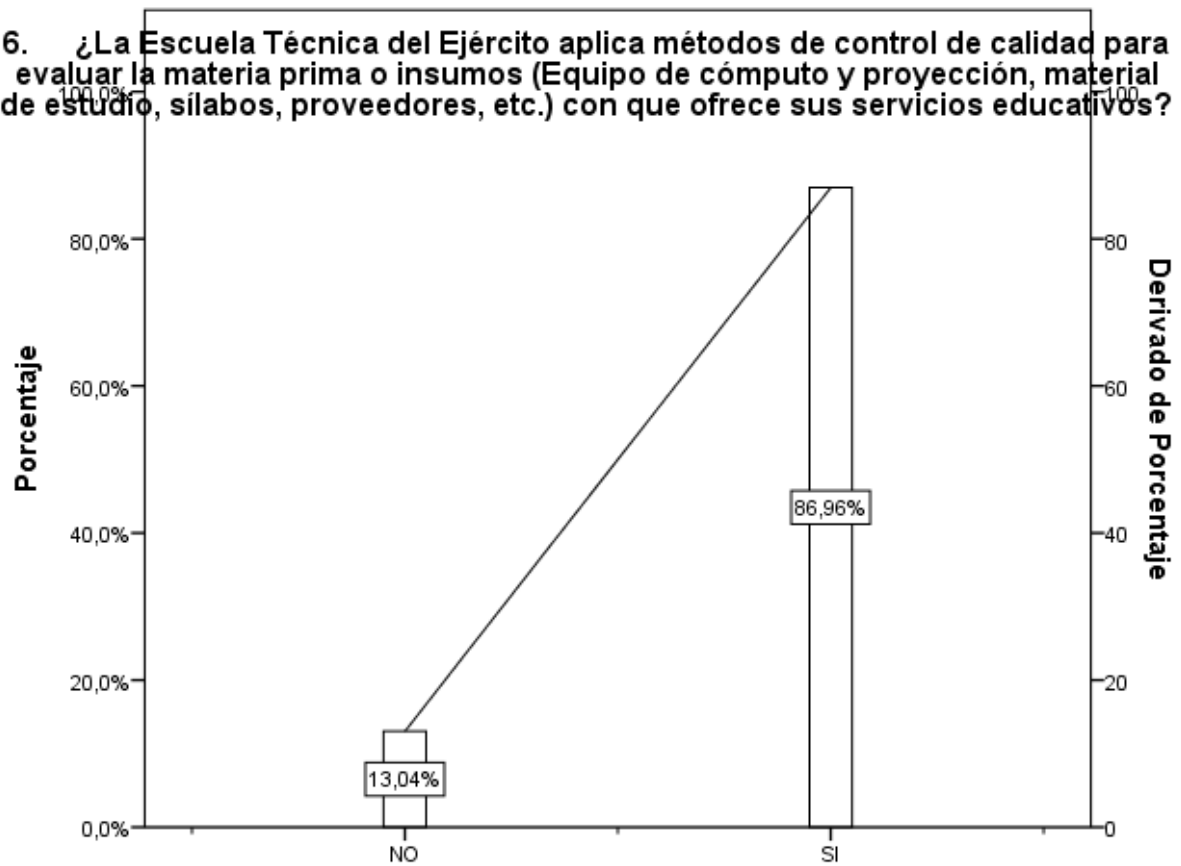


Figura 10: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

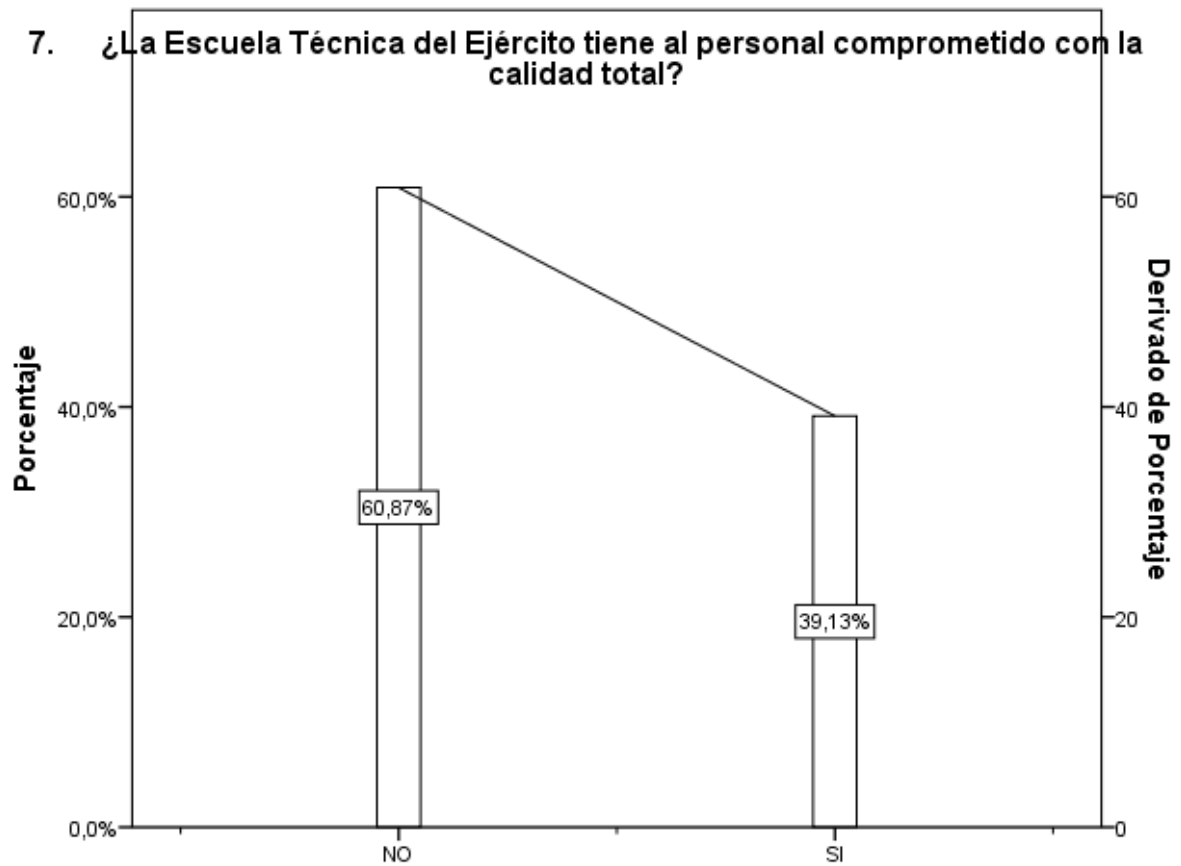


Figura 11: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

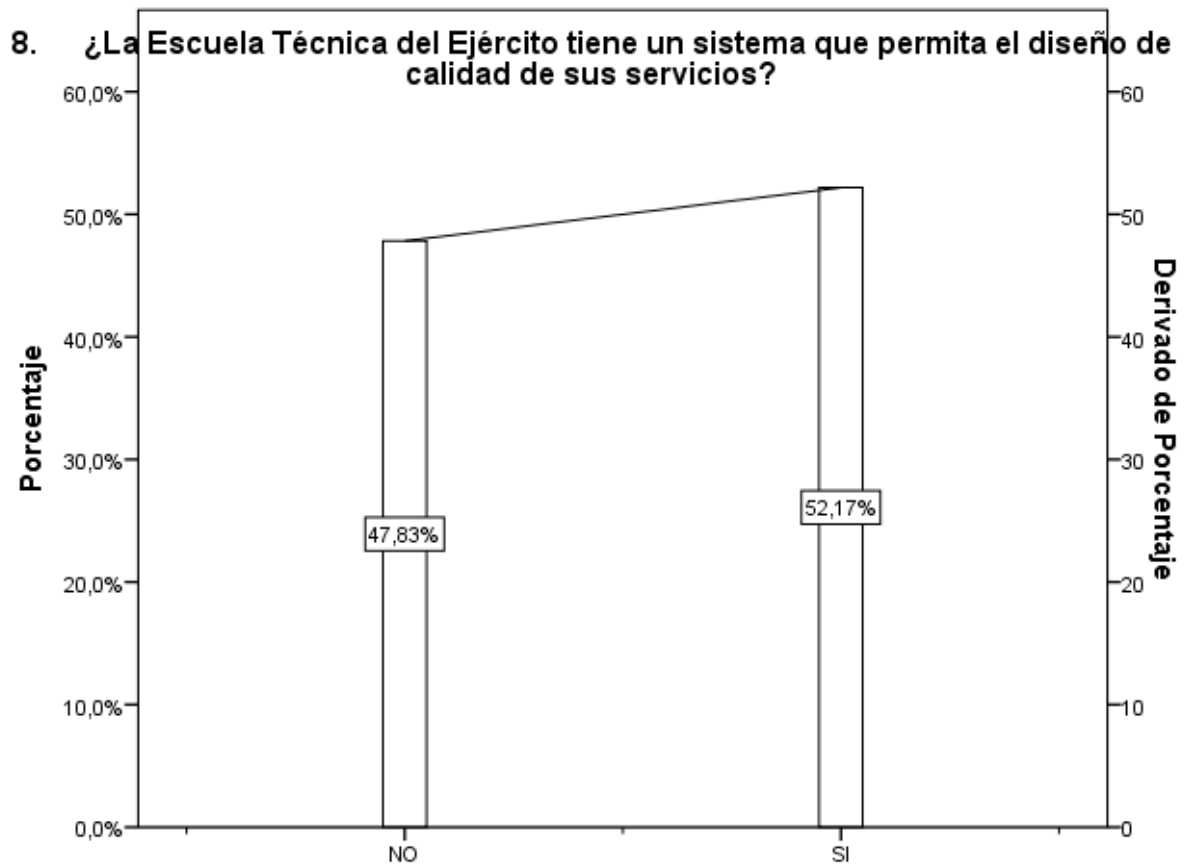


Figura 12: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

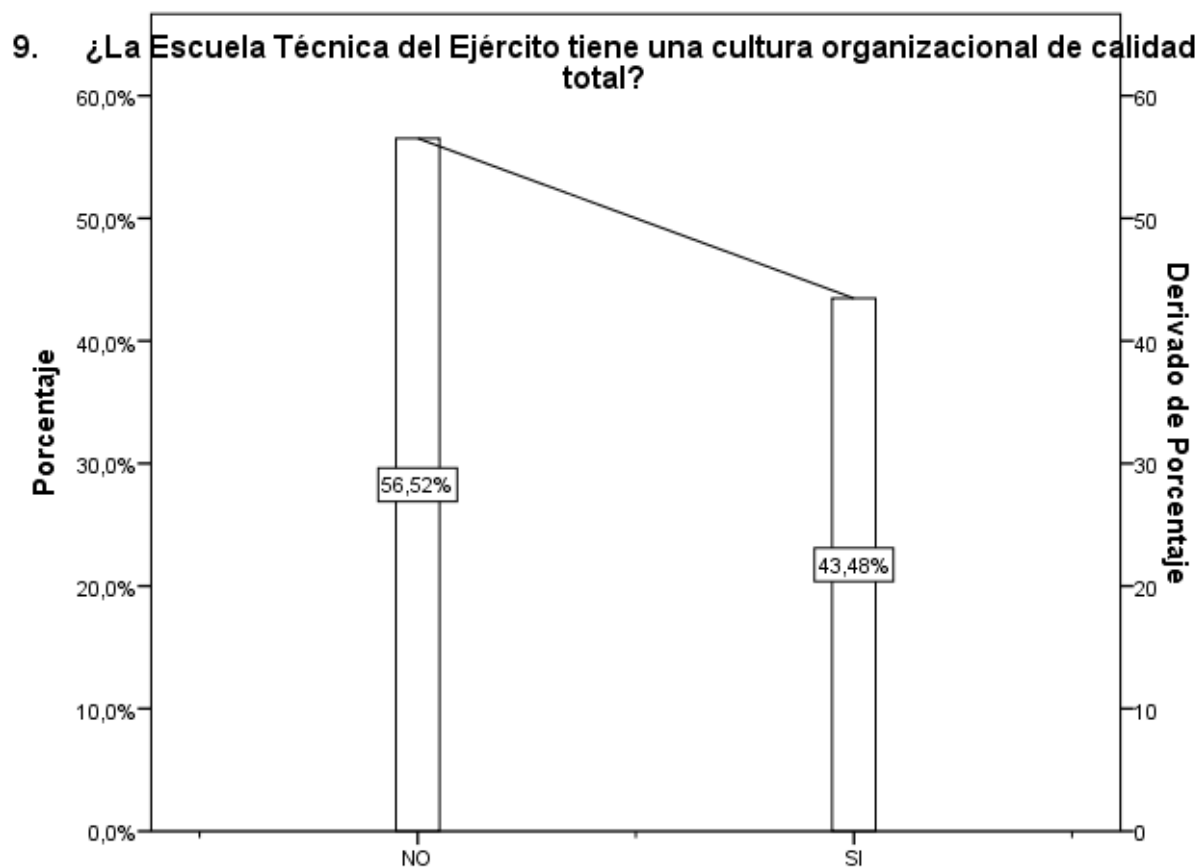


Figura 13: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

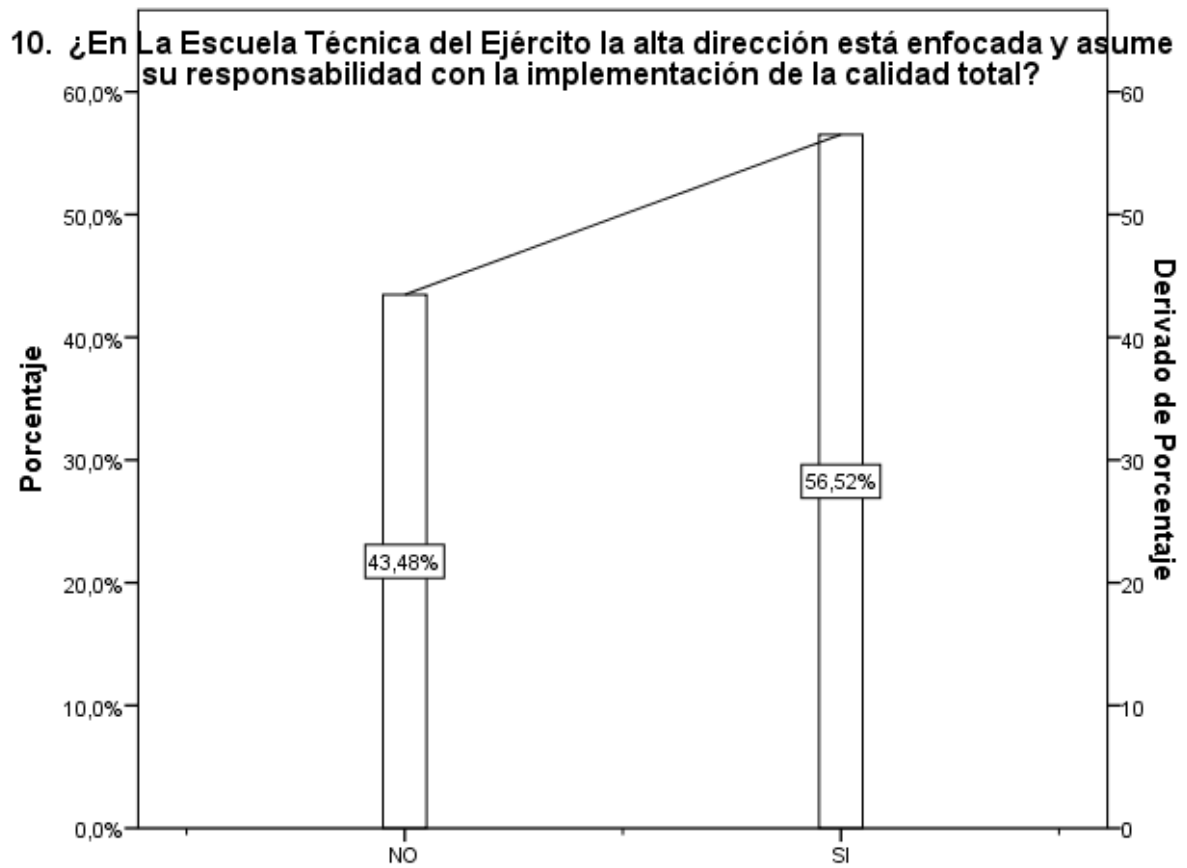


Figura 14: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

A continuación, se observa en la tabla 4 de manera detallada por Jerarquía los resultados que corresponden a los Sub oficiales del Ejército respecto a la Calidad Total.

Se muestran los resultados obtenidos aplicando la estadística descriptiva con el sistema SPSS. En la tabla 4 se muestra la validez de cada una de las preguntas considerando a la muestra total de 13 Sub Oficiales.

Tabla 4

Análisis de las frecuencias: Muestra 13 personas

Jerarquía = Sub Oficial

			Estadísticos			
Jerarquía			1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?	2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?	3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?	4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?
N	Válido	13	13	13	13	13
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos^a

		5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del	6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?	7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?	8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?
N	Válido	13	13	13	13
	Perdidos	0	0	0	0

Estadísticos^a

		9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?	10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?
N	Válido	13	13
	Perdidos	0	0

a. Jerarquía = Sub Oficial

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Análisis de las frecuencias: Muestra 23 personas

