

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**



**“ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA  
CALIDAD DE ESCUELA DE CONDUCTORES DE VEHÍCULOS  
PARTICULARES DEL PERÚ - CASO: “SIMÓN BOLÍVAR”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA  
DE LA CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO

Bach. MANUEL ALBERTO ZORRILLA CONCHUCOS

Callao, 2019

PERÚ



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Reunido el Jurado Examinador conformado por los siguientes docentes:

Dr. OSCAR JUAN RODRIGUEZ TARANCO	PRESIDENTE
Dr. JULIO CÉSAR CALDERÓ CRUZ	SECRETARIO
Dra. CARMEN AVELINO CARHUARICRA	MIEMBRO
Mg. RICARDO RODRÍGUEZ VÍLCHEZ	MIEMBRO
Mg. ROJAS ROJAS VICTORIA YSABEL	ASESORA

Acordó APROBAR LA TESIS **“ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE ESCUELA DE CONDUCTORES DE VEHÍCULOS PARTICULARES DEL PERÚ - CASO: “SIMÓN BOLÍVAR”** del **bachiller ZORRILLA CONCHUCOS MANUEL ALBERTO.**

Siendo registrado en el Libro 1 Folio N° 004 Acta N°002 de Sustentación de Tesis para obtener el **GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO.**

Siendo las 18 horas del día domingo veintiocho de abril de dos mil diecinueve.  
En el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao

## **DEDICATORIA**

A mi bella esposa, Cris Chirly García García, compañera inseparable, en el camino del crecimiento personal y profesional, a mi hermosa hija Suleika Nicole Zorrilla García, por ser mi musa inspiradora de superación y estabilidad. Por su apoyo y comprensión en momentos de ausencia.

A mi madre Aurora Irma Conchucos Álvarez, modelo de vida, amor, y superación por luchar y hacer, siempre de mí un hombre de bien. A mi padre Manuel Alberto Zorrilla Campos, por enseñarme que las mejores cosas vienen con sacrificio y esfuerzo, hacer de mis sueños realidad.

A mi hermana Vanessa Kelly Zorrilla Conchucos, por apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida, y ser mi apoyo en el crecimiento de la empresa.

Manuel Zorrilla Conchucos

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mis padres y mi familia por su apoyo incondicional en mi camino profesional. Y mi asesora la Dr. Ana María Reyna Segura.

A mis colegas Nathaly Toledo y Jesús Yerren

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como propósito determinar las estrategias de gestión para lograr la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.

La presente tesis planteo como objetivos: estrategias de gestión necesarias y recursos disponibles para aplicarlas en la escuela de conductores.

La metodología que se utilizó es de tipo descriptiva con un diseño cualicuantitativa no experimental, pero aplicada.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta ya que es un método en la cual se recaba información y el instrumento utilizado fue el cuestionario que se caracterizó por ser sencillo y breve. Para los resultados obtenidos se utilizó la escala de Likert.

Se concluyó por el análisis e interpretación estadística de los resultados, que es necesario aplicar las estrategias de gestión para lograr la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.

**Palabras Claves:** Estrategias, gestión, calidad, mejora continua, colaboradores.

## **ABSTRACT**

The purpose of this thesis was determining the management strategies to achieve continuous quality improvement in the service of employees in the private vehicle drivers school in Peru - Case: Simón Bolívar.

This thesis I pose as objectives: necessary management strategies and available resources to apply them in the driver's school.

The methodology used is of an explanatory type with a quantitative, non-experimental, but applicative design.

The technique for data collection is the survey because it is a method in which information is collected and the instrument that was used is the questionnaire that is characterized by being simple and brief the results that were obtained using the Liker scale.

It was concluded by the analysis and statistical interpretation of the results, that it is necessary to apply management strategies to achieve the continuous improvement of the quality in the service of the collaborators in the school of drivers of private vehicles of Peru - Case: Simón Bolívar.

## INTRODUCCIÓN

El constante cambio tecnológico ha generado a los conductores la necesidad de adaptarse y adquirir conocimientos de acorde a las exigencias del MTC, esto conlleva a que las escuelas de conductores también tengan que adaptarse a las exigencias de los clientes, brindando un servicio que cumpla sus expectativas; por lo tanto, tengan que planificar, implantar y controlar modelos de estrategias que logren una mejora continua en la calidad de servicio de sus empresas.

La presente investigación permitió aplicar estrategias orientados a mejorar la calidad de servicio brindado en la escuela de conductores Simón Bolívar, teniendo como base principal para el desarrollo de dichas estrategias al recurso humano, con la finalidad de incrementar sus capacidades, desarrollar una identificación plena con la organización y desarrollar una filosofía enfocada en la satisfacción del cliente. Logrando así mejorar la calidad del servicio brindado en la escuela de conductores Simón Bolívar y permitiendo lograr una eficiente asignación de recursos en la organización.

# ÍNDICE

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	4
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	9
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.1.1. Descripción problema de estudio .....	10
1.2. Formulación del problema .....	10
1.2.1. Problema General. ....	10
1.2.2. Problema Específico.....	11
1.3. Objetivos .....	11
1.3.1. Objetivo General.....	11
1.3.2. Objetivo Específico.....	11
1.4. Limitantes de la investigación (teórico, temporal, espacial).....	12
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	13
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Bases teóricas .....	20
2.2.1. Conceptual.....	20
- <i>Gestión.</i> .....	20
- <i>Gestión estratégica</i> .....	20
<i>Planificación Estratégica</i> .....	20
<i>Herramientas para la planificación estratégica</i> .....	21
- <i>Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.</i> .....	21
- <i>Mejora continua</i> .....	23
- <i>Administración correcta de los recursos</i> .....	29
- <i>Enfoque sistemático orientado al cliente</i> .....	32

- Escuelas de conductores .....	33
Caso - La escuela de conducción Simón Bolívar. ....	34
2.2.2. Definición de términos básicos.....	35
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>38</b>
3.1. Hipótesis .....	38
3.1.1. Hipótesis General .....	38
3.1.2. Hipótesis Específica .....	38
3.2. Definición conceptual de variable.....	38
3.3. Operacionalización de variables.....	39
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Tipo y diseño de la investigación.....	41
4.2. Método de investigación .....	42
4.3. Población y muestra .....	44
4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo .....	45
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental .....	45
<b>CAPITULO V: RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
5.1. Resultados de la estadística.....	49
5.1.1. Resultados de la calificación de la encuesta.....	50
5.1.2. Resultados de encuestas por competencias .....	54
5.2. Resultados de las estrategias de gestión para la mejora continua en la calidad de escuela de conductores .....	59
5.2.1. Resultados individuales.....	60
5.2.2. Resultados agrupados por competencias.....	81
5.3. Otro tipo de resultados de acuerdo con la naturaleza del problema y la hipótesis .....	86

<b>CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	89
6.1. Contrastación de la hipótesis .....	89
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares .....	90
<b>CONCLUSIONES</b> .....	94
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	95
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	96
<b>ANEXOS</b> .....	104
- Matriz de consistencia .....	105
- Cuestionario de la encuesta a los colaboradores.....	106
- Consentimiento informado cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Juan Rodríguez Taranco .....	108
- Consentimiento informado cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Carlos Ancieta Dextre .....	110
- Consentimiento informado cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Salvador Trujillo Pérez.....	112

## TABLA DE CONTENIDO

### TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2 Resultados de la calificación de la encuesta 1.....	50
Tabla 3 Resultados de la calificación de la encuesta 2.....	51
Tabla 4 Resultados de la calificación de la encuesta 3.....	52
Tabla 5 Resultados de la calificación de la encuesta 4.....	53
Tabla 6 Resultados de encuestados según condiciones laborales .....	54
Tabla 7 Resultados de encuestados según beneficios laborales y remunerativos.....	55
Tabla 8 Resultados de encuestados según la orientación al cliente y factores externos.....	56
Tabla 9 Resultados de encuestados según el desarrollo profesional.....	57
Tabla 10 Resultados de encuestados según la comunicación laboral .....	58
Tabla 11 Estadísticos descriptivos: Respuesta 1 .....	61
Tabla 12 Estadísticos descriptivos: Respuesta 2 .....	62
Tabla 13 Estadísticos descriptivos: Respuesta 3 .....	63
Tabla 14 Estadísticos descriptivos: Respuesta 4 .....	64
Tabla 15 Estadísticos descriptivos: Respuesta 5 .....	65
Tabla 16 Estadísticos descriptivos: Respuesta 6 .....	66
Tabla 17 Estadísticos descriptivos: Respuesta 7 .....	67
Tabla 18 Estadísticos descriptivos: Respuesta 8 .....	68
Tabla 19 Estadísticos descriptivos: Respuesta 9 .....	69
Tabla 20 Estadísticos descriptivos: Respuesta 10 .....	70

Tabla 21 Estadísticos descriptivos: Respuesta 11 .....	71
Tabla 22 Estadísticos descriptivos: Respuesta 12 .....	72
Tabla 23 Estadísticos descriptivos: Respuesta 13 .....	73
Tabla 24 Estadísticos descriptivos: Respuesta 14 .....	74
Tabla 25 Estadísticos descriptivos: Respuesta 15 .....	75
Tabla 26 Estadísticos descriptivos: Respuesta 16 .....	76
Tabla 27 Estadísticos descriptivos: Respuesta 17 .....	77
Tabla 28 Estadísticos descriptivos: Respuesta 18 .....	78
Tabla 29 Estadísticos descriptivos: Respuesta 19 .....	79
Tabla 30 Estadísticos descriptivos: Respuesta 20 .....	80
Tabla 31 Información del factor 1 .....	81
Tabla 32 Valor de la Media 1 .....	81
Tabla 33 Información del factor 2 .....	82
Tabla 34 Valor de la Media 2 .....	82
Tabla 35 Información del factor 3 .....	83
Tabla 36 Valor de la Media 3 .....	83
Tabla 37 Información del factor 4 .....	84
Tabla 38 Valor de la Media 4 .....	84
Tabla 39 Información del factor 5 .....	85
Tabla 40 Valor de la Media 5 .....	85
Tabla 41 Grado de Instrucción de los trabajadores .....	87
Tabla 42 Comparativo de resultados por la competencia de condiciones laborales .....	90

## TABLA DE GRÁFICOS

Figura 1. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.(ISO 9001, 2015).....	22
Figura 2. Rueda de la fortuna de Harrington. (Harrington, 1991).....	26
Figura 3. Ciclo de Deming. Adaptado de (García, Quispe, & Ráez, 2003) .	27
Figura 4. Escala de Likert .....	46
Figura 5. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 1.....	61
Figura 6. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 2.....	62
Figura 7. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 3.....	63
Figura 8. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 4.....	64
Figura 9. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 5.....	65
Figura 10.Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 6.....	66
Figura 11. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 7.....	67
Figura 12. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 8.....	68
Figura 13. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 9.....	69
Figura 14. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 10.....	70
Figura 15. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 11.....	71
Figura 16. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 12.....	72
Figura 17. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 13.....	73
Figura 18. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 14.....	74
Figura 19. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 15.....	75
Figura 20. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 16.....	76
Figura 21. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 17.....	77
Figura 22. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 18.....	78

Figura 23. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 19.....	79
Figura 24. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 20.....	80
Figura 25. Grafica comparativa de las medias .....	82
Figura 26. Grafica comparativa de medias.....	83
Figura 27. Grafica comparativa de medias.....	84
Figura 28. Grafica comparativa de medias.....	85
Figura 29. Grafica comparativa de las medias .....	86
Figura 31. Autos de la empresa Simón Bolívar. Fuente: Elaboración propia.....	88

Gráfico 1. Puestos de trabajo de acuerdo con el colaborador.