1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	100,0	100,0	100,0

a. Jerarquía = Sub Oficial

2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	92,3	92,3	92,3
	SI	1	7,7	7,7	100,0
	Tot	13	100,0	100,0	

a. Jerarquía = Sub Oficial

3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	23,1	23,1	23,1
	SI	10	76,9	76,9	100,0
	Tot	13	100,0	100,0	
al					

a. Jerarquía = Sub Oficial

4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	100,0	100,0	100,0
	SI				
al					

a. Jerarquía = Sub Oficial

5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	69,2	69,2	69,2
	SI	4	30,8	30,8	100,0
	Tot	13	100,0	100,0	
al					

a. Jerarquía = Sub Oficial

6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	100,0	100,0	100,0

a. Jerarquía = Sub Oficial

7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	76,9	76,9	76,9
	SI	3	23,1	23,1	100,0
	Tot	13	100,0	100,0	

a. Jerarquía = Sub Oficial

8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NO	8	61,5	61,5	61,5

Válid o	SI	5	38,5	38,5	100,0
	Tot	13	100,0	100,0	
	al				

a. Jerarquía = Sub Oficial

9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?^a

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	NO	8	61,5	61,5	61,5
	SI	5	38,5	38,5	100,0
	Tot	13	100,0	100,0	
al					

a. Jerarquía = Sub Oficial

10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?^a

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	NO	6	46,2	46,2	46,2
	SI	7	53,8	53,8	100,0
	Tot	13	100,0	100,0	
al					

a. Jerarquía = Sub Oficial

Fuente: Elaboración propia

Gráfico de barras

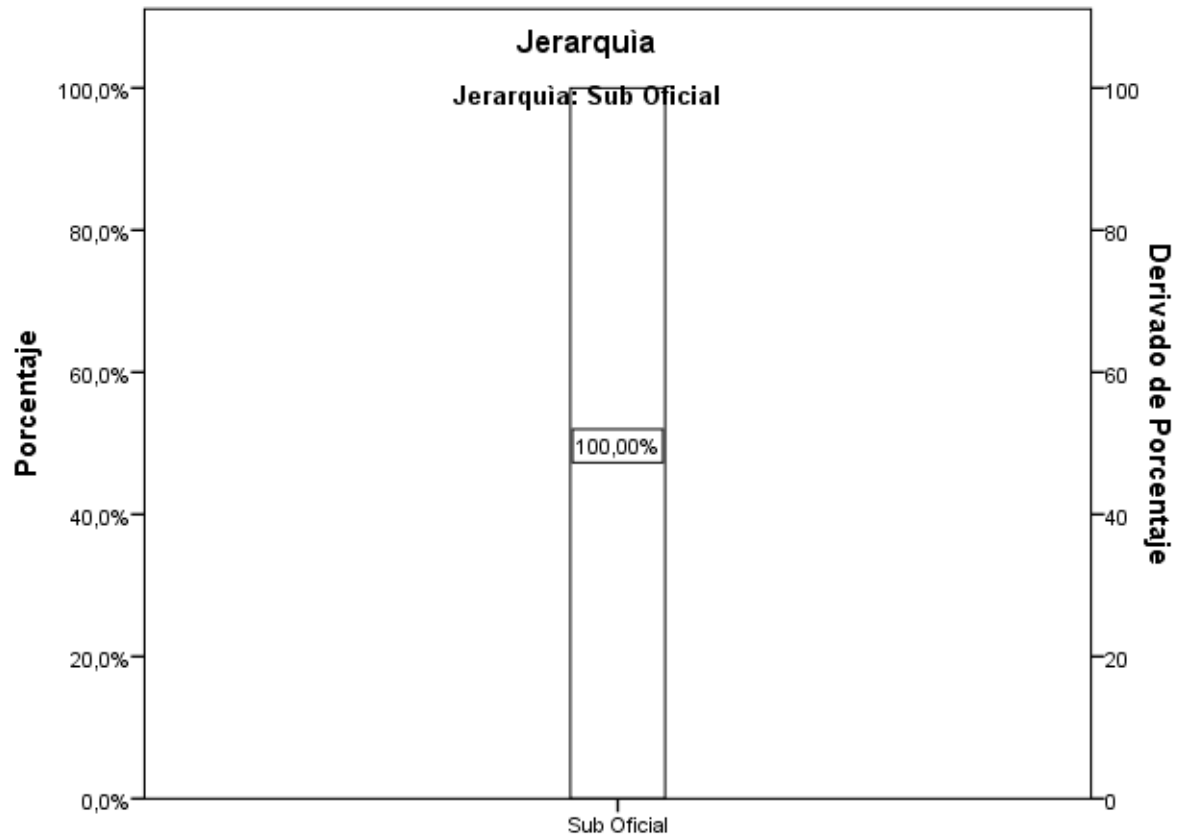


Figura 15: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

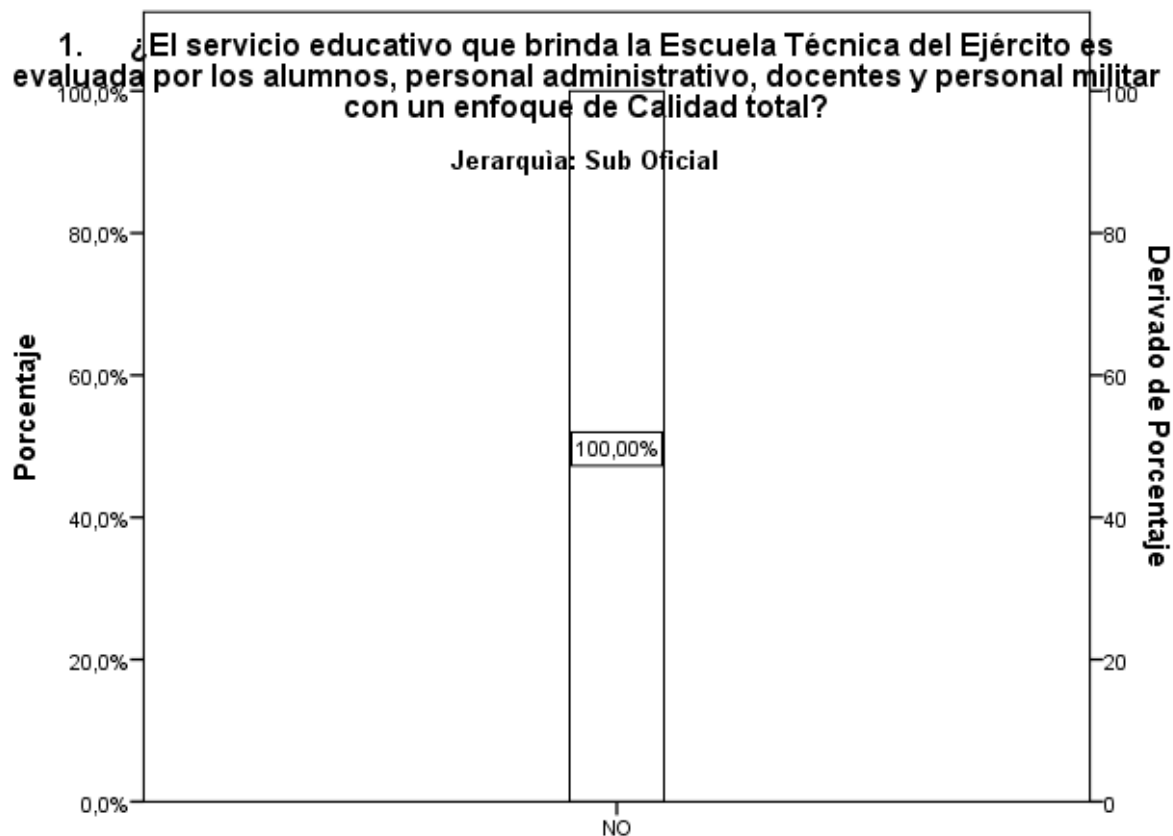


Figura 16: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

En su totalidad la respuesta NO representa un 100%.