Fuente: Elaboración propia..... 87

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente muchas medianas y pequeñas empresas (MYPES) en Latinoamérica no tienen un plan estratégico o no se realiza adecuadamente. En cuanto a la estrategia no se elaboran con claridad, son poco coherentes y sin orientarse al desarrollo de los objetivos de la empresa y de sus colaboradores (Gonzales Balladares & Calderón Cruz, 2016).

En el Perú la gran mayoría de empresas familiares no están preparadas para responder a los cambios y demandas que se vienen dando de forma continua, entre las más frecuentes tenemos la presión del entorno, limitaciones empresariales como la gestión empírica, el desconocimiento de las técnicas administrativas y las habilidades de gestión, la escasa innovación y la ausencia de dirección estratégica, entre otros, constituye factores que influyen significativamente en la permanencia de las empresas en el mercado (Parra Hernandez, Guzmán Diaz, y Tarapuez Chamorro, 2018).

Por lo tanto, la adopción de estrategias de gestión es necesaria para que así las empresas respondan a las exigencias de adaptabilidad y flexibilidad, permitiendo, la eficiencia en la asignación de recursos, y que esto conlleve a lograr rutas para el mejoramiento con nivel de madurez deseado y una gestión exitosa (Solarte pazos y Sánchez Arias, 2014).

Para adoptar dichas estrategias el recurso humano es base esencial para el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles en la organización. Por esta

razón, las organizaciones necesitan más que nunca considerar cuidadosamente la gestión de recursos humanos con el fin de incrementar su capacidad para atraer, desarrollar y retener a los colaboradores más valiosos de la empresa.

### **1.1.1. Descripción problema de estudio**

La escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar en estos últimos años ha tenido un crecimiento constante, y poco a poco se va posicionando en el mercado peruano. No obstante, el crecimiento se ha dado de forma desordenada, dejando de lado una mejora continua de la calidad.

Para la obtención de un resultado positivo en el mejoramiento de la calidad, se pueden plantear diversas estrategias y sistemas que permiten prestar un servicio de calidad a los clientes más exigentes.

Por lo tanto, debemos encontrar las estrategias de gestión que permitan una mejora continua de la calidad en el servicio, teniendo en cuenta los recursos disponibles de la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿Cuáles deben ser las estrategias de gestión para la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de

vehículos particulares – Caso: Simón Bolívar?

### **1.2.2. Problema Específico.**

- a) ¿Cuál es el nivel de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?
- b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para aplicar las estrategias de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

Determinar las estrategias de gestión para lograr la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.

#### **1.3.2. Objetivo Específico.**

- a) Determinar el nivel de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.
- b) Determinar los recursos disponibles para aplicar las estrategias de la

calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar

#### **1.4. Limitantes de la investigación (teórico, temporal, espacial)**

Limitante espacial: El lugar donde se realizó la investigación fue en la escuela de conductores Simón Bolívar en la sede Principal, en el distrito de Pueblo Libre, provincia de Lima, departamento de Lima.

Limitante temporal: Se realizó la investigación desde el mes de diciembre 2018 hasta marzo 2019, duración de 4 meses calendario.

Limitante teórica: Gestión, estrategias, estrategias de gestión, mejora continua.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Cutimbo Gonzáles & Valderrama Negrón, (2018) en su trabajo de investigación titulado “Estrategias de gestión para la mejora del perfil de competencias del administrador de una empresa de cine en la ciudad de Lima”, realizado en Lima – Perú, tuvo como objetivo buscar y aplicar las estrategias de gestión que permitan obtener el mejor perfil de colaborador de la organización, utilizando estrategias como el diagnóstico y comunicación, basándose en las necesidades y los recursos que tenga la organización para la mejora de las competencias. La metodología usada fue transaccional y aplicada, para aplicación de la metodología en la obtención de resultados se utilizaron entrevistas-encuestas y se llegó a la conclusión que fue necesario la aplicación de dichas estrategias para mejorar el perfil de competencias de los colaboradores de la organización.

Se toma en cuenta este trabajo debido a las estrategias usadas que se basan en las necesidades y recursos disponibles que tenga la organización para el logro de sus objetivos.

Ramos Carrión, (2017) en su tesis titulada “Modelo de gestión de calidad a través de la mejora continua en la manufactura de transformadores de distribución y potencia” realizado en Lima, Perú. Aborda la problemática de la calidad en los procesos de manufactura de transformadores de distribución y potencia, proponiendo un modelo de Gestión de Calidad a través de la Mejora continua.

Para su desarrollo tomo como referencia el estado real de los procesos y lo valido aplicándolo a un a un grupo de empresas. Afirma que dicho modelo se basa en que el liderazgo, la innovación tecnológica y el sistema de calidad influyen en la mejora continua de los procesos de manufactura. Para lo que el estudio llego a las siguientes conclusiones:

- Que la calidad es muy importante para la competitividad de sus empresas y la satisfacción del cliente.
- El enfoque al cliente es importante para asegurar la permanencia y calidad del producto en el mercado.
- Existe una fuerte relación entre la gestión de la calidad y la mejora continua, ya que ambas estrategias son necesarias para mejorar su calidad y competitividad en el mercado.(Ramos Carrión, 2017)

Se tomó en cuenta dicho trabajo por el alcance que tiene referido a la Gestión de Calidad a través del Mejora continua, siendo esto unos de los puntos básicos tratados en este proyecto.

Gonzales Balladares & Calderón Cruz, (2016) en su trabajo de investigación titulado “Modelo de plan estratégico para la satisfacción del potencial humano de MYPES de consultoría - Caso: GIAB S.A.C”, realizado en Callao – Perú, tuvo como objetivo principal elaborar un modelo de plan estratégico para la satisfacción del colaborador dentro de la organización, para ello se realizaron tres etapas: En la primera etapa se realizó un análisis FORD para identificar

características de la organización, en la segunda etapa para identificar las necesidades para la satisfacción del colaborador de la organización, se utilizó el instrumento de encuestas para identificar la información necesaria, para lo cual se hizo una encuesta formulada por 15 preguntas a 5 colaboradores de la organización, por último en la tercera etapa se analizó la información recaudada en las etapas anteriores y se elaboró el modelo de plan estratégico con estos datos. En los resultados se determinó que hacer sentir al colaborador una seguridad en cuanto a la estabilidad laboral, hacer sentir una seguridad económica orientada al salario justo, además de la confianza laboral y el logro de autorrealización, lograron una satisfacción en el potencial humano haciendo que estos puedan elevar su productividad.

Por lo tanto, el presente trabajo nos ayuda a analizar y tomar de referencia el modelo de plan estratégico para lograr la satisfacción del colaborador dentro de la organización y así este puede lograr una mejora de la calidad en el servicio en la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar.

Roque Bonilla, (2016) en su trabajo de investigación titulado “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín – Chiclayo”, realizado en Lambayeque – Perú, tuvo como objetivo principal proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la organización con la finalidad de mejorar la imagen de la empresa, como consecuencia de un mejor servicio. La metodología tuvo como ayuda de recolección de datos al cuestionario basado a escala de Likert y utilizará además la guía de observación, para ello, para la variable de gestión

administrativa se utilizaron 14 preguntas y para la variable atención al cliente un total de 13, además de esto también se utilizó la observación directa como método para establecer relación directa con el objeto-problema. Los resultados arrojados demuestran que la gestión administrativa de la organización es medio debido a que el 64% de los colaboradores indicaron que la organización usa estrategias de gestión administrativa y el nivel de calidad es medio igualmente debido a que el 53% de los clientes indicó estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad de servicio, posteriormente se elaboraron las estrategias con las cuales se pretende mejorar los aspectos de gestión administrativa y calidad de servicio de la organización.

Romero Diaz & Suarez Vigo, (2015) en su trabajo de investigación titulado “El uso de la planificación de recursos empresariales (ERPS), el outsourcing de procesos y el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de credicorp capital Perú SAA” realizado en Lima, Perú.

En el que su objetivo principal es la relación entre la planificación de los recursos empresariales (ERPs) y el outsourcing de procesos con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú SAA. Conociendo la relación de estas variables, medidas a través de sus respectivos indicadores, se pudo mejorar el desempeño los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú SAA, afectando en una importante mejora a nivel de toda la organización. Ya que la planificación de los recursos empresariales (ERPs) se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú SAA,

Arispe Campos, (2014) en su trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa Servited - Periodo 2013”, realizado en Huancayo – Perú, tuvo como objetivo determinar en qué medida contribuye el recurso humano en la satisfacción del cliente que acude a la organización, para ello utilizaron un diseño transversal descriptivo para que se pueda identificar la frecuencia de la satisfacción de los clientes, teniendo como instrumento metodológico las encuestas objetivas para la obtención de la información, en el caso de los clientes estas encuestas fueron ad hoc personales y se les hizo cuando salían del establecimiento, para los colaboradores las encuestas se hicieron en dos partes de acuerdo al puesto y al grado de responsabilidad que estos tuviesen. Sobre los resultados se obtuvo que la gestión del talento humano mediante la capacidad de aprendizaje mediante la visión compartida mejoró significativamente la satisfacción del cliente a 65% de la empresa SERVITED en el año 2013.

Así este trabajo nos ayuda a comparar los resultados de mejora en el servicio orientado al cliente tomando como instrumento las encuestas, instrumento escogido en la presente tesis para ver la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar.

Milena & Garc, (2012) en su trabajo de investigación titulado “Modelo conceptual de gestión de calidad para el servicio de formación a conductores de vehículos de transporte terrestre automotor prestado por los centros de enseñanza

automovilística”, realizado en Bogotá – Colombia, tuvo como objetivo plantear un modelo de gestión de calidad del servicio de formación a conductores basado en una estrategia de mejoramiento continuo, por ello se estableció estándares de calidad y gestión de resultados de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio ofrecido, teniendo como metodología para la implementación del proyecto piloto 5 fases: a) planteamiento y fundamentación de la estructura de la propuesta, b) diseño del procedimiento y metodología de evaluación de resultados, c) definir las actividades, recursos y responsables necesarios para la ejecución de la propuesta, d) análisis y evaluación de la viabilidad de la propuesta, así como del proceso y de los resultados obtenidos con la propuesta, e) conclusiones y recomendaciones para su implementación y mejoramiento continuo. Teniendo como resultados del trabajo que el 74% tuvo una aceptación a la estrategia planteada por el autor y llegando a la conclusión que el nivel de servicio y aceptación por parte de los clientes se vio reflejado en el número de usuarios de los centros de enseñanza, lo que significó una ventaja económica y aumento de los ingresos y ganancias, puesto que el análisis de indicadores proveyó la información necesaria para la toma de decisiones tanto gerenciales como operativas al interior del centro de enseñanza. Se toma en cuenta este trabajo debido al modelo de estrategia de mejora continua de servicio ofrecido por los centros de enseñanza automovilística orientados a la calidad de servicio ofrecido a los clientes.

Gutiérrez Rojas, (2011) en su trabajo de investigación titulado “Plan estratégico de marketing aplicado a la escuela de conducción y perfeccionamiento Troncab”,

realizado en Quito – Ecuador, tuvo como objetivo determinar los aspectos administrativos y financieros que ocasionaron una disminución en los ingresos y el nivel de ventas, así como el diseño de un plan estratégico de marketing para ganar posicionamiento de la Escuela de conducción y perfeccionamiento Troncab, teniendo como método de los indicadores el uso de encuestas, categorizando a los informantes de acuerdo al género, al cargo que ocupan, edad, al nivel de ingresos y de educación, entre otros. Obteniendo como resultados que dentro de la empresa no existe una herramienta automatizada consolidada por la empresa, que minimice el desperdicio de tiempo y que permita realizar el seguimiento del crecimiento y posicionamiento de la empresa, llegando a la conclusión que creando y manteniendo una ventaja competitiva frente a la competencia se obtendrá la preferencia del consumidor, además que es de vital importancia crear un plan estratégico debido a que esto lleva a identificar la situación de mercado, identificar la competencia y a desarrollar estrategias de acorde a las necesidades del cliente de acuerdo al análisis de mercado los cuales servirán para afrontar las distintas situaciones que se enfrenten dentro de la empresa.

Se toma en cuenta este trabajo debido al enfoque que se le da a la administración correcta de los recursos para ganar posicionamiento en el mercado, tomando en cuenta los recursos humanos y financieros de la organización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptual.**

#### **- *Gestión.***

Alonso (como se citó en Torres Valdivieso & Mejía Villa, 2007a) define gestionar como “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio, administrando y ejecutando, el proceso de alcanzar las metas de la organización, trabajando con y por medio de la gente y de otros recursos organizacionales se refieren ante todo a un sistema de planeación de actividades, recursos y resultados en las organizaciones”(p.181).

#### **- *Gestión estratégica.***

Según (White y Patton, 2002) señalan que la estrategia es "un conjunto integral de acciones o actividades, que guían y dirigen el uso de los recursos de la empresa para lograr la visión y los objetivos de la organización, y permiten una ventaja competitiva sostenible”, por lo que debe existir una estrecha relación entre la planificación estratégica y su aplicación para lograr así la ventaja competitiva o sino la organización, no alcanzara con las expectativas (Milosevic y Srivannaboon, 2006).

#### ***Planificación Estratégica.***

Según (Torres Valdivieso & Mejía Villa, 2007b) definen la planificación estratégica “como un sistema gerencial mediante el cual quienes toman las decisiones en una organización obtienen, procesan y

analizan la información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de una empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro” (p.113).

### *Herramientas para la planificación estratégica.*

Los escenarios actuales de las empresas son más complejos, por lo que manejar un sistema de planificación como herramienta sirve de guía para la realización efectiva de su misión, así como para la conformación de una idea más o menos precisa sobre cómo deberán proyectarse en el futuro cercano (Concepción Báez, 2007).

#### **- *Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.***

“Un Sistema de Gestión de Calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados” (ISO 9000, 2015, p.8). Este sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización para el logro de sus resultados ya que permite controlar las interrelaciones e interdependencia entre los procesos del sistema y así mejorar el desempeño. Para lograrlo se debe seguir una ruta ordenada con enfoque global como el ciclo PHVA o Deming (ISO 9001, 2015)

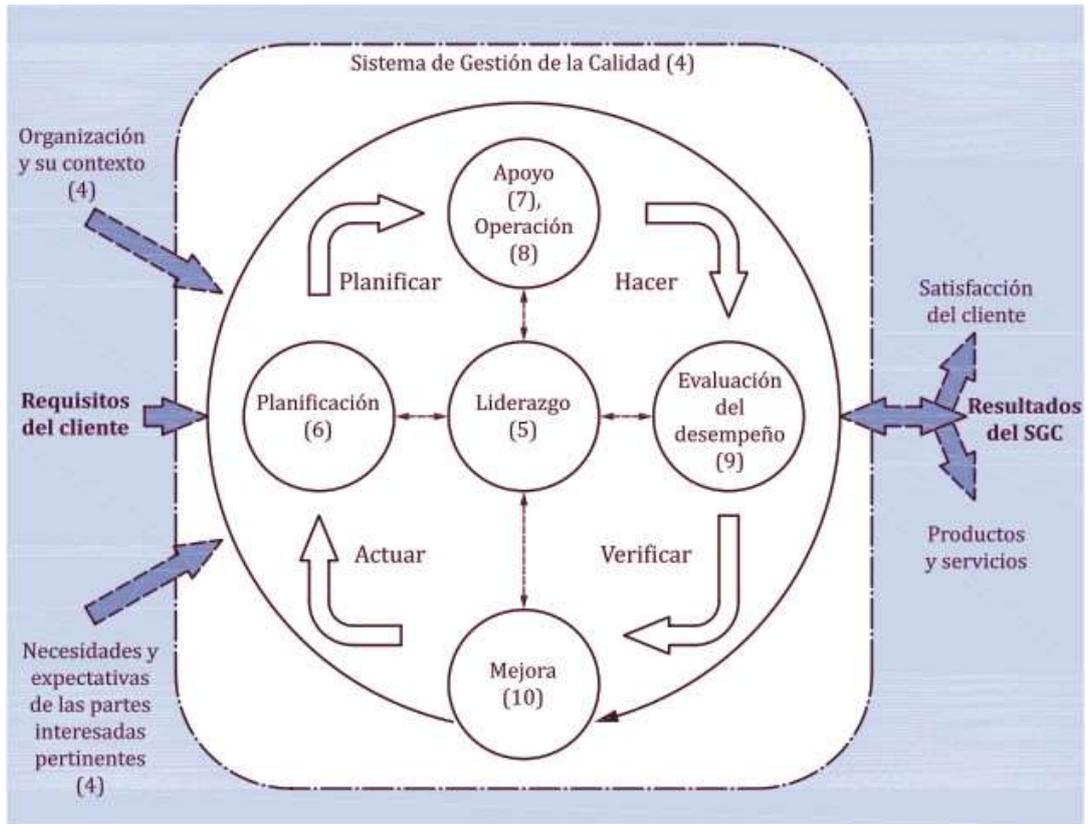


Figura 1. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.(ISO 9001, 2015)

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las

políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados

- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (ISO 9001, 2015).

- ***Mejora continua.***

La mejora continua estudia los elementos del proceso, la secuencia de actividades, entradas y salidas con el fin de entenderlo y poder optimizarlo reduciendo costos e incrementando la calidad del producto, con el fin de dar satisfacción del cliente (Alvarez Reyes & De La Jara Gonzales, 2012).

Esto implica capacitar a todos los miembros de la empresa, en una estrategia orientada a mejorar la calidad y productividad, para así de esa forma mejorar los rendimientos que pueda tener la empresa. El continuo aprendizaje dentro de la organización requiere de la participación de todo el personal de la organización, de tal manera que se use las capacidades de todo el personal. (Cisneros Terán & Ruiz Buchelli, 2012)

#### Cultura de la mejora continua

Es importante señalar que para (Arce Brenes, Arturo Méndez, & Villegas Sánchez, 2017) los SIG por sí solos no mejoran la gestión, es necesario que el empresario se preocupe por la generación de una cultura organizacional.

Esta cultura se debe caracterizar por:

- Propiciar que los trabajadores participen en los proyectos de la institución con la finalidad de que sus ideas sean tomadas en consideración y se involucren en la consecución de sus objetivos.
- Diseñar estímulos para los trabajadores por su buen desempeño.
- Generar la filosofía de que lo más importante para la empresa son los clientes y su satisfacción, y no en sí la producción o prestación del servicio.
- Establecer la renovación y mejora permanente de los procesos de la empresa, ya que al innovarlos se pueden incluir prácticas nuevas de acuerdo con su realidad.
- Mejorar la comunicación de las prácticas institucionales, de los procesos y de los proyectos que en esta se realicen, con la finalidad de que todos los trabajadores los conozcan y participen en su formulación, implementación y mejora.

Con estas prácticas el proceso de diseño, desarrollo e implementación de un SIG puede facilitarse (Arce Brenes et al., 2017).

Proceso de mejora continua de Harrington

Según la metodología de (Harrington, 1991), el proceso de mejora continua, constituye un proceso cambiante para alcanzar los resultados

deseados, se modifica para hacerlo eficiente y que sea adaptable para cumplir las necesidades del cliente y del negocio. Que cambiar y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. Se sugiere un equipo de mejora ejecutiva que se encarga de desarrollar un modelo que consta de cinco fases:

1. Organizar para la mejora
2. Entender el proceso
3. Implantar
4. Medir y controlar
5. Mejorar continuamente

En la metodología de Harrington se entiende por proceso a cualquier actividad que emplee una materia prima, se le agregue valor y este sea suministrado a un cliente fuera o dentro de la organización, para lograr aquello, todas las actividades presentes en el desarrollo de un proceso deben realizarse sincronizadamente y deben tener un propósito común orientado a la satisfacción de las necesidades del cliente (Ortega, Camargo, & María, 2005).

La mejora continua tiene que tender a incrementarse, con un enfoque a las áreas funcionales dentro de la organización, y esta debe de ser originada desde el nivel inferior de la organización. Las iniciativas de la mejora continua deben de venir de la alta gerencia y debe ser orientada

a la mejora continua y tolerar las re-evaluaciones periódicas de los procesos básicos (Torres Hernández & Yarto Sanchez, 2007).

En las Figura 2 se muestra “La rueda de la fortuna de Harrington” en la cual la Mejora de los Procesos del Negocio ayuda a la organización e involucra todas las fases de la organización. Esto es, la administración lidera a un proceso sin fin dirigido a una mejora continua. El proceso de cambio hace a la organización más efectiva y eficiente. Los rayos de la rueda implican un movimiento a la mejora continua. Las fases de la empresa están en cada uno de los espacios de los rayos (Harrington, 1991).



Figura 2. Rueda de la fortuna de Harrington. (Harrington, 1991)

### Mejora continua basado en el ciclo de Deming

Según (Terziovski & Sohal, 2000) la “mejora continua se basa en el ciclo de Deming, compuesto por cuatro fases: estudiar la situación actual, recoger los datos necesarios para proponer las sugerencias de mejora; poner en marcha las propuestas seleccionadas a modo de

prueba; comprobar que si la propuesta ensayada está proporcionando los resultados esperados; implantación y estandarización de la propuesta con las modificaciones necesarias” (pp. 539-540).



*Figura 3. Ciclo de Deming. Adaptado de (García, Quispe, & Ráez, 2003)*

### Lean manufacturing

Para Pérez (como cito Sarria Yépez, Fonseca Villamarín, & Bocanegra Herrera, 2017) lean manufacturing es “un conjunto de principios y herramientas de gestión de la producción que busca la mejora continua a través de minimizar el desperdicio considerado este último como toda actividad que no agrega valor.

### Modelo Kaizen

El modelo Kaizen nos ayuda a que el mejoramiento se ponga en marcha y que además de esto, se involucre a todos los que estén dentro de la organización. Este modelo es un enfoque humanista por qué se quiere que todo miembro dentro la organización pueda contribuir a mejorar su lugar de trabajo (Hernandez Menéndez, 2009).

El mejoramiento continuo implica a todas las personas, tanto gerentes como trabajadores. Por tal razón, la alta gerencia debe aplicar políticas de manera clara y precisa, estableciendo un programa de implementación y la vez debe demostrar liderazgo al aplicar un procedimiento Kaizen, dentro de sus propios rangos. En este orden de ideas, la gerencia en el contexto Kaizen, tiene dos funciones importantes: mantenimiento y mejoramiento (Chirinos, Rivero, Mendez, Goyo, & Figueredo, 2010).

El modelo Kaizen tiene como base cuatro principios:

- Principio de restricciones positivas: Se crea condicionantes con el fin de obtener productos o servicios sin defectos.
- Principio de restricciones negativas: Se basa en eliminar cualquier cosa negativa que afecte o interrumpa el normal desarrollo de las actividades y que tengan consecuencia en la calidad final del producto o servicio.
- El principio de enfoque: Se trata de enfocar los recursos a las actividades que tengan mayor importancia.
- Principio de facilitador: Orientado a las actividades y proceso, con el fin de simplificarlos y automatizarlos (Atehortua Tapias, 2010).