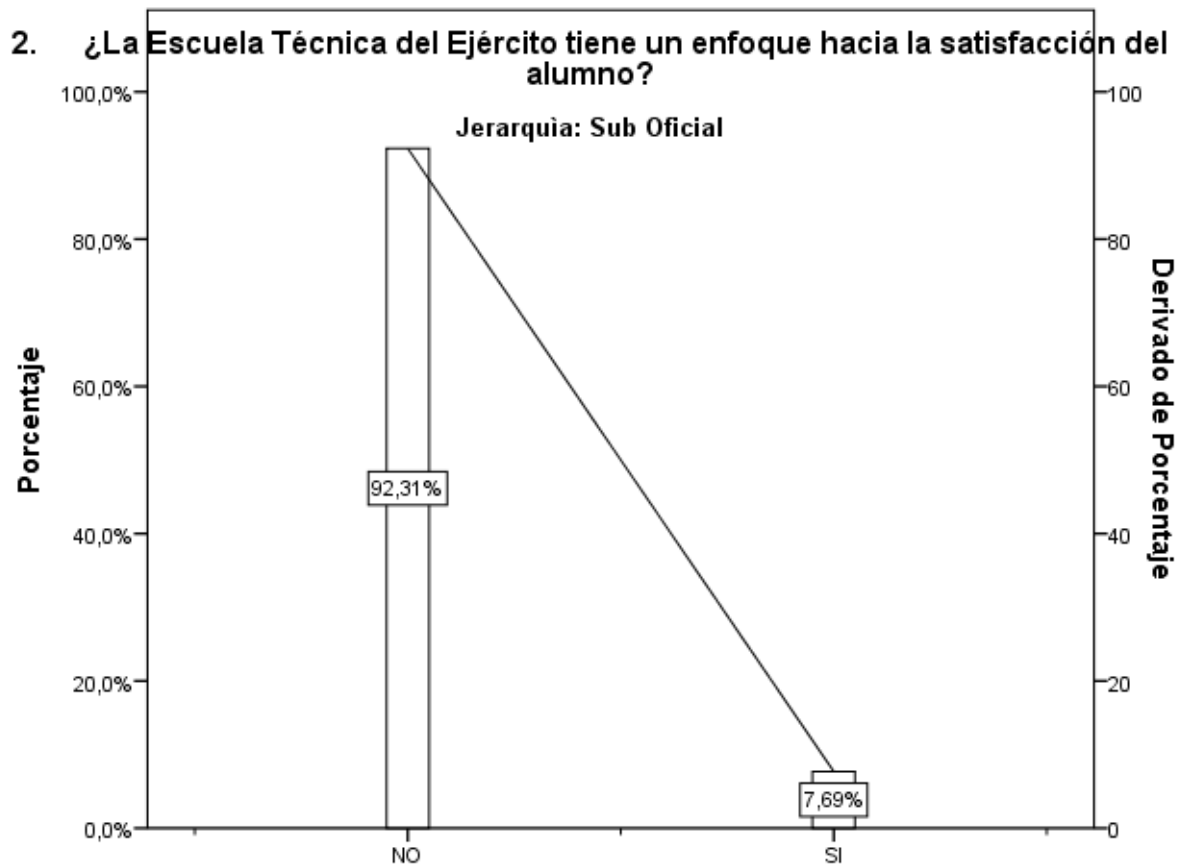


Figura 17: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

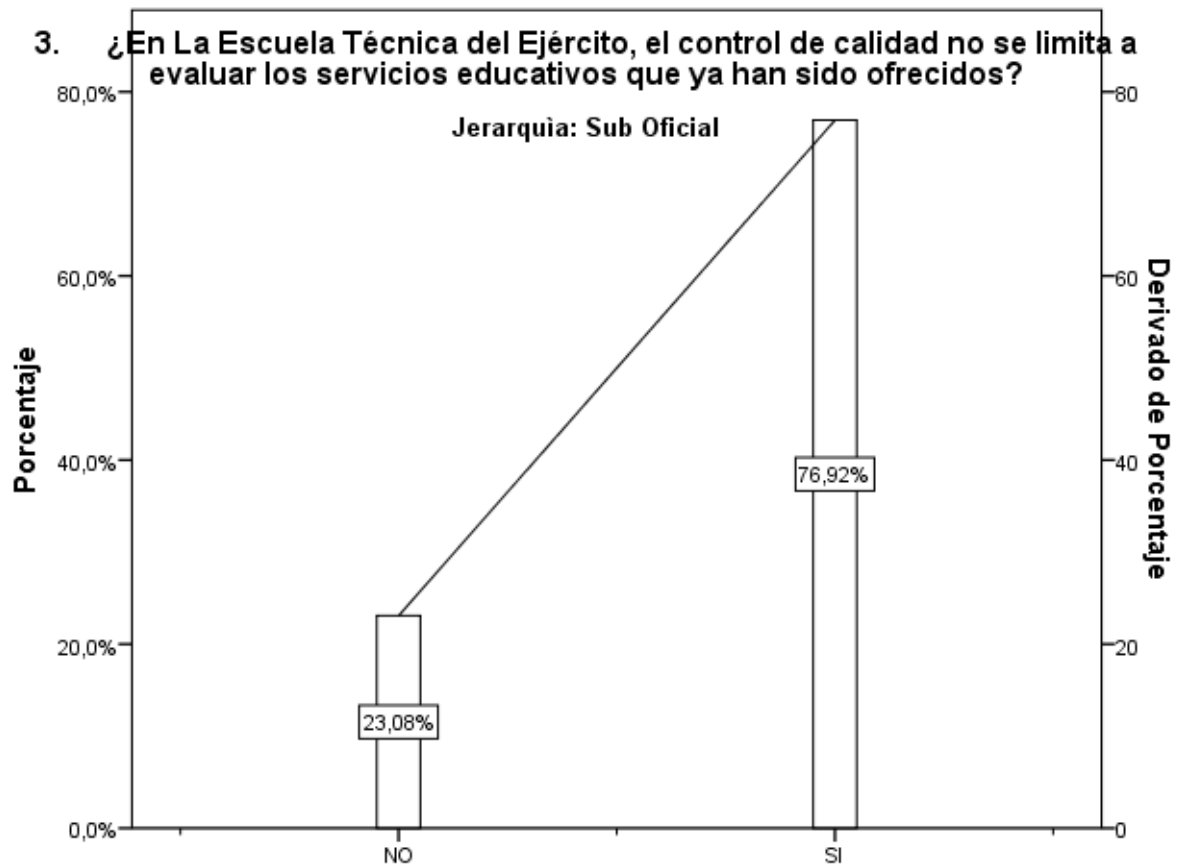


Figura 18: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

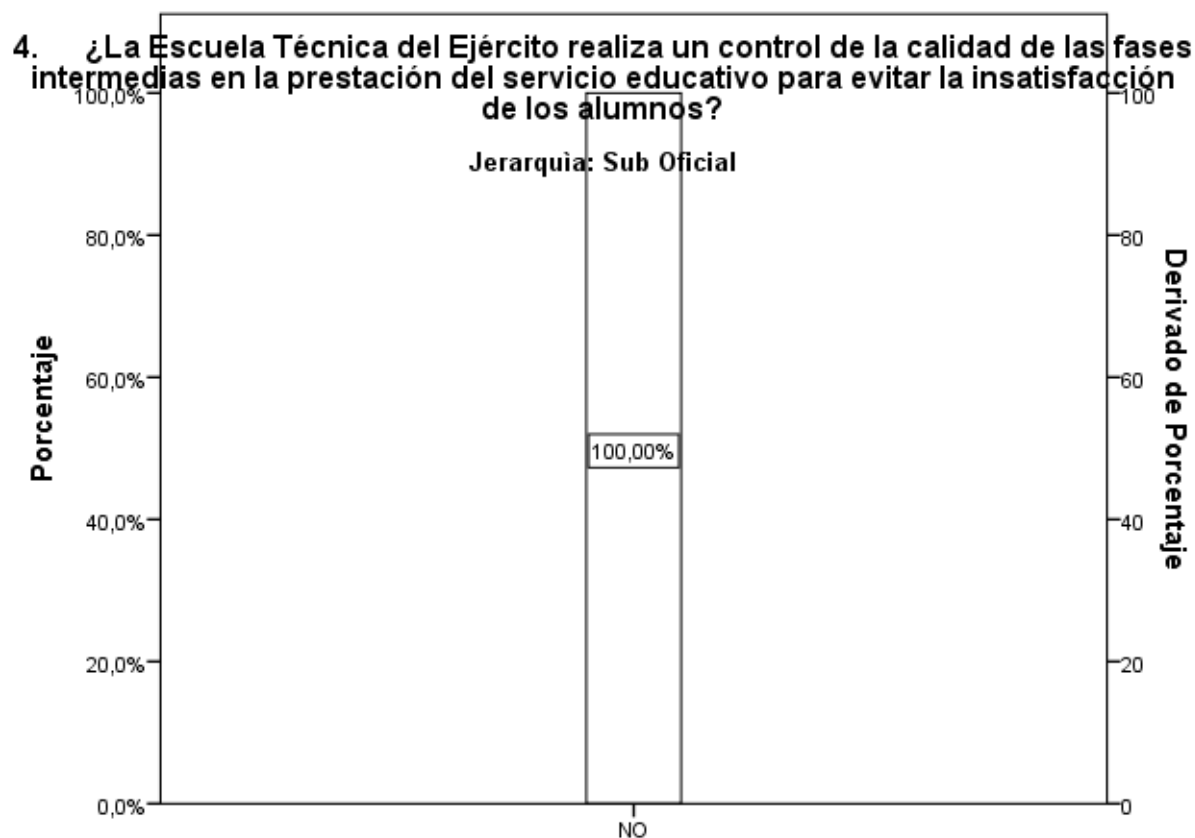


Figura 19: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

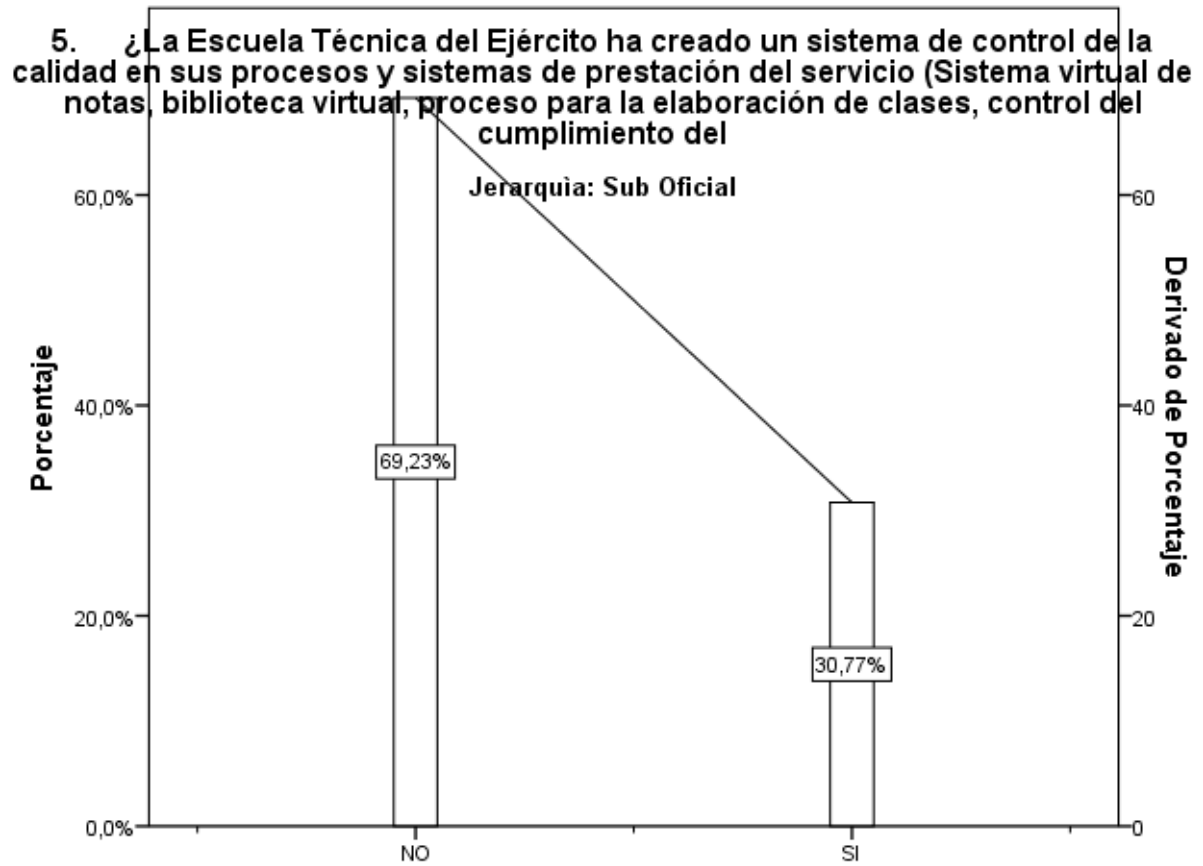


Figura 20: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

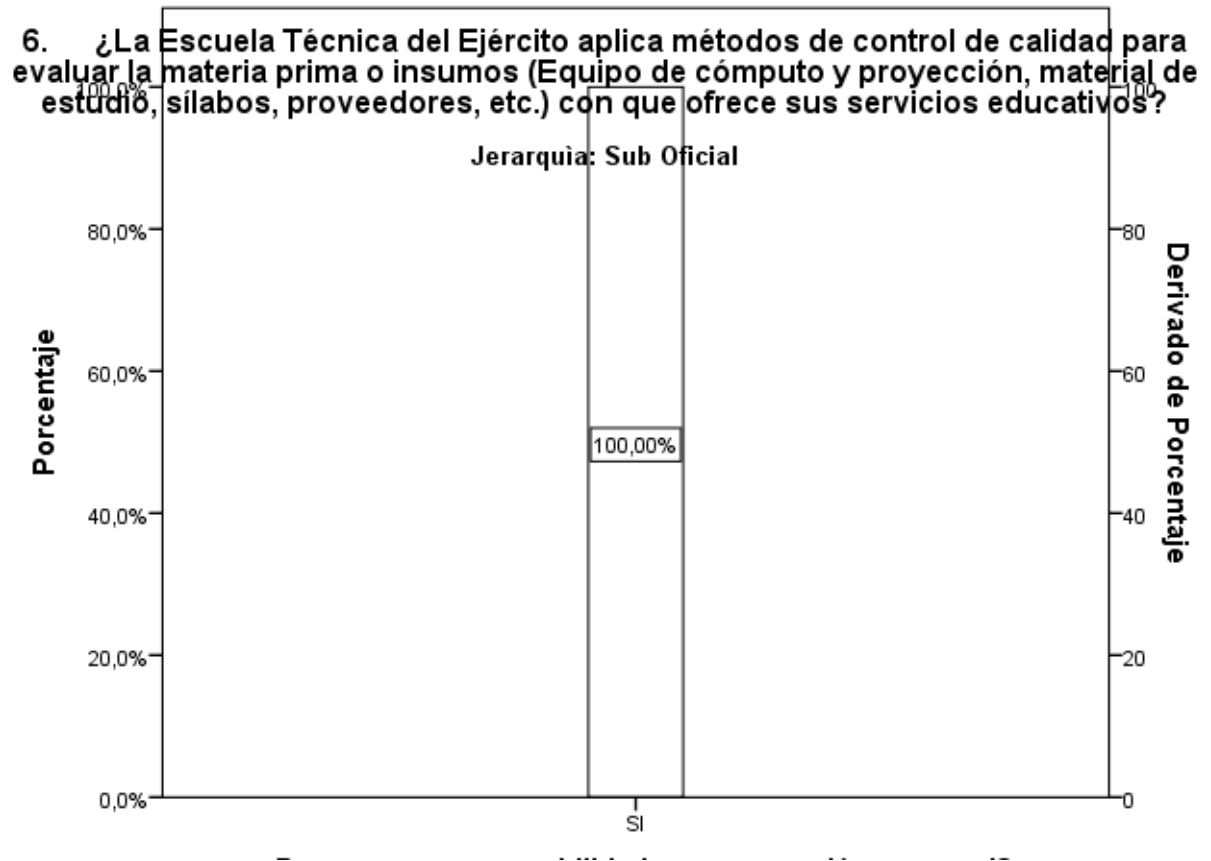


Figura 21: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

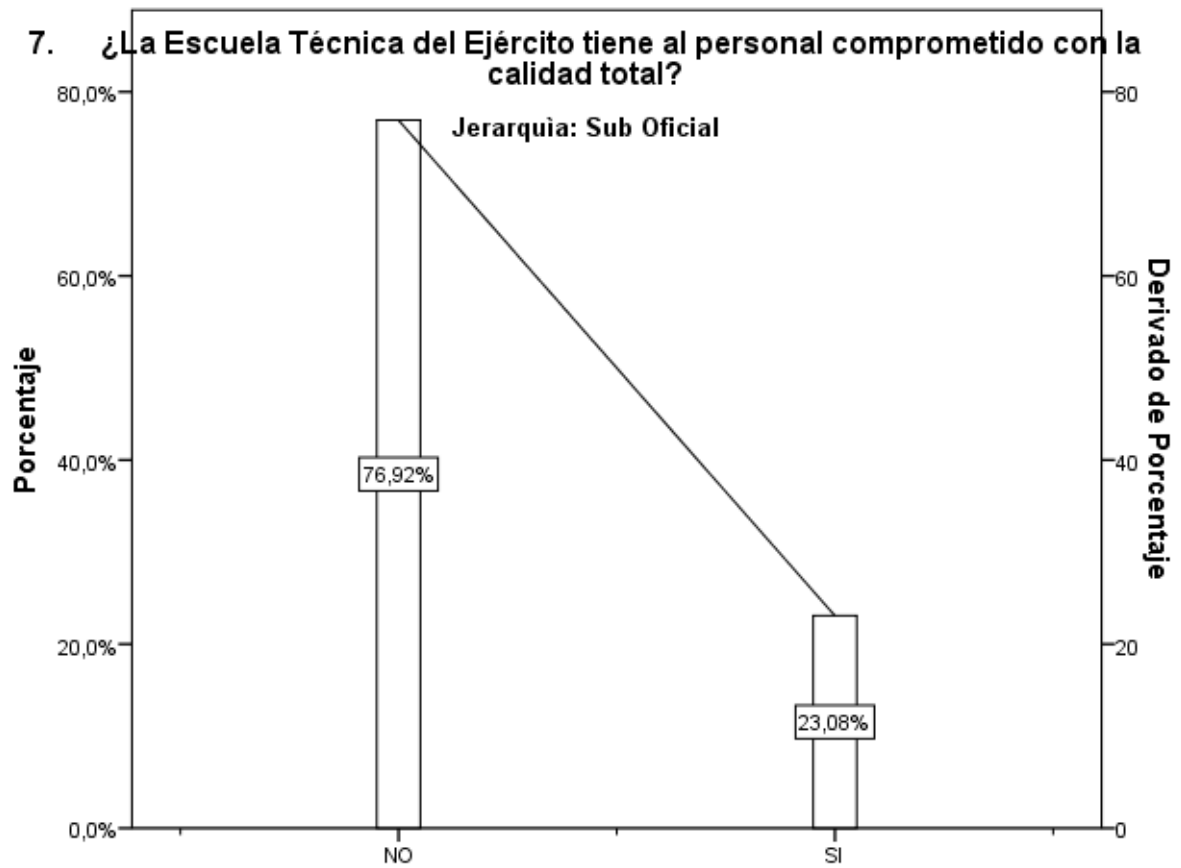


Figura 22: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

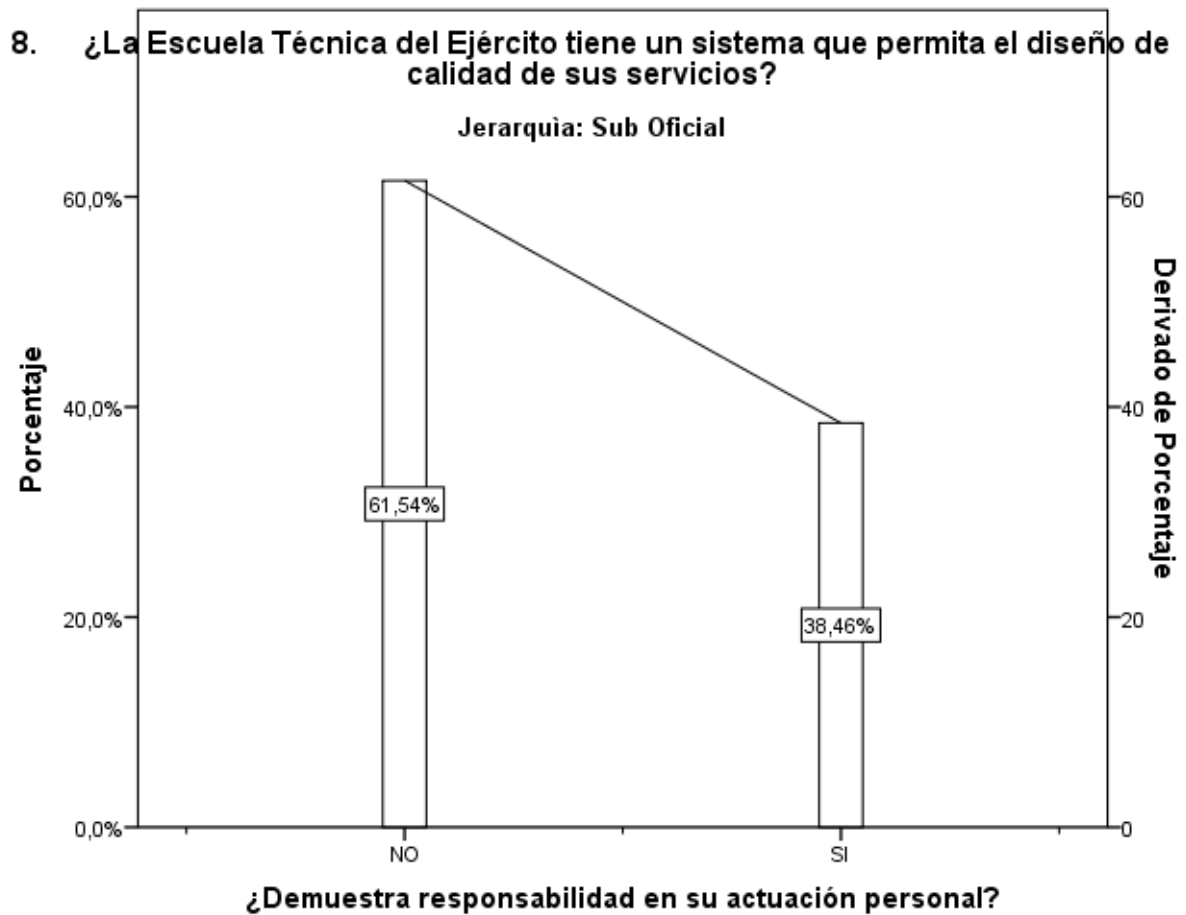


Figura 23: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

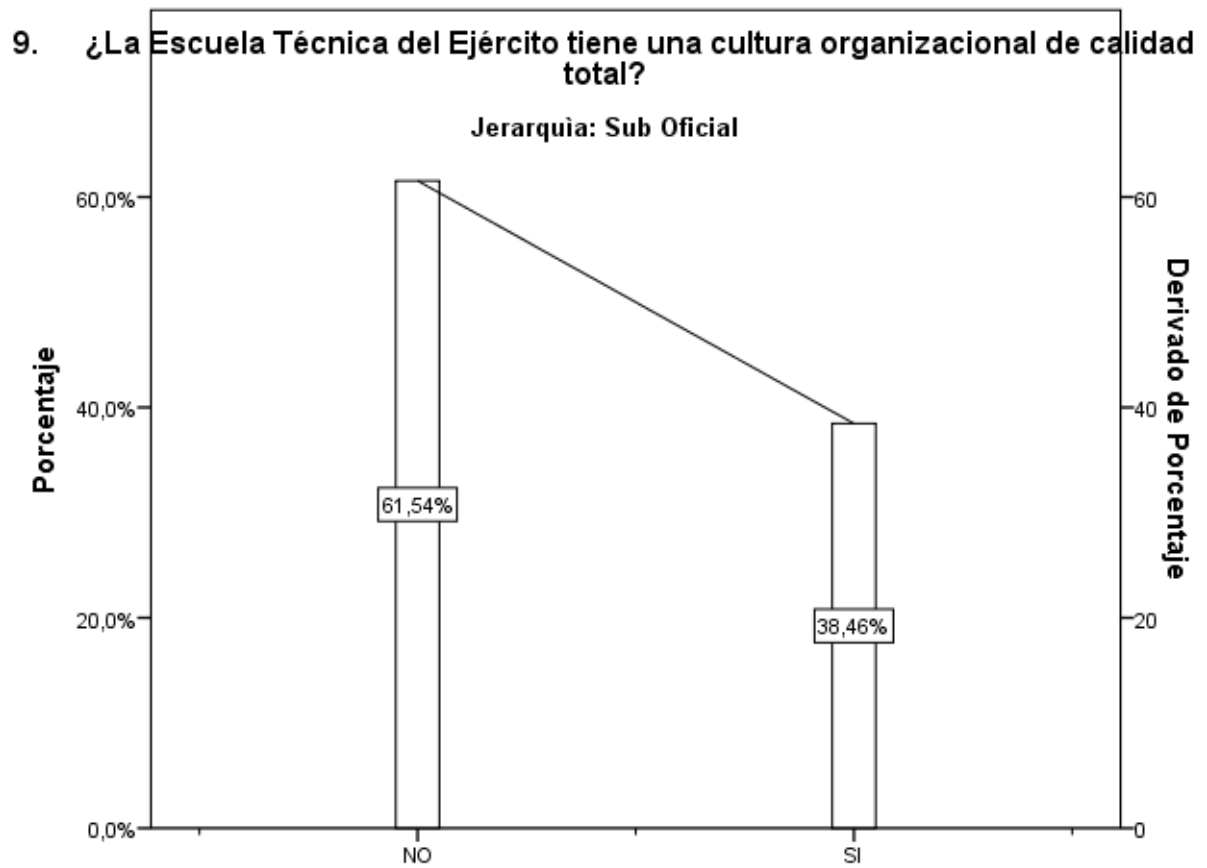


Figura 24: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

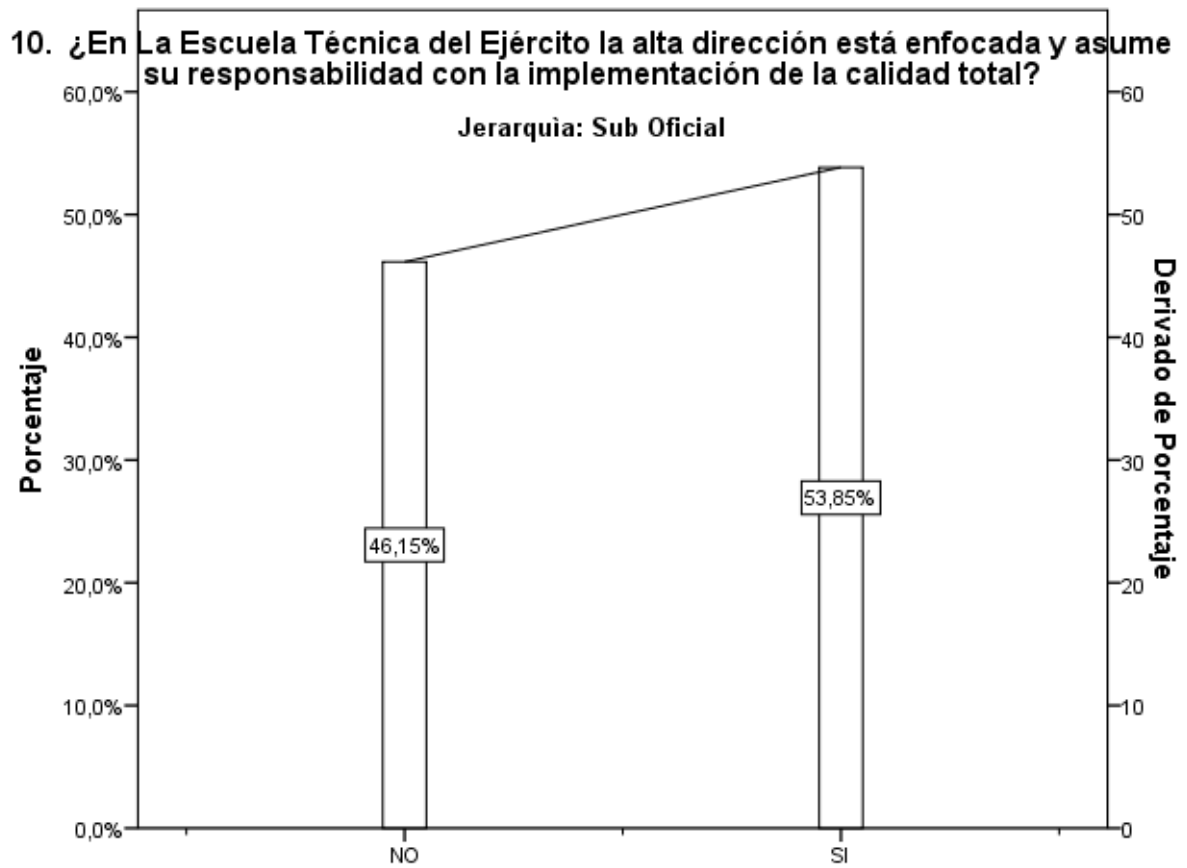


Figura 25: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

A continuación, se observa en la tabla 6 de manera detallada por Jerarquía los resultados que corresponden a los oficiales del Ejército respecto a la Calidad Total.

Se muestran los resultados obtenidos aplicando la estadística descriptiva con el sistema SPSS. En la tabla 6 se muestra la validez de cada una de las preguntas considerando a la muestra total de 10 Oficiales.

Tabla 6

Análisis de las frecuencias: Muestra 10 personas

Jerarquía = Oficial