- ***Administración correcta de los recursos.***

Para realizar una exitosa estrategia de gestión un factor importante a tomar en cuenta es la administración de recursos. AECOSAN, (2014) menciona que “para planificar y ejecutar los controles oficiales de forma efectiva es necesario disponer de recursos suficientes, tanto humanos como materiales, y conocer con qué recursos se cuenta para establecer una priorización de los mismos”(p.1). Es por ello que en la escuela de conductores Simón Bolívar usamos la administración de recursos como una estrategia gestión para la mejora continua de la calidad. Dentro de la escuela de conductores se tiene dos principales recursos: Recursos humanos y recursos financieros.

(a) Recursos humanos

Abraham Maslow, fundador de la psicología humanística argumenta que para que un individuo se sienta realizado, este tiene que cumplir sus necesidades, basándose en sus dos grandes motivaciones a lo largo de su vida: la supervivencia y el desarrollo.

Cloninger, (2003) fundamenta que Abraham Maslow “creía que la gente se desarrolla a través de varios niveles hacia su potencial completo. Pocos alcanzan el nivel más alto y se les llama autorrealizados, pero, la mayoría se detiene a un nivel inferior a lo largo del camino”(Cloninger, 2003)(Cloninger, 2003)(Cloninger, 2003)(Cloninger, 2003).

Los Recursos Humanos son un activo clave en toda empresa, ya que contribuyen con las mejoras de procesos e innovaciones que ocasionan

que la empresa continúe siendo competitiva, además, muchos de ellos tienen contacto directo con el cliente, es por ello que los recursos humanos deben de tener el suficiente conocimiento brindado por la empresa y además deben de sentirse identificados y respaldados por la misma, en caso de no intentar el perfeccionamiento de sus recursos, será cuestión de tiempo para que la empresa ingrese en la fase de declive (Broggi, 2010). Existen tres principales puntos para el adecuado manejo del recurso humano con el fin de lograr que el trabajo que el trabajo que realice este, le dé satisfacción al cliente: Satisfacción, motivación y gestión del recurso humano.

#### Satisfacción del recurso humano

Muchas organizaciones toman la satisfacción laboral a la ligera, ya que ven esto como un egreso y no como una inversión a futuro. Si las organizaciones se preocuparan en la satisfacción de los recursos humanos, estos a su vez tendrían el deseo de desempeñar mejor sus actividades laborales con eficiencia y eficacia, sintiendo satisfacción de pertenecer al lugar donde laboran. La satisfacción laboral es el resultado de factores internos y externos a la empresa (Fuentes Navarro, 2012).

#### Motivación del recurso humano

La motivación del recurso humano se relaciona con el rendimiento que tenga este dentro de la organización, y se considera como pilar

fundamental dentro de la misma. Cuando el recurso humano se siente motivado este tiende a maximizar su eficiencia y productividad. Los puntos clave para que la motivación del personal tenga el éxito deseado es que los intereses personales del recurso humano se relacionen con los intereses que tenga la organización (Lope Diaz & Reyna Palomo, 2008). La motivación del recurso humano se puede realizar de forma económica y no económica, para ello se deben de implementar mecanismos o programas para poder realizar este tipo de acciones. Por otro lado, es importante que el trabajador se sienta valorado dentro de la empresa y que sienta que el trabajo que viene realizando va de acuerdo con lo que requiere la empresa, y así este se pueda sentir satisfecho. (Baquix Tax, 2013)

- Gestión del recurso humano orientado a la satisfacción del cliente

Una empresa competitiva entiende que el rendimiento del negocio tiene como base tener recursos humanos desarrollados. Toda empresa que tenga una gestión del talento humano presenta un mayor rendimiento frente a sus competidores, es por ello que la gestión de talento se puede entender como la aplicación de estrategias o sistemas integrados hechos para una mejora de captación de personal, desarrollo del mismo, y retención del recurso humano con suficientes conocimientos para satisfacer las necesidades que tenga la organización y que a su vez estén orientadas al cliente. Un modelo de excelencia en el desarrollo organizacional orientando a la satisfacción de cliente es la gestión del

aprendizaje organizacional en la gestión del talento humano (Arispe Campos, 2014).

(b) Recursos financieros

Para lograr la correcta utilización y control de los recursos financieros, es recomendable usar la gestión financiera que nos va a permitir analizar y tomar decisiones y acciones que tengan relación con los medios financieros necesarios para lograr la correcta actividad de la organización. Es por ello que la gestión financiera es visto como el arte de obtener financiamiento para la empresa y saber tomar las decisiones más acertadas, para así obtener recursos que puedan ser usados en un futuro para realizar inversiones y poder obtener nuevas ganancias (Blandón López, 2014). Así también, el determinar un control adecuado de gastos para optimizar recursos dentro de la empresa nos permitirá un adecuado manejo de la organización, y el trabajar con personal capacitado permitirá mejorar la eficiencia de las actividades con la finalidad de disminuir costos y poder mejorar la utilidad dentro de la empresa (Campoverde Pareja, 2014).

- ***Enfoque sistemático orientado al cliente.***

Al implementar un enfoque sistemático orientado al cliente se genera confianza en la calidad del servicio y de sus procesos, además de esto nos ayuda en proporcionar una base para la mejora continua. Esto conlleva a que los clientes se sientan satisfechos y genere éxito en la organización. La

implementación del enfoque sistémico para el desarrollo de un sistema de gestión comprende diferentes etapas, dentro de los más destacados tenemos: conocer las necesidades y expectativas de los clientes, establecer objetivos de calidad de la empresa orientado a los clientes, establecer medidas para el logro de los objetivos, planificar el adecuado uso de los recursos para el logro de los objetivos, establecer y aplicar métodos para medir eficiencia y eficacia, establecer un modelo para la mejora continua del sistema de gestión de calidad (Miguez Garcia, 2012).

- ***Escuelas de conductores.***

El Minisiterio de Transporte y Comunicaciones señala que “las escuelas de conductores son centros facultados para impartir de forma profesional la enseñanza de los conocimientos, habilidades, aptitudes o comportamientos esenciales para la seguridad de la circulación, a los aspirantes a la obtención de los permisos o licencias de conducción”.

Marco legal

- Las escuelas de conductores del Perú deben cumplir con las condiciones, requisitos y procedimientos para la autorización y funcionamiento de las de los lineamientos establecidos en la Ley N° 29005 (Decreto Supremo N°011-2018-MTC, 2018).
- En el DS N°011-2018 menciona del numeral 82.2 como requisito mínimo que las “Escuelas de Conductores y los Centros de Evaluación a partir del 17 de setiembre del 2018 deberán adecuar

sus identificadores biométrico de huella dactilar en cada ambiente en que se realice la evaluación de conocimientos y habilidades en la conducción, el mismo que debe contar con las características técnicas determinadas por el Registro de Identificación y Estado Civil - RENIEC, incorporando la funcionalidad de dedo o huella activa - LFD (Live Finger Detection) o Rechazo de Dedo Falso.

*Caso - La escuela de conducción Simón Bolívar.*

La escuela de conductores "Simón Bolívar" con más de 36 años en la enseñanza de manejo de vehículos, capacitando a los alumnos para estar aptos en el manejo vehicular, desarrollando sus reflejos y habilidades, respetando las reglas de tránsito y seguridad vial, reflejado en la obtención de la licencia de Conducir. Brinda a los clientes la experiencia, y seriedad que sus profesores transmiten en la enseña práctica o en aulas didácticamente equipadas.

La enseñanza está basada bajo las Normas actuales del Reglamento de Tránsito y las prácticas son individuales de acuerdo con el criterio de evaluación establecidas por el Centro de Exámenes del Touring Club. El prestigio que ha ganado poco a poco se debe al esfuerzo de los colaboradores por brindar un excelente servicio de calidad en la enseñanza.

Cuenta con una variedad en el servicio para la obtención de la licencia de conducir, que le dan al cliente opciones de elegir cual se ajusta a su conveniencia tanto económicamente, como a sus necesidades. Los precios van dirigido a un segmento B y C, como también para un público más

exigente.

El crecimiento abrupto de la escuela de conductores no ha permitido mantener la calidad constante en algunos de nuestros servicios, y por consecuencia la necesidad del cliente no está siendo evaluada de forma real.

### **2.2.2. Definición de términos básicos.**

- Estrategia: se define según (Álvarez Castañon & Bolaños Evia, 2011) como un patrón de comportamiento a través del tiempo y como consecuencia genera un plan de acción desde una perspectiva adecuada para lograr cierta posición, a través de maniobras orientadas a ganarle a la competencia (p.122).
- Calidad: Producto o servicio que cumple con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo (Arrascue Delgado & Segura Cardoza, 2016).
- Gestión: la gestión es un proceso que la organización tiene como fin lograr los objetivos y metas, a través de planificación y ejecución (Álvarez Castañon & Bolaños Evia, 2011).
- Gestión administrativa: Es la capacidad que tiene una organización de dirigir, planear, organizar, desarrollar y controlar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles (Campos Encalada & Loza Chávez, 2011).

- Enfoque sistemático: Combinación de una filosofía y metodología general orientada a una planeación y diseño, centrándose en los objetivos que se espera lograr (Parra Rosero & Peñaranda Idrovo, 2013)
- Satisfacción del cliente: Se entiende como la calidad centrada en el cliente, teniendo como fin la satisfacción o incluso la superación de las expectativas de este. También depende del desempeño percibido en relación con las expectativas (Kotler Armstrong, 2013).
- Eficiencia: para (Lam Diaz & Hernández Ramirez, 2008) empleo de los medios de tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Consiste en un buen uso de los recursos, en lograr lo mayor posible con aquello que contamos. Si un grupo humano dispone de un número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios entonces se califica como eficiente a quien logra la mayor productividad con el menor número de recursos.
- Eficacia: Lograr los objetivos meta de la organización en condiciones adecuadas, no considerando los gastos en los que se pueda incurrir para lograr los resultados esperados. (Avellón Naranjo, 2015)
- Enfoque humanista: Las actuales concepciones de la ciencia y la tecnología nos hablan de la urgencia de aplicar soluciones radicales a la interrelación del hombre con su medio, tanto social, como natural. Además que propugna la aceptación e integración de lo que somos, de nuestros sentimientos, pensamientos y conductas (Rodríguez Rebutillo, 2018).

- Mantenimiento: Acciones que se realizan en un tiempo determinado con el fin de detectar y prevenir posibles inconvenientes, con el objetivo de ampliar su tiempo de servicio. (Garcia Esparza, 2015)
- Calidad de servicio: La calidad de Servicio para (Larrea Angulo, 1991) es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado como aptitud de uso.
- Estrategias de Gestión: Son herramientas que nos permite que el personal de la empresa pueda dar una mejor atención orientada al cliente y prestar un mejor servicio (Roque Bonilla, 2016).
- Mejora continua: Es una estrategia integral que está enfocada a innovar de forma continua y creciente, de tal forma que se pueda ganar y mantener competitividad en el mercado (Yu-Yuan Hung, 2006).
- SIG: Sistemas Integrados de Gestión.
- PHVA: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (ISO 9001, 2015)

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General.**

El presente trabajo de investigación tiene un tipo de investigación descriptivo, su enfoque de investigación es cualitativa, con un método inductivo, y se usó la técnica de entrevistas y recolección documental. Por tal solo se presenta resultados al final del estudio. Como señala Hernandez, Fernandez y Baptista (2014)

##### **3.1.2. Hipótesis Específica.**

En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos; son un resultado del estudio (p.8). El alcance final de los estudios cualitativos muchas veces consiste en comprender un fenómeno complejo. El acento no está en medir variables del fenómeno, sino en entenderlo (p.18)

#### **3.2. Definición conceptual de variable**

##### **3.2.1. Variables dependientes (VD).**

Y: calidad enfocada a los procesos de servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.