		Estadísticos ^a				
		Jerarquía	1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?	2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?	3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?	4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?
N	Válido	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0

Estadísticos^a

		5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del	6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?	7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?	8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?
N	Válido	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0

Estadísticos^a

		9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?	10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?
N	Válido	10	10
	Perdidos	0	0

a. Jerarquía = Oficial

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Análisis de las frecuencias: Muestra 10 personas

1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	100,0	100,0	100,0

a. Jerarquía = Oficial

2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	8	80,0	80,0	80,0
	SI	2	20,0	20,0	100,0
Tot		10	100,0	100,0	

a. Jerarquía = Oficial

3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NO	5	50,0	50,0	50,0

Válid o	SI	5	50,0	50,0	100,0
	Tot al	10	100,0	100,0	

a. Jerarquía = Oficial

4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?^a

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	NO	10	100,0	100,0	100,0

a. Jerarquía = Oficial

5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del^a

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	NO	8	80,0	80,0	80,0
	SI	2	20,0	20,0	100,0
	Tot al	10	100,0	100,0	

a. Jerarquía = Oficial

6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	30,0	30,0	30,0
	SI	7	70,0	70,0	100,0
	Tot	10	100,0	100,0	
al					

a. Jerarquía = Oficial

7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	40,0	40,0	40,0
	SI	6	60,0	60,0	100,0
	Tot	10	100,0	100,0	
al					

a. Jerarquía = Oficial

8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO		3	30,0	30,0	30,0

o	Válid	SI	7	70,0	70,0	100,0
		Tot	10	100,0	100,0	
	al					

a. Jerarquía = Oficial

9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válid	NO	5	50,0	50,0
		SI	5	50,0	100,0
	al	Tot	10	100,0	100,0

a. Jerarquía = Oficial

10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?^a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válid	NO	4	40,0	40,0
		SI	6	60,0	100,0
	al	Tot	10	100,0	100,0

a. Jerarquía = Oficial

Gráfico de barras

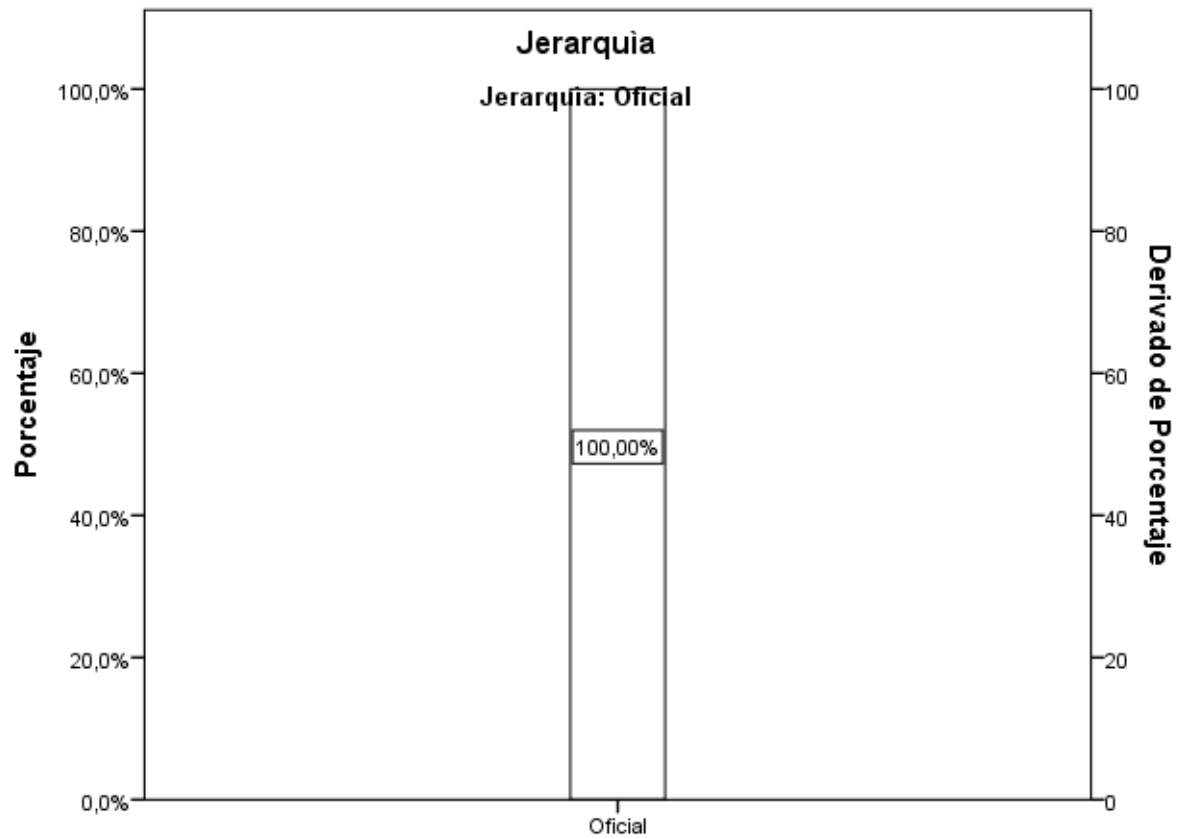


Figura 26: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

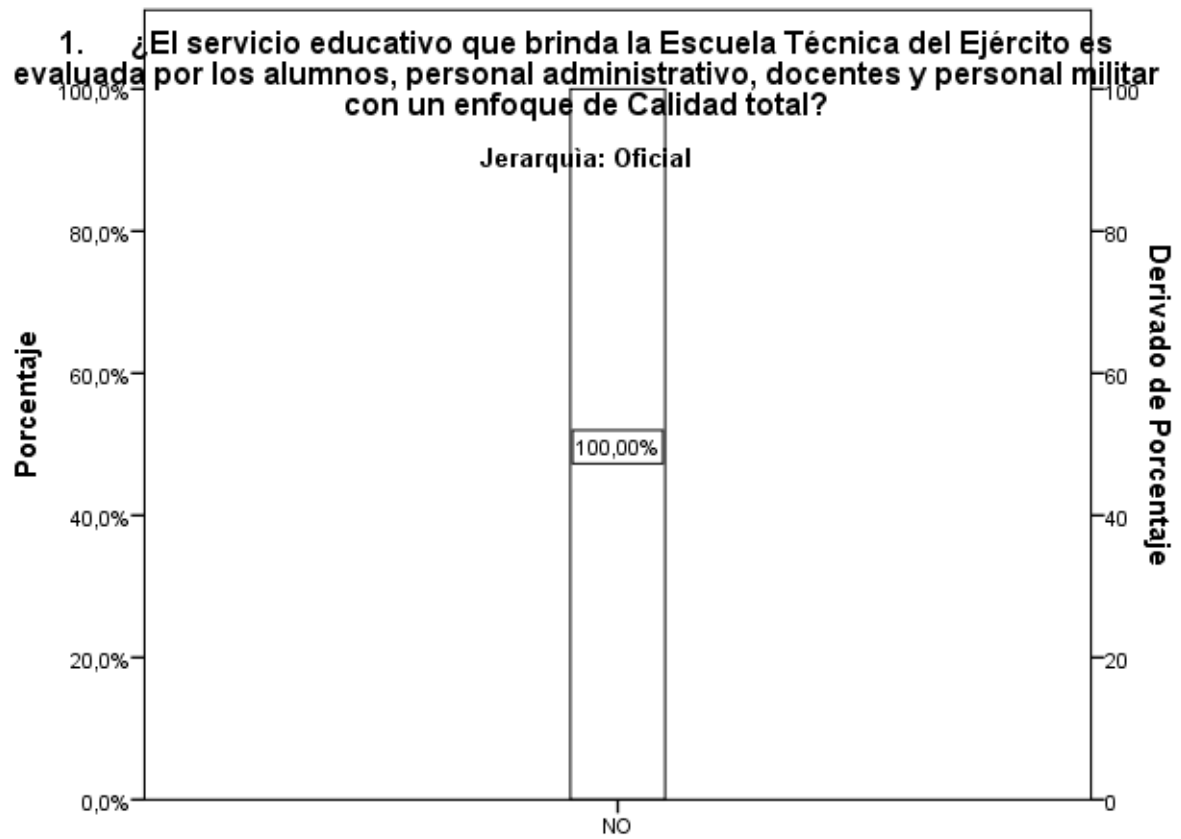


Figura 27: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

En su totalidad la respuesta NO representa un 100%.

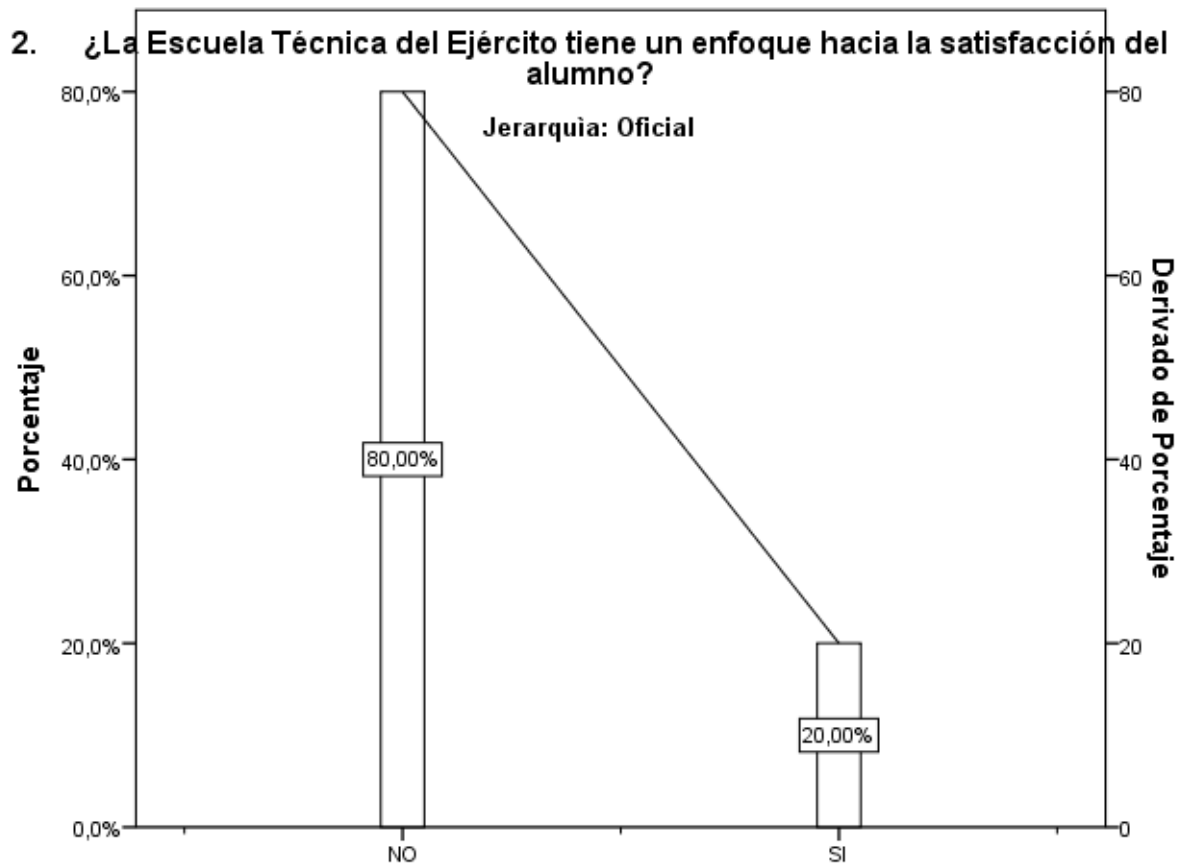


Figura 28: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en "No", frente al sí.