### **3.2.2. Variable Independiente (VI).**

X<sub>1</sub>: Estrategias de gestión para la mejora continua de la calidad de escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar

X<sub>2</sub>: Recursos disponibles para la mejora continua de calidad, de la Escuela de conductores de vehículos Simón Bolívar

### 3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1  
*Operacionalización de Variables*

<b>Variables Dependientes</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Método</b>
Y: calidad enfocada a los procesos de servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.	Accesibilidad económica	-Cantidad de dinero que gasta para recibir atención	Relacionando X <sub>1</sub> y X <sub>2</sub> identificados como las estrategias de gestión.
	Capacidad del servicio	-Porcentaje de evaluaciones de desempeño positivo	
<b>Variables independientes</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Método</b>
X1: Nivel de la calidad que influye en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.	Comunicación e interacción	-Nivel de identificación con la empresa -Nivel de acceso a la información	Encuestas
	Empatía	-Salarios equitativos de acuerdo con el mercado -Porcentaje de trabajadores promovidos o premiados por buen desempeño -Índice de satisfacción del cliente	Encuestas
X2: Recursos disponibles para la mejora continua de calidad, de la Escuela de conductores de vehículos Simón Bolívar	Humanos	-Nivel de formación	Revisión de registros
	Financieros	-Nivel de tecnología en la empresa	Revisión de registros

Fuente: Elaboración propia.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Tipo y diseño de la investigación**

El presente estudio es de tipo descriptiva con un diseño cualicuantitativa no experimental, pero aplicativa.

La investigación es de tipo aplicada ya que los resultados obtenidos servirán a la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar para la mejora continua de la calidad enfocada en el servicio de los colaboradores. Es cualicuantitativa ya que la recolección de datos fue cualitativa, pero su estudio es de carácter cuantitativo.

Y es descriptiva porque el estudio de investigación tiene por objetivo documentar las condiciones, actitudes o características de la población en estudio, además de un fenómeno o de un sector, a través de la observación y/o medición de sus elementos (Lafuente Ibáñez & Marín Egoscozábal, 2008). Por otro lado en los diseños descriptivos no existe la manipulación de variables o la intención de búsqueda de la causa-efecto con relación al fenómeno, pues se describen lo que existe, la frecuencia en que este hecho ocurre y clasifican la información. Y cuyos resultados establecen la base del conocimiento para la hipótesis, lo que dirige para posteriores estudios tanto correlacionales, cuasi-experimentales como experimentales (Driessnack, Sousa, & Costa Mendes, 2007).

#### **4.2. Método de investigación**

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar las estrategias de gestión para lograr la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares de la empresa Simón Bolívar, para ello se tomó en consideración los recursos disponibles que tiene la empresa para el logro de los objetivos. La metodología de la investigación fue la siguiente: Se desarrolló una planificación estratégica mediante la cual se obtuvo, se procesó y analizó la información interna de la organización, con la finalidad de poder evaluar la situación presente de la misma. Seguido de ello, se tomaron estrategias orientadas a la mejora continua de la calidad de servicio, estas estrategias fueron: Capacitación a los colaboradores, desarrollo de una cultura organizacional caracterizada por la participación de los colaboradores en proyectos de la organización, desarrollo de estímulos por el buen desempeño, desarrollo de una filosofía enfocada en la satisfacción del cliente y la mejora de la comunicación dentro de la organización con la finalidad de poder tener una participación plena de los trabajadores. Para la mejora continua de la calidad se empleó el método de Harrington y el ciclo de Deming descritos a continuación: Organizar el modelo de estrategia para la mejora, entender el proceso, hacer el modelo de estrategia de mejora, implantar el modelo, medir y controlar que se cumpla con lo establecido y por último mejorar continuamente la calidad de servicio brindado de acuerdo con el modelo de estrategia en la escuela de manejo.

La técnica de recolección de datos fue el uso de encuestas, para el procesamiento de datos se usó el software SPSS18.0 y se aplicó el Alfa de

Cronbach para medir la fiabilidad de la encuesta.

(Grasso, 2006), manifiesta que la encuesta es un método de investigación importante, que nos permite contribuir al desarrollo del conocimiento propio de distintas ciencias, así también permite explorar la opinión de un grupo de personas, debido a esto es que se escoge a las encuestas como técnica de recolección de datos de la metodología planteada.

Para la realización de la encuesta a los colaboradores de la empresa Simón Bolívar se tomaron principios éticos planteados por (Noreña, Alcaraz Moreno, Rojas, & Rebolledo Malpica, 2012) que a continuación se detallan:

a) Consentimiento informado

A los colaboradores participantes en la encuesta se les informó las condiciones, derechos y responsabilidades que involucra el estudio donde los mismos cumplirán el rol de ser informantes.

b) Confidencialidad

A los colaboradores participantes en la encuesta se les informó acerca de la protección de su identidad como informantes en el estudio.

c) Observación participante

El investigador a cargo de realizar la encuesta actuó con prudencia durante el proceso de recolección de datos asumiendo su responsabilidad ética.

### 4.3. Población y muestra

#### Población

La población de estudio está conformada por 20 colaboradores que laboran en el área administrativa, en la docencia y la alta gerencia de la escuela de conductores de la empresa Simón Bolívar.

#### Muestra

La muestra está conformada por los colaboradores de la escuela de conductores de la empresa Simón Bolívar.

Para realizar el cálculo de la muestra con población finita para variables cualitativas se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times \sigma^2}{(N - 1)E^2 + (Z^2 \times p \times q)}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Valor asociado al nivel de confianza con un nivel de 95%.

p: Probabilidad de ocurrencia igual a 0.5.

q: Probabilidad de no ocurrencia igual a 0.5.

E: Grado error considerado igual a 5%.

Para el desarrollo de la investigación se tomaron los siguientes valores: N: La población está conformada por 20 colaboradores.

Z: 1.96, que corresponde al nivel de confianza con un nivel de 95%.

p: Probabilidad de ocurrencia igual a 0.5.

q: Probabilidad de no ocurrencia igual a 0.5. E: Grado error considerado igual a 5%.

Obteniendo a partir de la fórmula el valor 19.05 como muestra, pero se consideró el total, es decir se tomó como muestra a los 20 colaboradores.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo Lugar de estudio**

El trabajo de investigación fue desarrollado en las instalaciones de la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar.

#### **Periodo de desarrollo**

El periodo de desarrollo de la investigación fue desde el mes de diciembre 2018 hasta marzo 2019, duración de 4 meses calendario.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental**

La técnica para la recolección de datos es la encuesta ya que es un método en la cual se recaba información de un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o de un tema en particular (Pimienta Lastra, 2000).

El instrumento por usar es el cuestionario que se caracteriza por ser sencilla y

breve (Betancurth Loaiza, Vélez Álvarez, y Jurado Vargas, 2015), el número de preguntas tomadas para la investigación fue de 20 en las que se agrupan por cinco dimensiones que son representada en lo posible por aquellos interrogantes que implican una mayor objetividad en la respuesta; ajustado a la población de estudio. Cada dimensión ha sido diseñada con una visión integradora que facilita conocer un panorama general a través de cinco competencias: condiciones laborales, orientadas al cliente y factores externos, desarrollo profesional, beneficios laborales y remunerativos, y comunicación laboral.

Se empleó la escala de Likert que es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas, 2018) como se muestra a continuación en la figura 4.



Figura 4. Escala de Likert

## **Análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis y procesamiento de datos se comunicó a los colaboradores de la empresa con respecto a la investigación en desarrollo, y así involucrarlos con ella.

Se siguieron con los pasos a continuación:

- (a) Se determinó el coeficiente de alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad y validez del instrumento. Donde el valor mínimo de aceptación es de 0.7, ya que por debajo de este valor se considera la correlación entre las preguntas bajas, mientras que un valor superior muestra una correlación fuerte (Bojórquez, López, Hernández, y Jimenez, 2013)
- (b) Se tomó un evaluador que haya supervisado al colaborador en sus labores por lo menos durante 6 meses.
- (c) El cuestionario estuvo basado en 20 preguntas con las siguientes competencias:
  - Condiciones laborales
  - Beneficios laborales y remunerativos
  - Orientadas al cliente y factores externo
  - Desarrollo profesional
  - Comunicación laboral

(d) Cada una de las preguntas se clasificaron de la siguiente manera:

- Condiciones laborales: 1,6,11 y 20.
- Beneficios laborales y remunerativos: 5,8,14 y 16.
- Orientadas al cliente y factores externo: 2, 7,15 y 18.
- Desarrollo profesional: 3, 10,12 y19.
- Comunicación laboral: 4, 9, 13 y17.

(e) Para el procesamiento de datos se ha usado como herramientas histogramas, además se calculó las medias, medianas, desviación estándar, varianza, los valores máximos y mínimos y el error estándar de la media. También se determinó la relación entre las preguntas con un  $p=0.05$ .

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados de la estadística

En el análisis de confiabilidad se obtuvo:

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,749	0,740	19

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Pregunta 1	4,20	,616	20
Pregunta 2	3,95	,686	20
Pregunta 3	4,15	,489	20
Pregunta 4	3,95	,394	20
Pregunta 5	3,95	,224	20
Pregunta 6	4,25	,444	20
Pregunta 7	3,75	,550	20
Pregunta 9	2,85	,366	20
Pregunta 10	4,15	,587	20
Pregunta 11	4,30	,571	20
Pregunta 12	3,90	,308	20
Pregunta 13	3,70	,470	20
Pregunta 14	3,95	,510	20
Pregunta 15	3,75	,444	20
Pregunta 16	4,15	,489	20
Pregunta 17	4,20	,410	20
Pregunta 18	4,20	,410	20
Pregunta 19	3,90	,308	20
Pregunta 20	4,30	,470	20

### 5.1.1. Resultados de la calificación de la encuesta.

A continuación, se presentan los resultados (Tabla 2, Tabla 3, Tabla, 4, Tabla 5) obtenidos de la encuesta tomada a los colaboradores de la empresa.

Tabla 2

*Resultados de la calificación de la encuesta 1.*

<b>Encuestados</b>	<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>	<b>Pregunta 5</b>
<b>1</b>	4	3	4	4	4
<b>2</b>	4	3	3	5	4
<b>3</b>	4	3	4	4	4
<b>4</b>	4	3	4	4	4
<b>5</b>	3	3	4	4	4
<b>6</b>	5	3	4	5	4
<b>7</b>	4	3	4	4	4
<b>8</b>	5	3	3	5	4
<b>9</b>	4	3	4	4	4
<b>10</b>	5	3	4	4	4
<b>11</b>	5	3	4	4	4
<b>12</b>	4	3	4	4	4
<b>13</b>	4	2	3	4	4
<b>14</b>	4	3	3	4	4
<b>15</b>	3	2	3	4	3
<b>16</b>	5	3	4	5	4
<b>17</b>	4	3	4	4	4
<b>18</b>	4	3	3	4	4
<b>19</b>	4	2	4	4	4
<b>20</b>	5	3	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3  
*Resultados de la calificación de la encuesta 2.*

<b>Encuestados</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>	<b>Pregunta 8</b>	<b>Pregunta 9</b>	<b>Pregunta 10</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	4
<b>2</b>	4	5	4	4	4
<b>3</b>	3	5	4	4	3
<b>4</b>	3	5	4	4	4
<b>5</b>	3	5	4	4	4
<b>6</b>	5	4	4	4	4
<b>7</b>	5	4	5	5	5
<b>8</b>	4	4	5	5	4
<b>9</b>	4	5	4	4	5
<b>10</b>	3	4	5	4	4
<b>11</b>	4	4	5	4	4
<b>12</b>	4	4	5	5	4
<b>13</b>	4	3	4	4	4
<b>14</b>	4	4	4	4	3
<b>15</b>	3	3	4	4	3
<b>16</b>	4	4	4	5	4
<b>17</b>	5	4	4	4	4
<b>18</b>	5	4	4	4	4
<b>19</b>	4	4	4	4	4
<b>20</b>	4	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4  
*Resultados de la calificación de la encuesta 3.*

Encuestados	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15
1	4	3	4	4	4
2	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	5
4	4	4	4	4	5
5	4	4	3	5	4
6	4	4	4	4	4
7	5	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	5
12	4	3	3	4	5
13	4	3	4	3	4
14	4	4	4	3	4
15	4	4	4	3	3
16	5	4	4	4	5
17	5	4	4	4	4
18	5	4	4	4	5
19	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5  
*Resultados de la calificación de la encuesta 4.*

Encuestados	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
5	4	5	3	5	4
6	4	5	4	5	4
7	4	5	4	5	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	5	3	4	4
12	4	5	4	5	4
13	4	5	4	4	3
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	5

Fuente: Elaboración propia.

### 5.1.2. Resultados de encuestas por competencias.

Preguntas agrupadas por la competencia de condiciones laborales.

Tabla 6

*Resultados de encuestados según condiciones laborales*

<b>Competencias</b>	<b>Condiciones laborales</b>			
<b>Encuestados</b>	<b>Respuesta 1</b>	<b>Respuesta 6</b>	<b>Respuesta 11</b>	<b>Respuesta 20</b>
<b>1</b>	4	4	4	4
<b>2</b>	4	4	4	4
<b>3</b>	4	3	4	3
<b>4</b>	4	3	4	4
<b>5</b>	3	3	4	4
<b>6</b>	5	5	4	4
<b>7</b>	4	5	5	4
<b>8</b>	5	4	3	4
<b>9</b>	4	4	4	4
<b>10</b>	5	3	4	4
<b>11</b>	5	4	4	4
<b>12</b>	4	4	4	4
<b>13</b>	4	4	4	3
<b>14</b>	4	4	4	4
<b>15</b>	3	3	4	4
<b>16</b>	5	4	5	4
<b>17</b>	4	5	5	4
<b>18</b>	4	5	5	4
<b>19</b>	4	4	4	4
<b>20</b>	5	4	4	5

Fuente: Elaboración propia.

Preguntas agrupas por la competencia de beneficios laborales y remunerativos.

*Tabla 7*  
*Resultados de encuestados según beneficios laborales y remunerativos*

<b>Competencias</b>	<b>Beneficios laborales y remunerativos</b>			
<b>Encuestados</b>	<b>Respuesta 5</b>	<b>Respuesta 8</b>	<b>Respuesta 14</b>	<b>Respuesta 16</b>
<b>1</b>	4	4	4	4
<b>2</b>	4	4	3	4
<b>3</b>	4	4	3	4
<b>4</b>	4	4	4	4
<b>5</b>	4	4	5	4
<b>6</b>	4	4	4	4
<b>7</b>	4	5	4	4
<b>8</b>	4	5	4	4
<b>9</b>	4	4	4	4
<b>10</b>	4	5	4	4
<b>11</b>	4	5	4	4
<b>12</b>	4	5	4	4
<b>13</b>	4	4	3	4
<b>14</b>	4	4	3	4
<b>15</b>	3	4	3	4
<b>16</b>	4	4	4	4
<b>17</b>	4	4	4	4
<b>18</b>	4	4	4	4
<b>19</b>	4	4	3	4
<b>20</b>	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

Preguntas agrupadas por la competencia de orientación al cliente y los factores externos.

*Tabla 8.*

*Resultados de encuestados según la orientación al cliente y factores externos.*

<b>Competencias</b>	<b>Orientadas al cliente y factores externo</b>			
<b>Encuestados</b>	<b>Respuesta 2</b>	<b>Respuesta 7</b>	<b>Respuesta 15</b>	<b>Respuesta 18</b>
<b>1</b>	3	4	4	4
<b>2</b>	3	5	4	4
<b>3</b>	3	5	5	4
<b>4</b>	3	5	5	4
<b>5</b>	3	5	4	3
<b>6</b>	3	4	4	4
<b>7</b>	3	4	4	4
<b>8</b>	3	4	4	4
<b>9</b>	3	5	4	4
<b>10</b>	3	4	4	4
<b>11</b>	3	4	5	3
<b>12</b>	3	4	5	4
<b>13</b>	2	3	4	4
<b>14</b>	3	4	4	4
<b>15</b>	2	3	3	4
<b>16</b>	3	4	5	4
<b>17</b>	3	4	4	4
<b>18</b>	3	4	5	4
<b>19</b>	2	4	4	4
<b>20</b>	3	4	5	4

Fuente: Elaboración propia.

Preguntas agrupas por la competencia de desarrollo personal

*Tabla 9.  
Resultados de encuestados según el desarrollo profesional*

<b>Competencias</b>	<b>Desarrollo profesional</b>			
<b>Encuestados</b>	<b>Respuesta 3</b>	<b>Respuesta 10</b>	<b>Respuesta 12</b>	<b>Respuesta 19</b>
<b>1</b>	4	4	3	4
<b>2</b>	3	4	3	4
<b>3</b>	4	3	4	4
<b>4</b>	4	4	4	4
<b>5</b>	4	4	4	5
<b>6</b>	4	4	4	5
<b>7</b>	4	5	4	5
<b>8</b>	3	4	3	4
<b>9</b>	4	5	4	4
<b>10</b>	4	4	4	4
<b>11</b>	4	4	4	4
<b>12</b>	4	4	3	5
<b>13</b>	3	4	3	4
<b>14</b>	3	3	4	4
<b>15</b>	3	3	4	3
<b>16</b>	4	4	4	4
<b>17</b>	4	4	4	4
<b>18</b>	3	4	4	4
<b>19</b>	4	4	4	4
<b>20</b>	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

Preguntas agrupas por la competencia de condición laboral.

*Tabla 10*  
*Resultados de encuestados según la comunicación laboral*

<b>Competencias</b>	<b>Comunicación laboral</b>			
<b>Encuestados</b>	<b>Respuesta 4</b>	<b>Respuesta 9</b>	<b>Respuesta 13</b>	<b>Respuesta 17</b>
<b>1</b>	4	4	4	4
<b>2</b>	5	4	4	4
<b>3</b>	4	4	4	4
<b>4</b>	4	4	4	4
<b>5</b>	4	4	3	5
<b>6</b>	5	4	4	5
<b>7</b>	4	5	4	5
<b>8</b>	5	5	4	4
<b>9</b>	4	4	4	4
<b>10</b>	4	4	4	4
<b>11</b>	4	4	4	5
<b>12</b>	4	5	3	5
<b>13</b>	4	4	4	5
<b>14</b>	4	4	4	4
<b>15</b>	4	4	4	4
<b>16</b>	5	5	4	4
<b>17</b>	4	4	4	4
<b>18</b>	4	4	4	4
<b>19</b>	4	4	4	4
<b>20</b>	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

## **5.2. Resultado de las estrategias de gestión para la mejora continua en la calidad de escuela de conductores de vehículos particulares del Perú - caso: “Simón Bolívar”.**

Estrategias de gestión aplicadas para la mejora continua

Se desarrolló la planificación estratégica enfocada a la información interna de la organización para evaluarla, así también a la mejora continua de la calidad del servicio.

De las estrategias de gestión, se evaluó a los colaboradores, respecto a la identificación de las políticas de calidad de la empresa, ya que en ellas se incluyen los objetivos que tiene previsto la organización y que el colaborador debe buscar lograr.

Además, se capacitó a los colaboradores para el desarrollo de sus habilidades blandas; esto generó un ambiente laboral propicio que mejoro el desempeño de sus colaboradores en la organización, y como consecuencia se obtuvo un buen servicio a los clientes.

Para ello se trabajó principalmente la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y motivación entre los colaboradores. El desarrollo de cada una de las habilidades mencionadas fue a través de capacitaciones, interacciones dinámicas y reconocimientos, afianzando en los colaboradores los valores como la ética, responsabilidad, empatía, seguridad, tolerancia, entre otros. Conjuntamente se originó una cultura organizacional que permitió crear una filosofía donde lo que se buscó es la satisfacción del cliente, debido a que el

colaborador se identificó con la empresa, aumentando su desempeño ya que se encuentra en un ambiente más estable y con una comunicación más asertiva.

También se capacitó al colaborador en cuanto al enfoque a procesos, aplicando el método de Harrington y el ciclo de Deming, teniendo como objetivo que el colaborador entendiera la importancia de conocer la secuencia de los procesos, las entradas y salidas que tiene la organización, las mediciones y los controles que establece la empresa en cuanto al servicio brindado por la organización.

#### **5.2.1. Resultados individuales.**

Resultados estadísticos descriptivos y graficas comparativas para las siguientes preguntas.

## Pregunta N° 1

La pregunta N° 1 tuvo una media de 4.2, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 11.  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 1

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 1	20	4.200	0.138	0.616	0.379	3.000	4.000	5.000

Fuente: Elaboración propia.



Figura 5. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 1

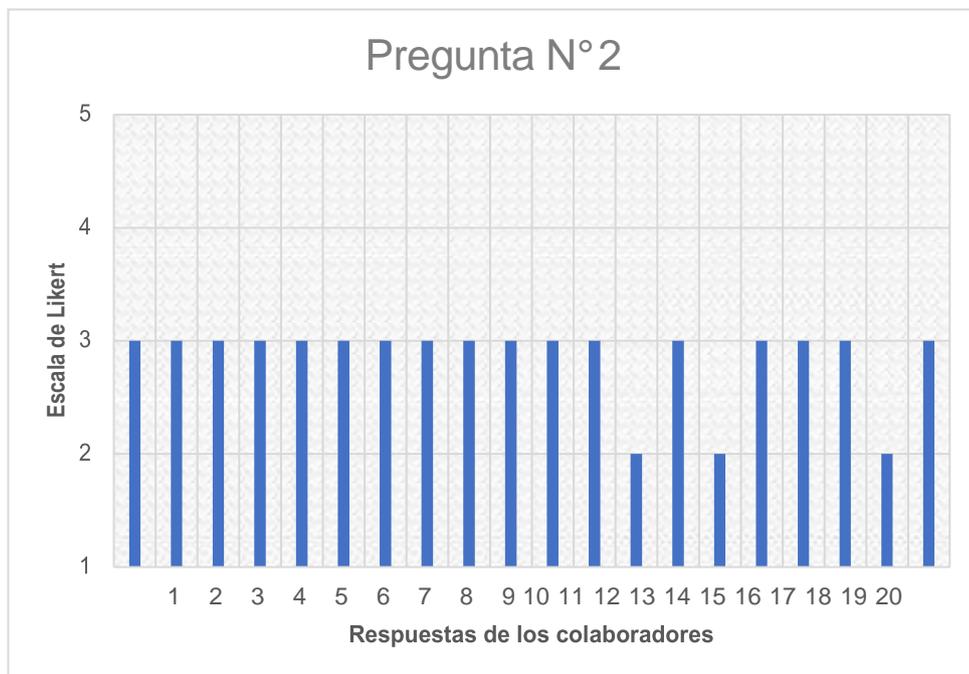
## Pregunta N° 2

La pregunta N° 2 tuvo una media de 2.85, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de insatisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

*Tabla 12*  
*Estadísticos descriptivos: Respuesta 2*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 2</b>	<b>20</b>	<b>2.8500</b>	<b>0.0819</b>	<b>0.3663</b>	<b>0.1342</b>	<b>2.0000</b>	<b>3.0000</b>	<b>3.0000</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 6. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 2*

### Pregunta N° 3

La pregunta N° 3 tuvo una media de 3.7, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 13.  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 3

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 3	20	3.700	0.105	0.470	0.221	3.000	4.000	4.000

Fuente: Elaboración propia.