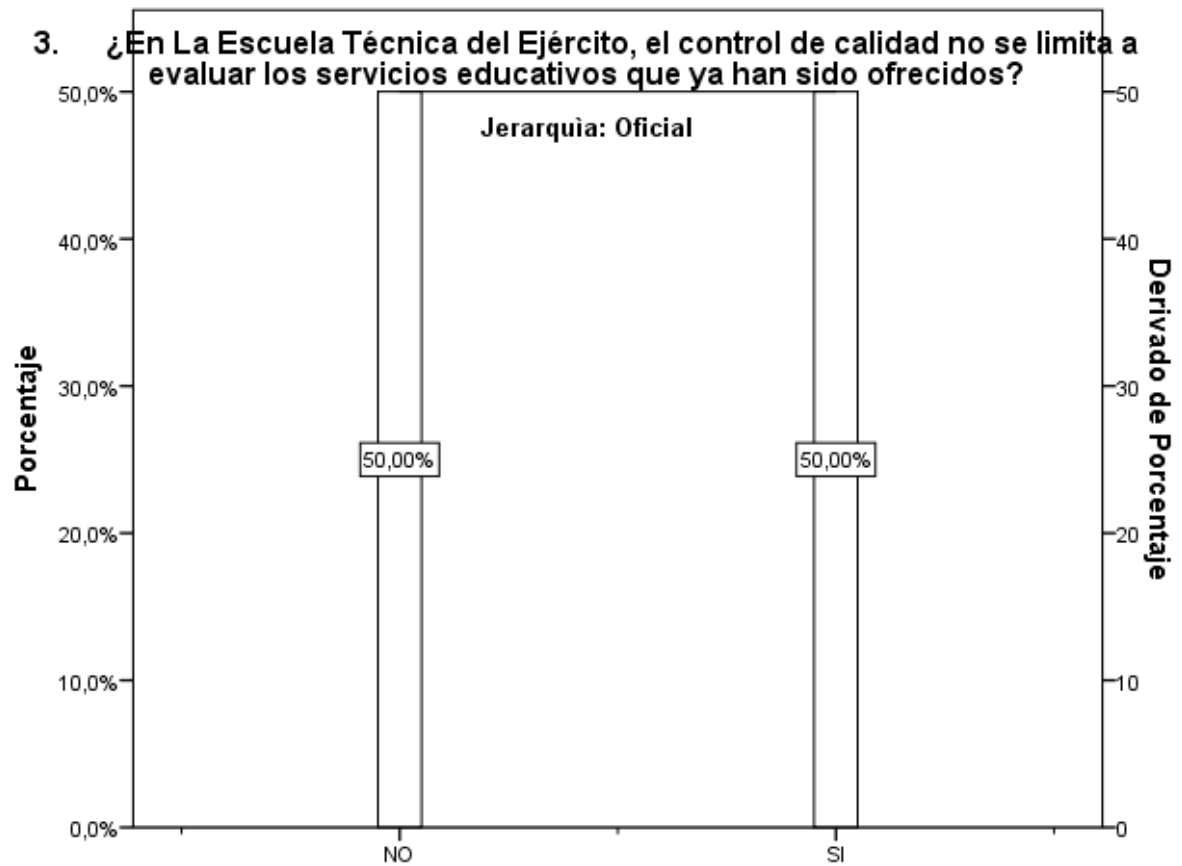


Figura 29: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en igual medida la respuesta en “Si” y “No” tienen el mismo %..

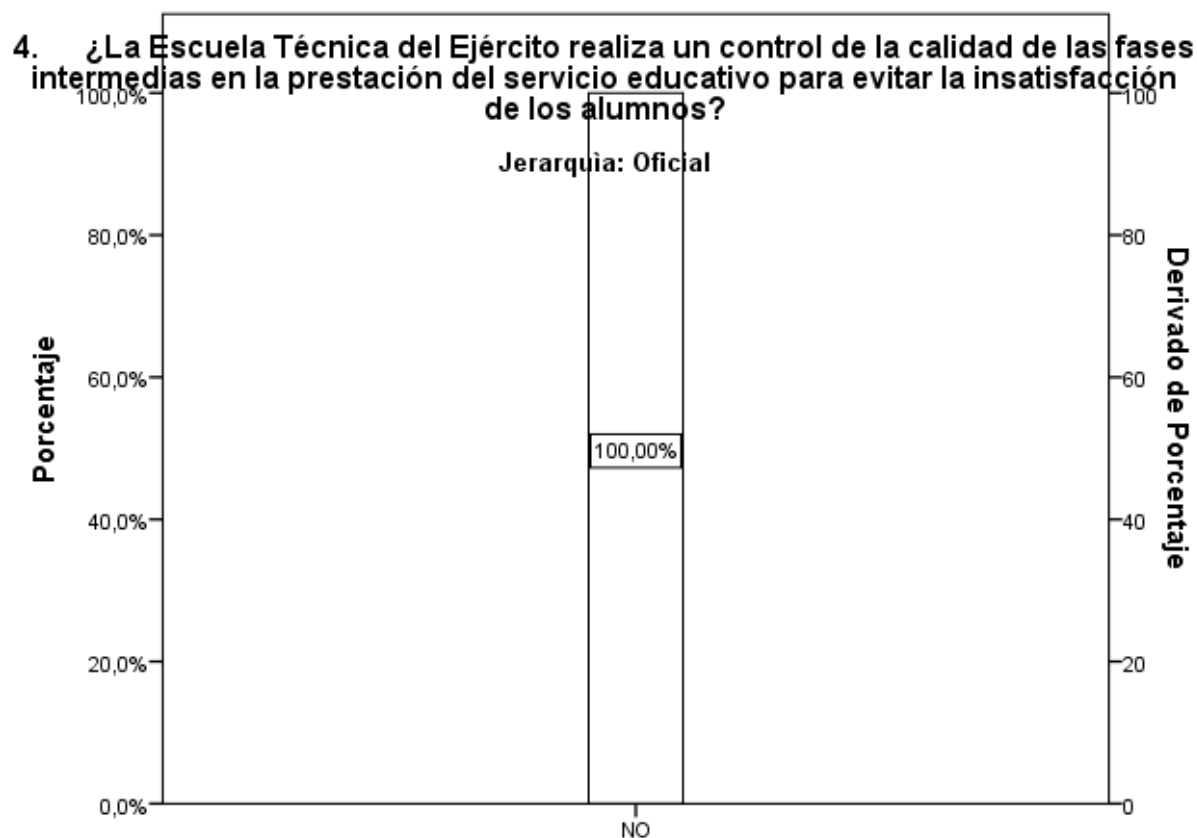


Figura 50: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa un 100% considera un No.

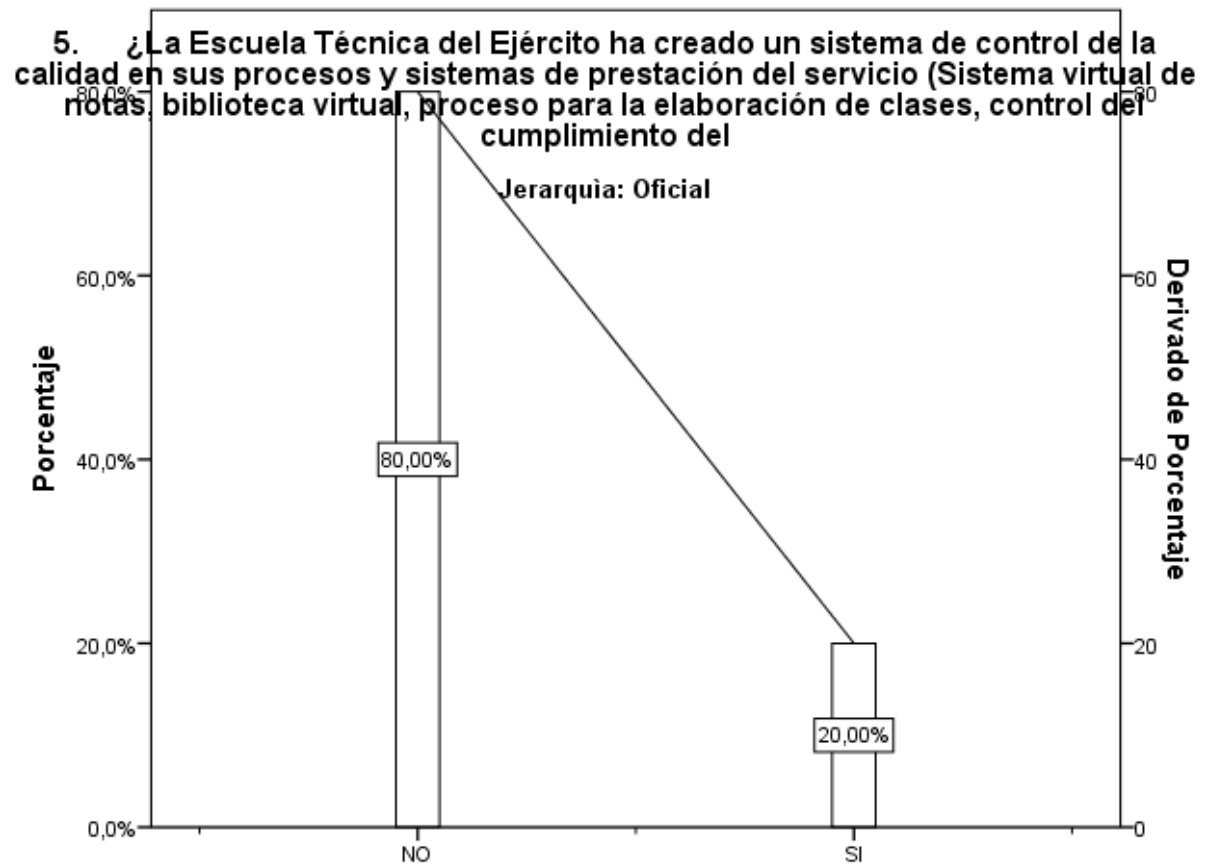


Figura 51: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “No”, frente al sí.