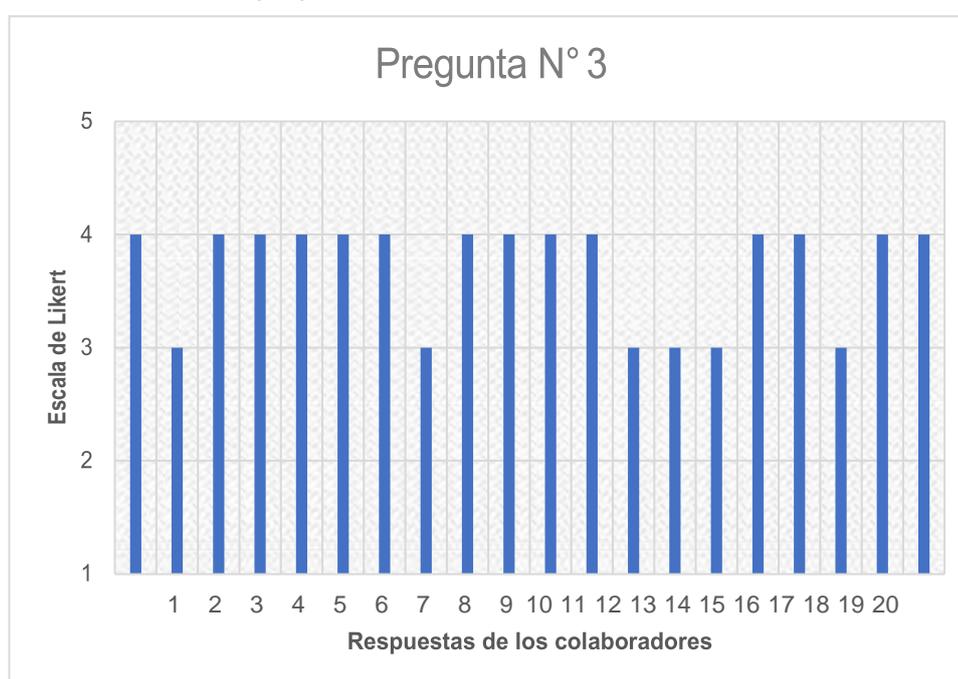


Figura 7. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 3

## Pregunta N° 4

La pregunta N° 4 tuvo una media de 4.2, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 14  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 4

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 4</b>	<b>20</b>	<b>4.2000</b>	<b>0.0918</b>	<b>0.4104</b>	<b>0.1684</b>	<b>4.0000</b>	<b>4.0000</b>	<b>5.0000</b>

Fuente: Elaboración propia.

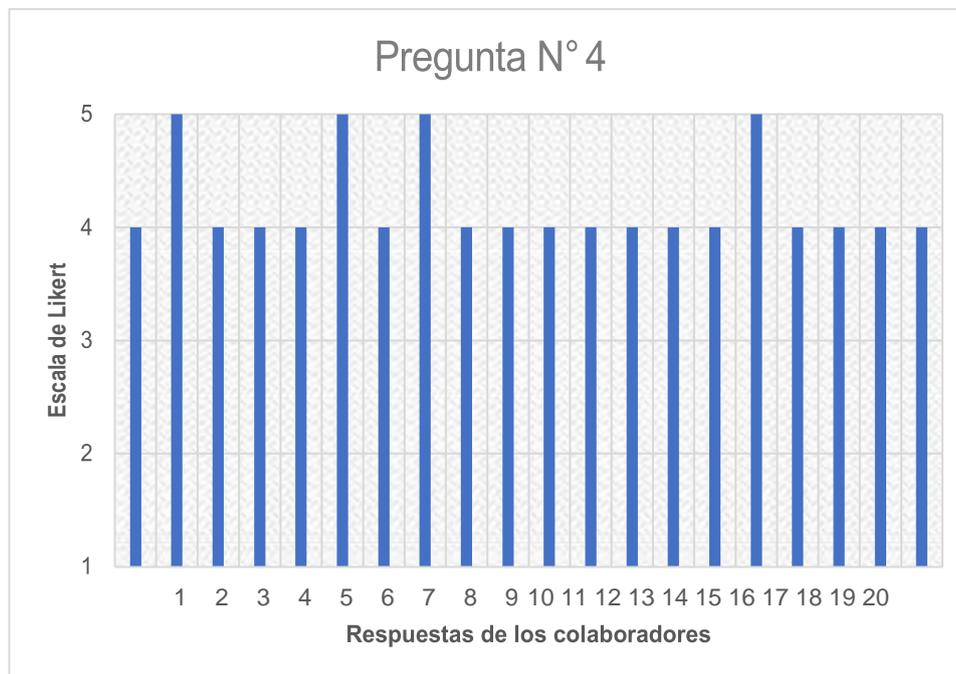


Figura 8. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 4

## Pregunta N°5

La pregunta N° 5 tuvo una media de 3.95, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 15  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 5

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 5</b>	<b>20</b>	<b>3.9500</b>	<b>0.0500</b>	<b>0.2236</b>	<b>0.0500</b>	<b>3.0000</b>	<b>4.0000</b>	<b>4.0000</b>

Fuente: Elaboración propia.



Figura 9. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 5

## Figura N° 6

La pregunta N° 6 tuvo una media de 3.950, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert en concordancia con la adaptación a cambios externos que pueda tener la organización.

Tabla 16  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 6

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 6	20	3.950	0.153	0.686	0.471	3.000	4.000	5.000

Fuente: Elaboración propia.

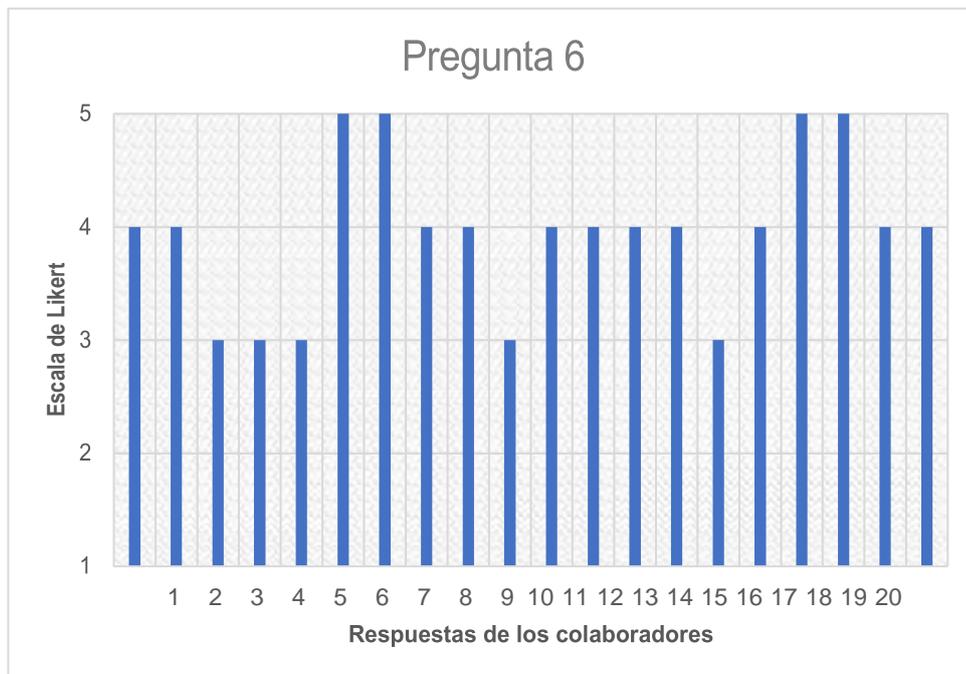


Figura 10. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 6

## Pregunta N° 7

La pregunta N° 7 tuvo una media de 4.15, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 17

Estadísticos descriptivos: Respuesta 7

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 7	20	4.150	0.131	0.587	0.345	3.000	4.000	5.000

Fuente: Elaboración propia.



Figura 11. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 7

## Pregunta N° 8

La pregunta N° 8 tuvo una media de 4.25, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 18  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 8

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 8	20	4.2500	0.0993	0.4443	0.1974	4.0000	4.0000	5.0000

Fuente: Elaboración propia.

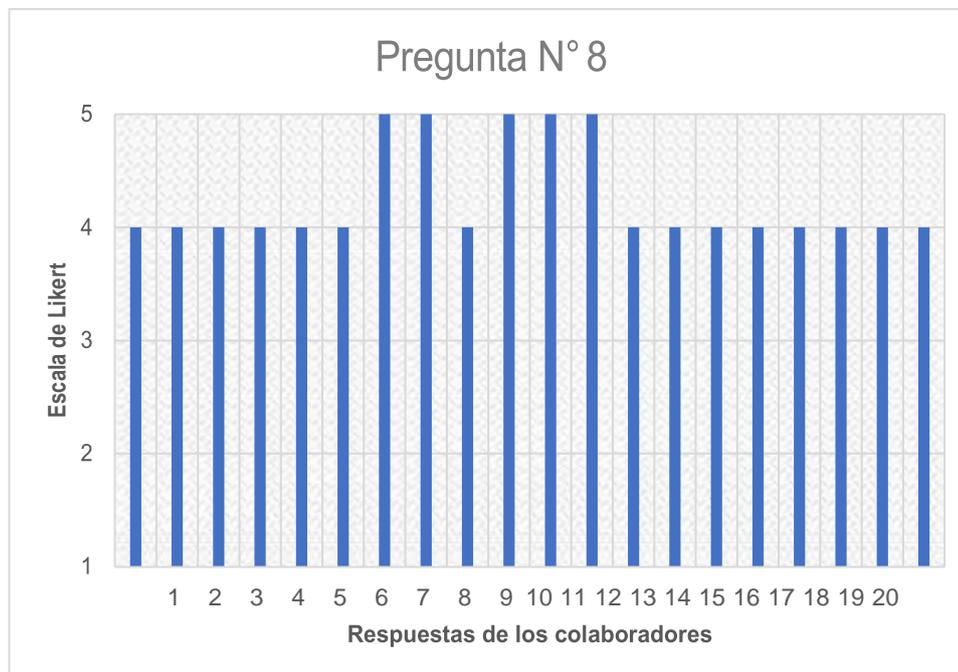


Figura 12. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 8

## Pregunta N°9

La pregunta N°9 tuvo una media de 4.2, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 19  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 9

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 9	20	4.2000	0.0918	0.4104	0.1684	4.0000	4.0000	5.0000

Fuente: Elaboración propia.