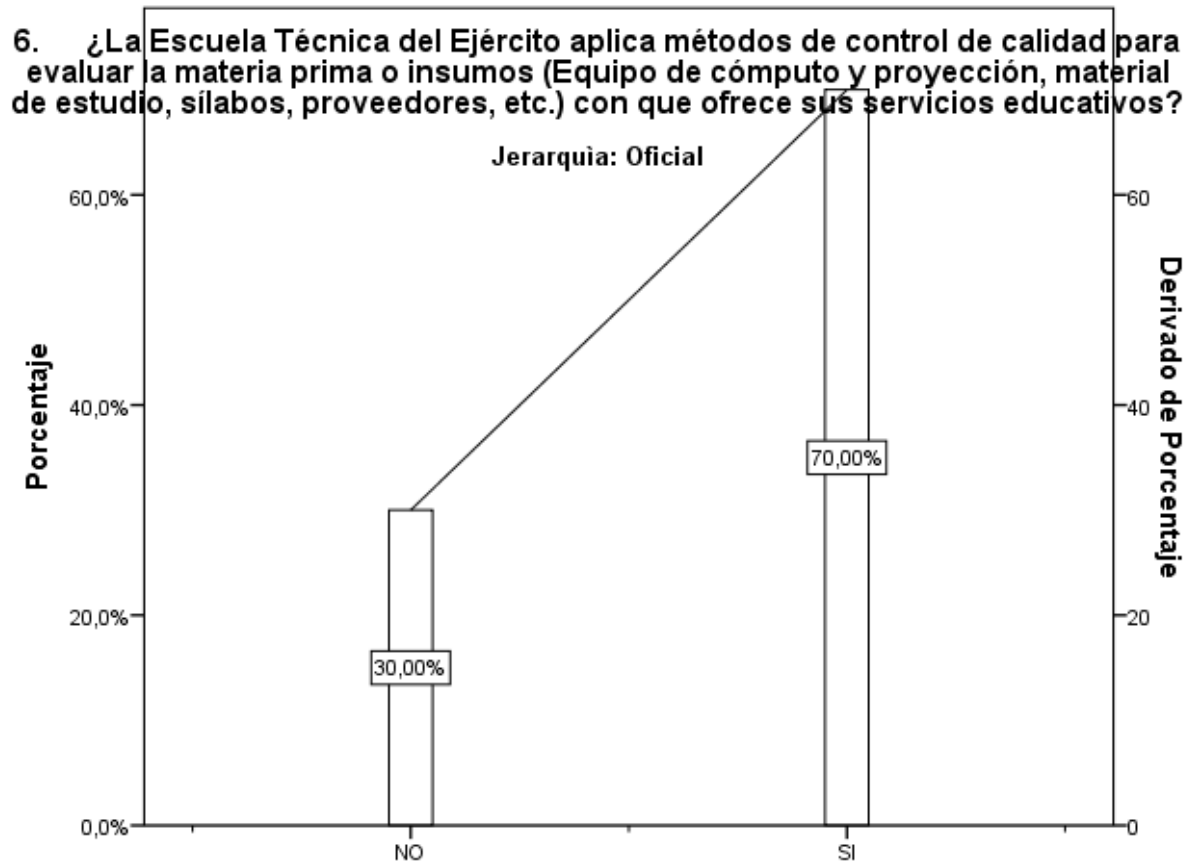


Figura 52: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

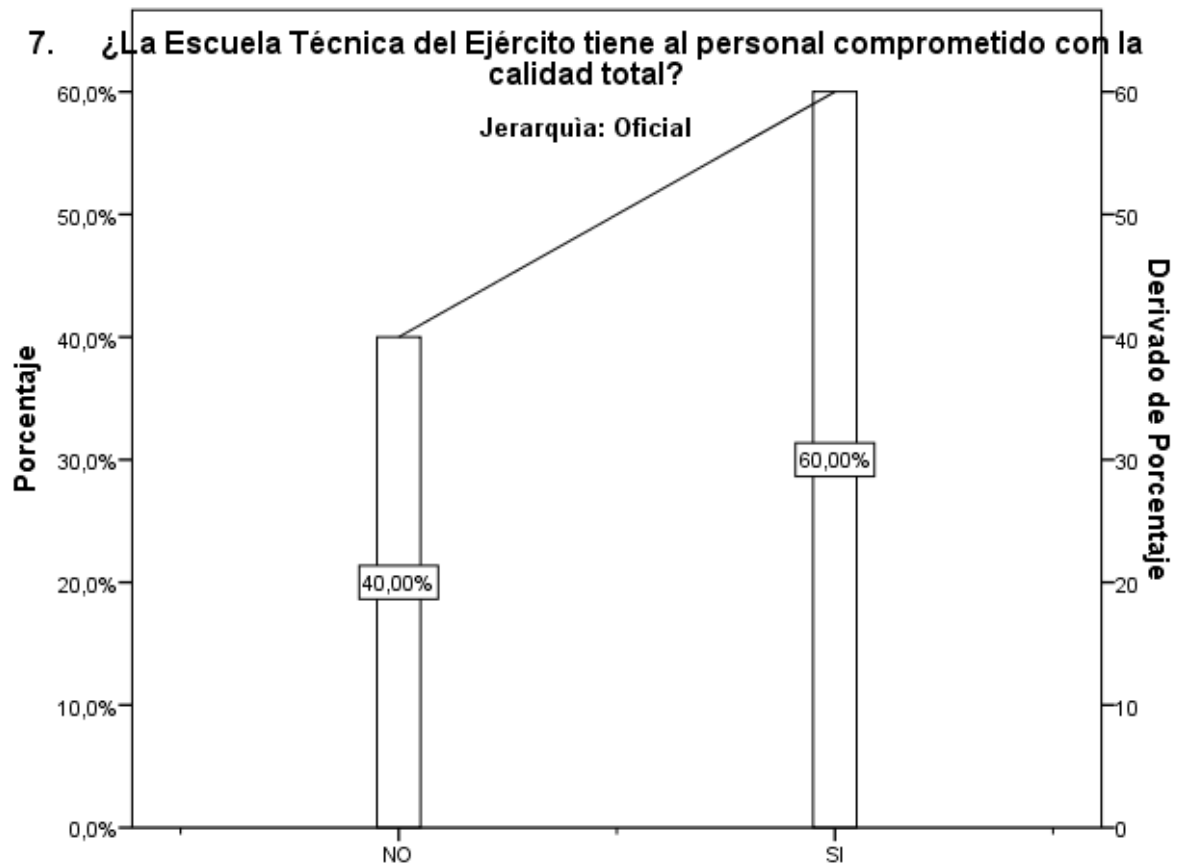


Figura 53: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

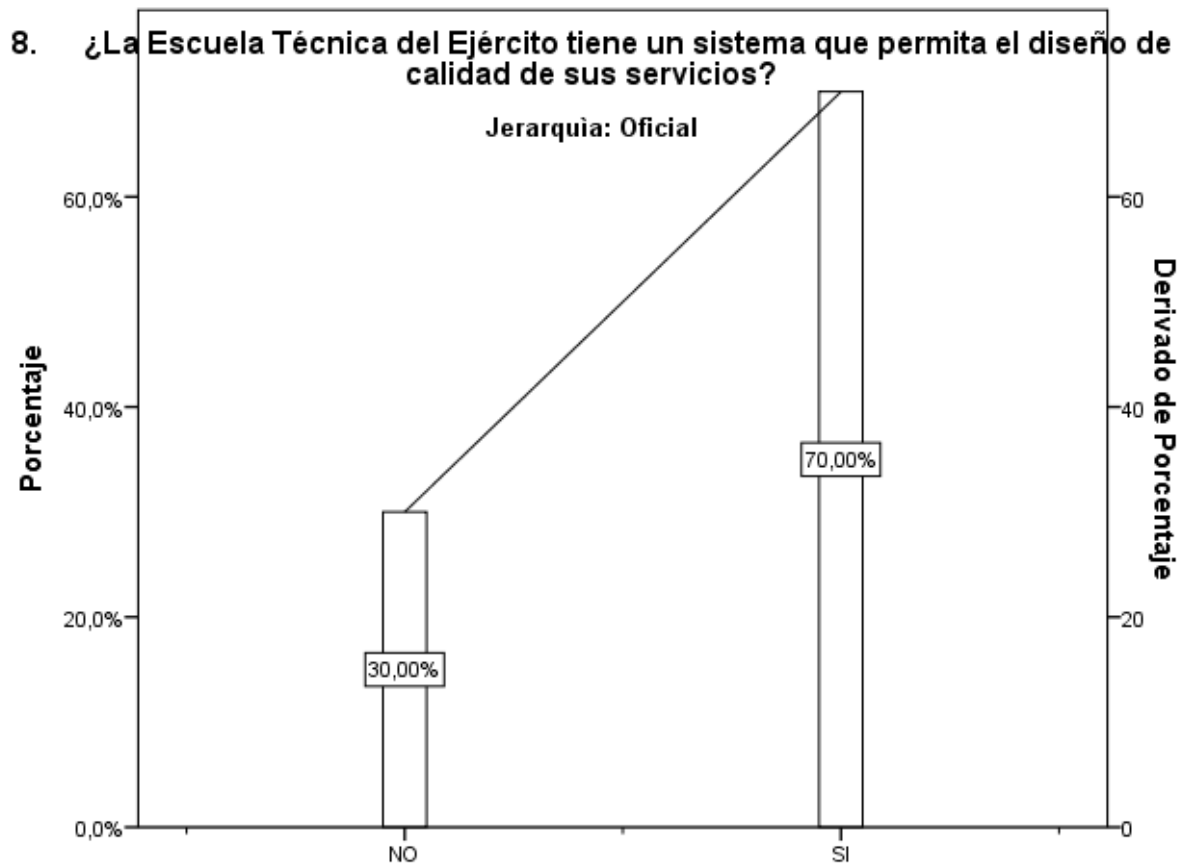


Figura 54: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

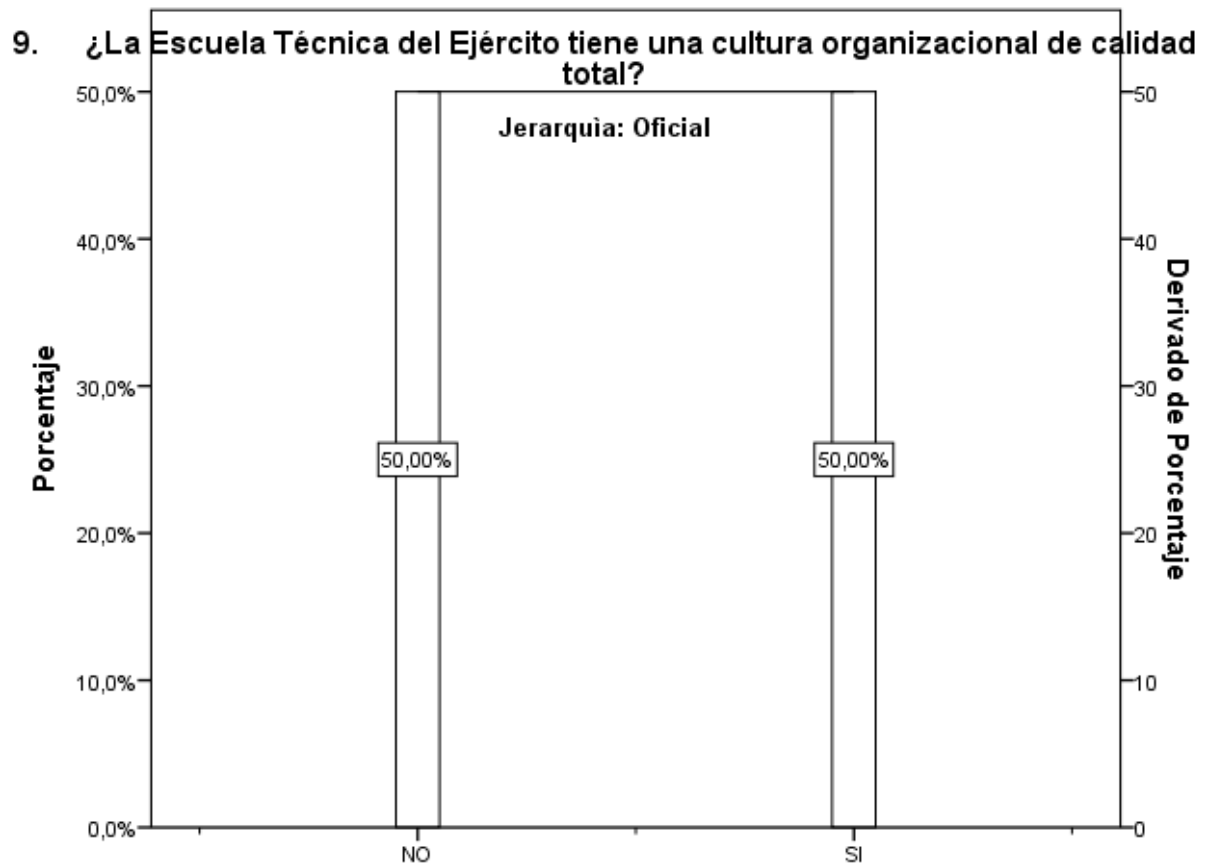


Figura 55: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en igual medida la respuesta en “Si” y “No” tienen el mismo %.

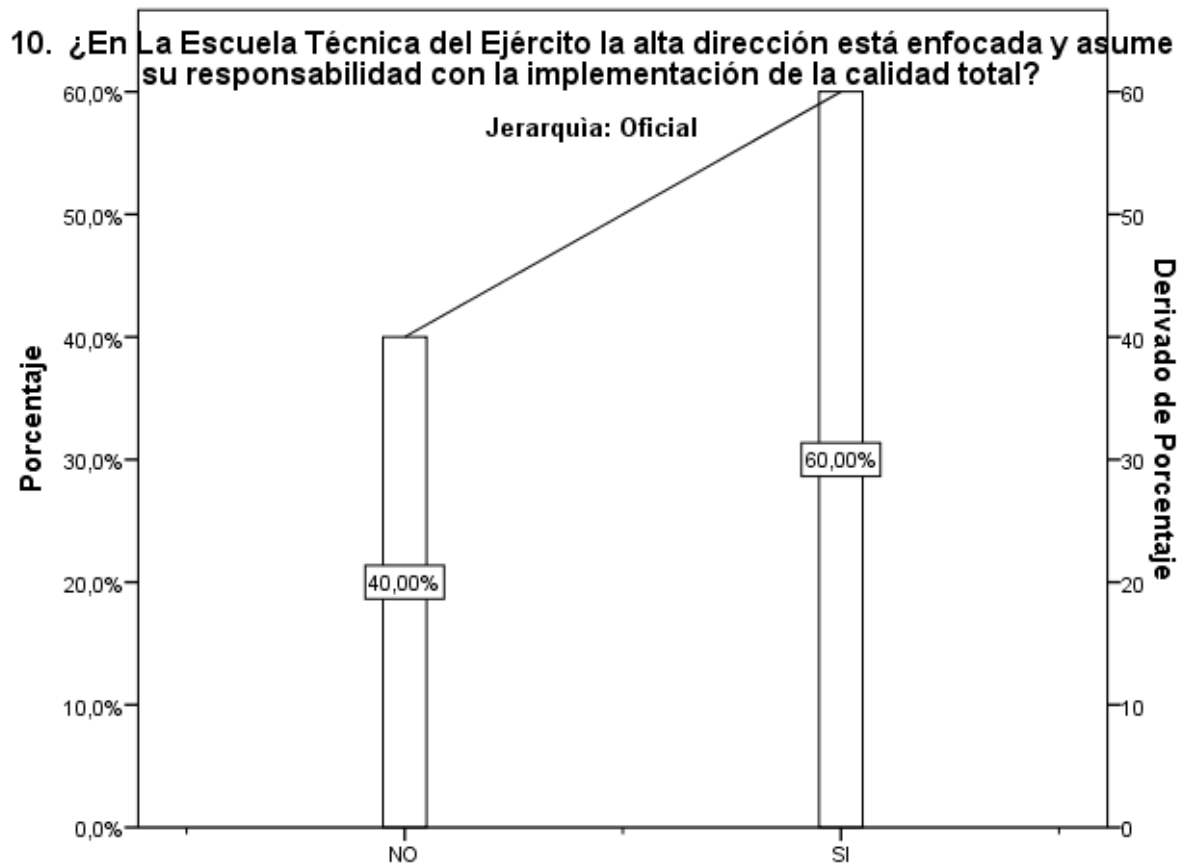


Figura 56: Gráfico de barras de respuestas en %.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, se observa que en mayor medida la respuesta en “Si”, frente al No.

Tabla 8

Resultados finales de encuesta

		Jerarquía	
		Sub Oficial	Oficial
		Recuento	Recuento
1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?	NO	13	10
	SI	0	0
2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?	NO	12	8
	SI	1	2
3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?	NO	3	5
	SI	10	5
4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?	NO	13	10
	SI	0	0
5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del	NO	9	8
	SI	4	2
6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?	NO	0	3
	SI	13	7
7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?	NO	10	4
	SI	3	6
8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?	NO	8	3
	SI	5	7
9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?	NO	8	5
	SI	5	5
10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?	NO	6	4
	SI	7	6

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Resultados finales de encuesta

		Jerarquía	
		Sub Oficial	Oficial
		%	%
1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?	NO	57%	43%
	SI	0%	0%
2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?	NO	52%	35%
	SI	4%	9%
3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?	NO	13%	22%
	SI	43%	22%
4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?	NO	57%	43%
	SI	0%	0%
5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del	NO	39%	35%
	SI	17%	9%
6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?	NO	0%	13%
	SI	57%	30%
7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?	NO	43%	17%
	SI	13%	26%
8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?	NO	35%	13%
	SI	22%	30%
9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?	NO	35%	22%
	SI	22%	22%
10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?	NO	26%	17%
	SI	30%	26%

Fente: Elaboración propia

En la tabla 8 se muestran los resultados por recuento y en la tabla 9 en términos porcentuales. Esto quiere decir que los Sub oficiales perciben en su mayoría que no hay un adecuado sistema de Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército.

Tabla 10

Análisis final porcentual

	NO	SI	Encuestados :23
1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?	100%	0%	100%
2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?	87%	13%	100%
3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?	35%	65%	100%
4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?	100%	0%	100%
5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del sílabo?	74%	26%	100%
6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?	13%	87%	100%
7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?	61%	39%	100%
8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?	48%	52%	100%
9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?	57%	43%	100%
10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?	43%	57%	100%

Rojo: debilidad / Azul: fortaleza

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la tabla 10, se puede concluir que en promedio un 62 % de los encuestados considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en Escuela Técnica del

Ejército, y solo en promedio un 38% considera que si es correcta. Siendo los Sub oficiales en mayoría los que consideran que no es correcta la aplicación de la calidad total.

V. Discusión de resultados

Con respecto a lo mencionado por (Calero, 2016) que determinó una relación entre la gestión administrativa y la calidad total, podemos compartir su posición en la medida que mejorar aspectos de calidad ayudan a mejorar la gestión administrativa, porque calidad total también incluye una mejora constante en los diferentes procesos y evaluaciones periódicas para ver cómo se está avanzando en el logro de los objetivos. Esta investigación consideró evaluar es aspecto administrativo de la institución dentro de la dimensión procesos y sistemas.

Respecto a los resultados obtenidos por (Pinto, 2008) respecto a que la calidad total y su influencia en el desempeño, podemos afirmar que compartimos su posición, debido a que la implementación de un sistema de calidad total ayuda a mejorar el desempeño porque permite tener un mayor control de la calidad de los procesos, sistemas, productos y produce una cultura de calidad organizacional en que los colaboradores son empoderados a realizar mejoras, aunque aún como menciona (Pinto, 2008) el empoderamiento no es tan usado en Latinoamérica como lo es en otros países.

Y respecto a lo que menciona (Vela & Zavaleta, 2014) en su investigación sobre la influencia de la calidad en las ventas, y que determino que existe una relación en la medida que una mejor calidad de los productos o servicios que se ofrecen mejora la satisfacción del cliente, por lo que este vuelve adquirir el producto y lo recomienda. Así mismo, la Escuela Técnica del Ejército al buscar la satisfacción de sus alumnos, también contribuye a mejorar la imagen de la institución y puedan presentarse más personas a los procesos de admisión, además se busca que los alumnos puedan desempeñar mejor sus funciones. La dimensión en este estudio relacionado a la investigación de (Vela & Zavaleta, 2014) es la de enfoque y satisfacción del

cliente, donde la escuela considera al alumno como el cliente y enfoca sus procesos y servicios a elevar su nivel de satisfacción.

En las tres investigaciones se resalta la importancia de aplicar correctamente la Calidad total para obtener mejores resultados que se vean reflejados en la eficiencia y eficacia con que la Escuela Técnica del Ejército alcanza sus objetivos estratégicos.

VI. Conclusiones

En conclusión, general, los resultados obtenidos demuestran que en promedio un 62% tanto de Oficiales como Sub oficiales consideran que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017. Además, que en su mayoría esta percepción la comparten los Sub oficiales. Por lo tanto, se afirma que la hipótesis planteada es verdadera.

Realizando un análisis a cada una de las hipótesis tenemos las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la hipótesis específica 1: “Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del Enfoque y Satisfacción del cliente en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017”. Los resultados demuestran que en promedio de 94%, no es correcta la aplicación del Enfoque y satisfacción del cliente por lo tanto esta hipótesis se puede afirmar que **es verdadera**.
2. Respecto a la hipótesis específica 2: “Más del 60% del personal considera que no es la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total en los Sistemas y procesos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017. Los resultados demuestran que en un promedio de 70%, no es correcta la aplicación de la Calidad Total en los Sistemas y procesos. Por lo tanto, esta hipótesis se puede afirmar que **es verdadera**.
3. Respecto a la hipótesis específica 3: “Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Materia prima e insumos, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017”. Los resultados demuestran que en un 13% no es correcta la aplicación de la Calidad Total en la Materia prima e insumos. Por lo tanto, esta hipótesis se puede afirmar que **no es verdadera**.

4. Respecto a la hipótesis específica 4: “Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total con Compromiso, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017”. Los resultados demuestran que en un 61% no es correcta la aplicación de la Calidad Total con Compromiso. Por lo tanto, esta hipótesis se puede afirmar que **es verdadera**.
5. Respecto a la hipótesis específica 5: “Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en el Diseño de calidad, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017”. Los resultados demuestran que en un 48% no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en el Diseño de calidad. Por lo tanto, esta hipótesis se puede afirmar **que no es verdadera**.
6. Respecto a la hipótesis específica 6: “Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Cultura organizacional, en la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017”. Los resultados demuestran que en un 57% no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Cultura organizacional. Por lo tanto, esta hipótesis se puede afirmar que **no es verdadera**.
7. Respecto a la hipótesis específica 7: “Más del 60% del personal considera que no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Responsabilidad de la alta dirección de la Escuela Técnica del Ejército en el año 2017”. Los resultados demuestran que en un 43% no es correcta la aplicación del enfoque de Calidad Total en la Responsabilidad de la alta dirección por lo tanto esta hipótesis se puede afirmar que **no es verdadera**.

También se puede concluir que en promedio un 87% considera que la Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores,

etc.) con que ofrece sus servicios educativos. Y un 65% considera que el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos.

En términos generales, la Escuela Técnica del Ejército no está aplicando correctamente el enfoque de Calidad Total.

VII. Recomendaciones

La Escuela Técnica del Ejército está presentando serias debilidades en la correcta aplicación del enfoque de Calidad Total, especialmente en aspectos como un enfoque en el alumno, los sistemas y procesos, el compromiso de los colaboradores. Y solo tiene una mayor importancia la calidad de la materia prima e insumos que utiliza en la educación. Por lo que es recomendable.

En primer lugar, crear un fuerte compromiso con la Calidad Total, formar y motivar a los colaboradores para que se interesen en la necesidad de brindar un servicio de calidad en todos los aspectos.

Mejorar los sistemas y procesos, hacer trabajos de equipo o círculos de calidad donde todos puedan aportar mejoras que permitan lograr una mayor eficiencia en costos y eficacia en el logro de los objetivos. También se debe realizar controles en las fases intermedias en la prestación del servicio educativo, no evaluar solo a los alumnos al final del periodo sino también a todo el entorno.

Fomentar en la Escuela Técnica del Ejército una cultura organizacional orientada a la calidad total. Diseñar políticas, definir valores que sean percibidos y cumplidos por todos los miembros de la organización. La Calidad total es un compromiso de todos. La alta dirección debe brindar todas las facilidades y presupuestos necesarios para hacer controles periódicos de calidad e implementar un sistema de mejora continua.

VIII. Referencias

- Bellon, L. (2001). *Calidad total: qué la promueve, qué la inhibe*. México: Panorama Editorial.
- Benavides, C., & Quintana, C. (2015). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. Huacho: Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ediciones Díaz de Santos S.A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ete.edu.pe. (2018). *Misión*. Obtenido de <http://ete.edu.pe/mil/mision---vision.html>
- Galgano, A. (1995). *Los siete instrumentos de la calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García, M., & Atisha, D. (1994). *El lenguaje de la calidad total*. San Luis Potosí: UASLP.
- Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total*. México: Editorial Pax México.
- Lyonnet, P. (2013). *Los métodos de la calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez, M. (2012). *Calidad total y marketing interno: La gestión empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Peña, J. (1994). *La calidad total, una utopía muy práctica*. Madrid: Univ Pontifica Comillas.
- Pinto, R. (2008). *La relacion entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las practicas de la calidad total y el desempeño organizacional*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Plaza, M. (2003). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total: aplicación a la empresa agroalimentaria*. Madrid: EOI Esc.Organiz.Industrial.
- Vela, R., & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadena claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

IX. Anexos

ENCUESTA DE CALIDAD TOTAL EN LA ESCUELA TÉCNICA DEL EJÉRCITO DEL PERÙ

Maque con "X" la respuesta.

Es oficial:

Es suboficial:

Enfoque y Satisfacción del cliente

1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?
 - a) SI
 - b) NO
2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?
 - a) SI
 - b) NO

Sistemas y procesos

3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?
 - a) SI
 - b) NO

4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?
- a) SI
 - b) NO
5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del sílabo, etc.)?
- a) SI
 - b) NO

Materia prima e insumos

6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?
- a) SI
 - b) NO

Compromiso

7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?
- a) SI
 - b) NO

Diseño de calidad

8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?
- a) SI
 - b) NO

Cultura organizacional

9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?
- a) SI
 - b) NO

Responsabilidad de la alta dirección

10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?
- a) SI
 - b) NO

Anexo 2 Dimensiones y operacionalización.

<u>Enfoque y Satisfacción del cliente</u>	<p>1. ¿El servicio educativo que brinda la Escuela Técnica del Ejército es evaluada por los alumnos, personal administrativo, docentes y personal militar con un enfoque de Calidad total?</p> <p>2. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un enfoque hacia la satisfacción del alumno?</p>
<u>Sistemas y procesos</u>	<p>3. ¿En La Escuela Técnica del Ejército, el control de calidad no se limita a evaluar los servicios educativos que ya han sido ofrecidos?</p> <p>4. ¿La Escuela Técnica del Ejército realiza un control de la calidad de las fases intermedias en la prestación del servicio educativo para evitar la insatisfacción de los alumnos?</p> <p>5. ¿La Escuela Técnica del Ejército ha creado un sistema de control de la calidad en sus procesos y sistemas de prestación del servicio (Sistema virtual de notas, biblioteca virtual, proceso para la elaboración de clases, control del cumplimiento del sílabo, etc.)?</p>
<u>Materia prima e insumos</u>	<p>6. ¿La Escuela Técnica del Ejército aplica métodos de control de calidad para evaluar la materia prima o insumos (Equipo de cómputo y proyección, material de estudio, sílabos, proveedores, etc.) con que ofrece sus servicios educativos?</p>
<u>Compromiso</u>	<p>7. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene al personal comprometido con la calidad total?</p>
<u>Diseño de calidad</u>	<p>8. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene un sistema que permita el diseño de calidad de sus servicios?</p>
<u>Cultura organizacional</u>	<p>9. ¿La Escuela Técnica del Ejército tiene una cultura organizacional de calidad total?</p>
<u>Responsabilidad de la alta dirección</u>	<p>10. ¿En La Escuela Técnica del Ejército la alta dirección está enfocada y asume su responsabilidad con la implementación de la calidad total?</p>