Figura 13. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N°9

## Pregunta N° 10

La pregunta N° 10 tuvo una media de 3.95, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

*Tabla 20*  
*Estadísticos descriptivos: Respuesta 10*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 10</b>	<b>20</b>	<b>3.950</b>	<b>0.114</b>	<b>0.510</b>	<b>0.261</b>	<b>3.000</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 14. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 10*

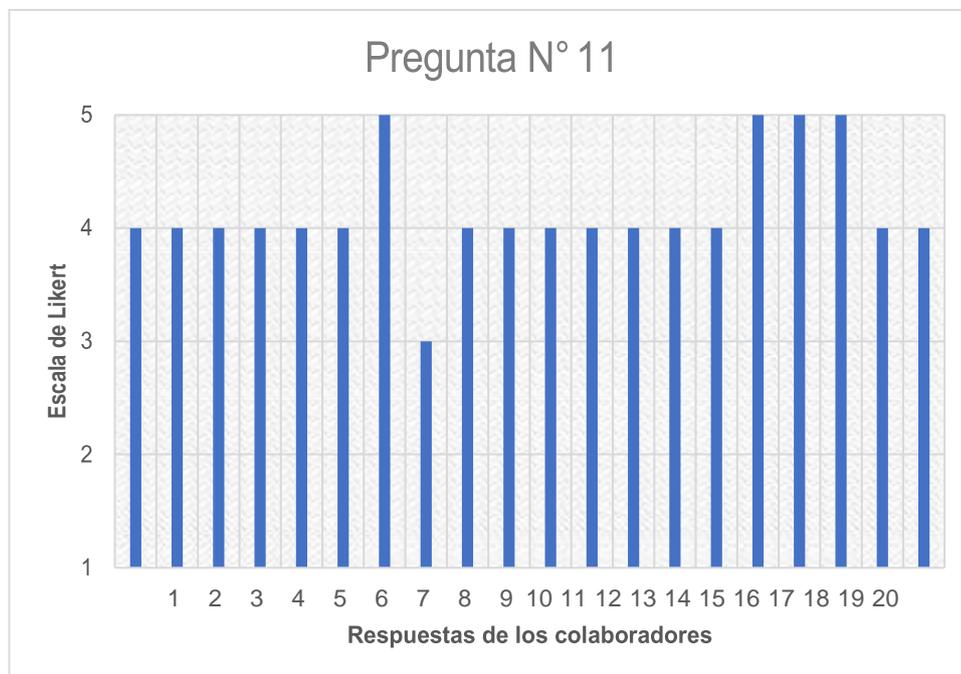
## Pregunta N° 11

La pregunta N° 11 tuvo una media de 4.150, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert en concordancia con la preocupación que tenga la organización para capacitar y actualizar a los empleados.

*Tabla 21*  
*Estadísticos descriptivos: Respuesta 11*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 11</b>	<b>20</b>	<b>4.150</b>	<b>0.109</b>	<b>0.489</b>	<b>0.239</b>	<b>3.000</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 15. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 11*

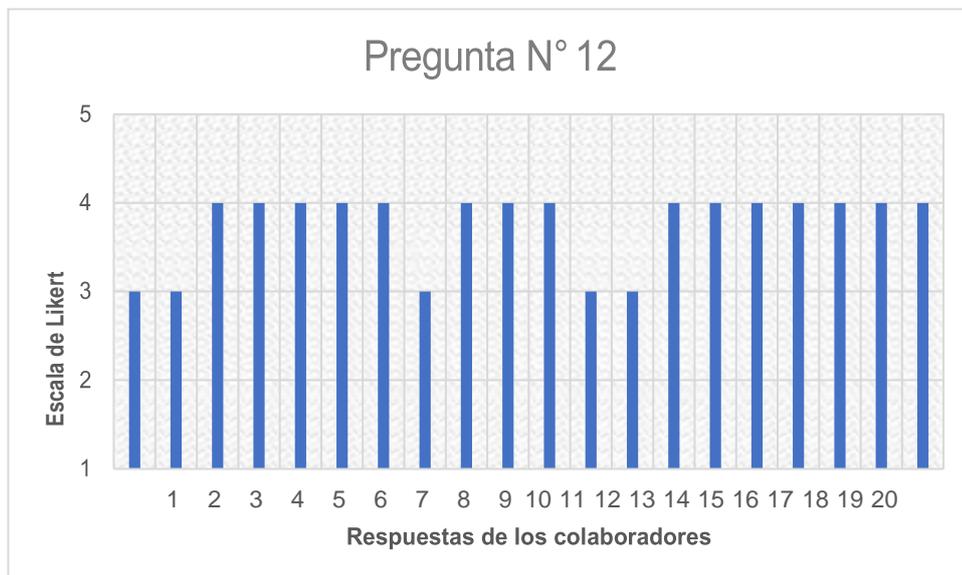
## Pregunta N°12

La pregunta N° 12 tuvo una media de 3.75, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

*Tabla 22*  
*Estadísticos descriptivos: Respuesta 12*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 12</b>	<b>20</b>	<b>3.7500</b>	<b>0.0993</b>	<b>0.4443</b>	<b>0.1974</b>	<b>3.0000</b>	<b>4.0000</b>	<b>4.0000</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 16. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 12*

### Pregunta N°13

La pregunta N° 13 tuvo una media de 3.9, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 23  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 13

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 13	20	3.9000	0.0688	0.3078	0.0947	3.0000	4.0000	4.0000

Fuente: Elaboración propia.

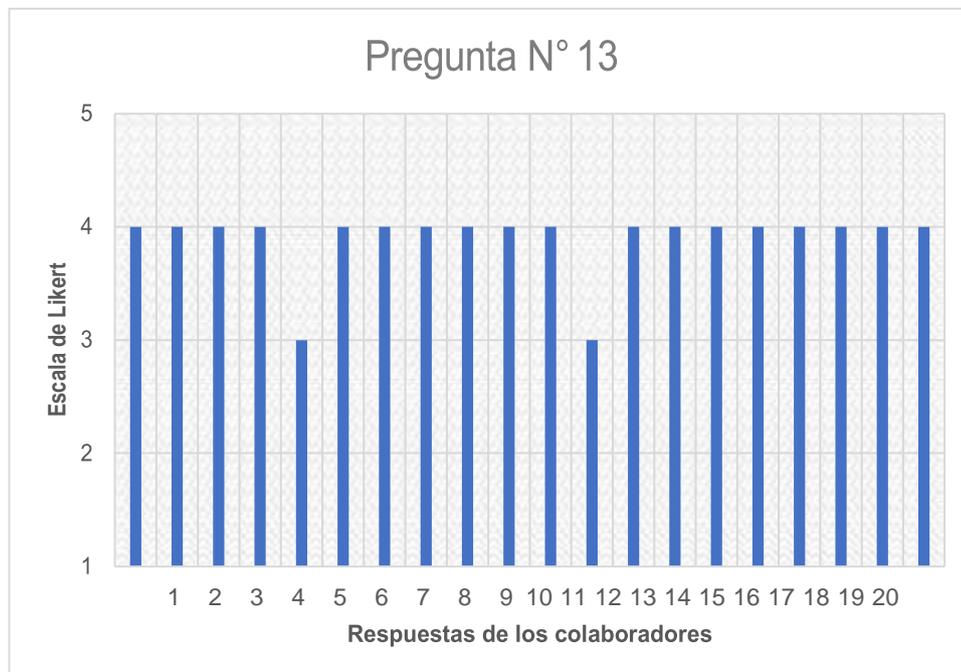


Figura 17. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 13

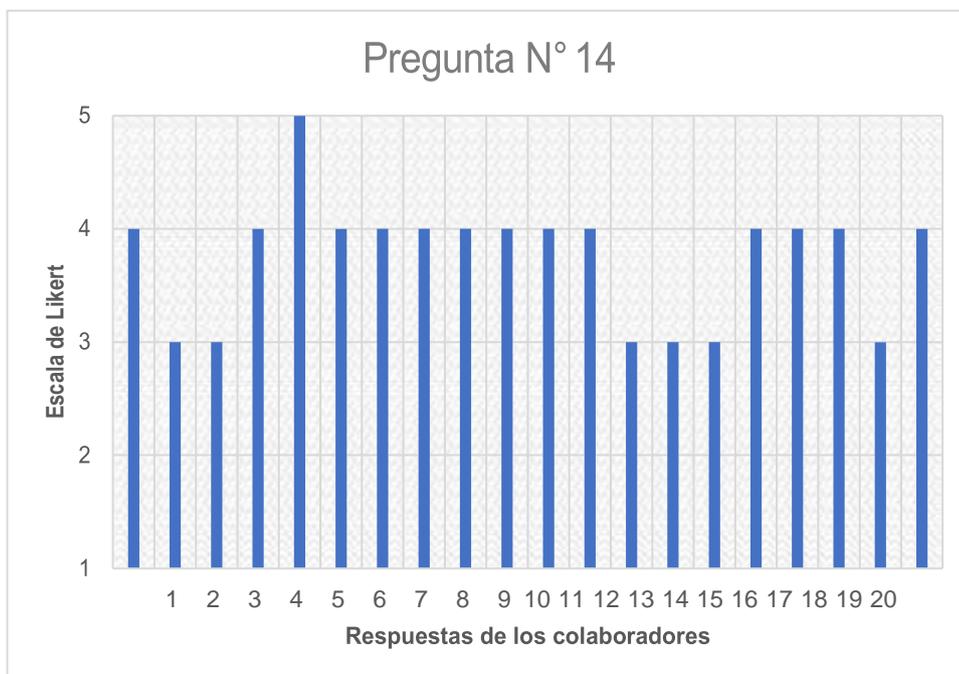
## Pregunta N° 14

La pregunta N° 14 tuvo una media de 3.75, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

*Tabla 24*  
*Estadísticos descriptivos: Respuesta 14*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 14</b>	<b>20</b>	<b>3.750</b>	<b>0.123</b>	<b>0.550</b>	<b>0.303</b>	<b>3.000</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 18. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 14*

## Pregunta N° 15

La pregunta N° 15 tuvo una media de 4.3, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 25  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 15

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 15	20	4.300	0.128	0.571	0.326	3.000	4.000	5.000

Fuente: Elaboración propia.



Figura 19. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 15

## Pregunta N° 16

La pregunta N° 16 tuvo una media de 4, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 26  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 16

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 16	20	4.000	0.000	0.000	0.0000	4.000	4.000	4.000

Fuente: Elaboración propia.



Figura 20. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 16

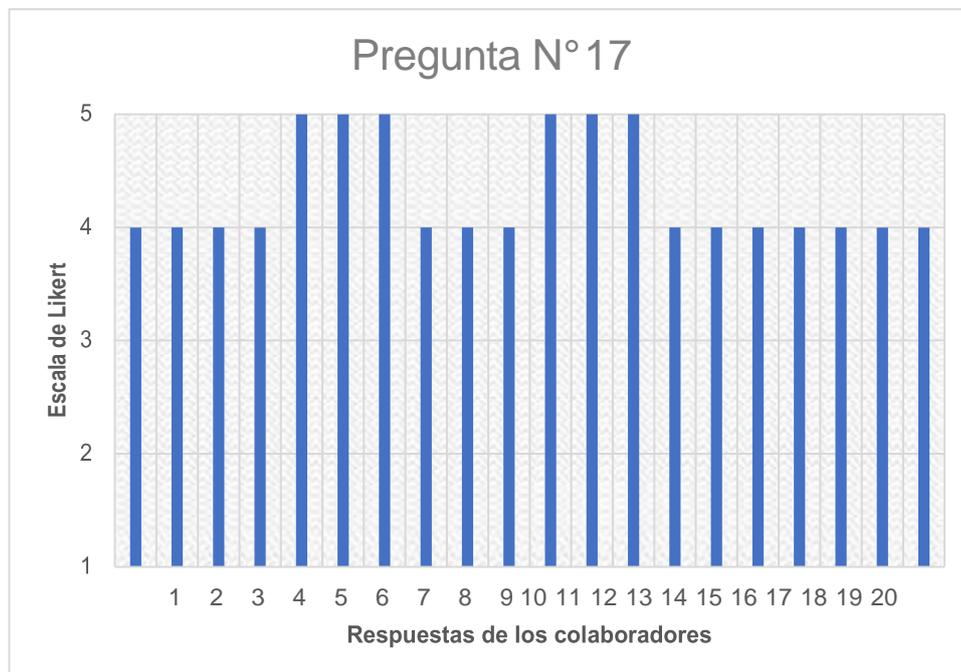
## Pregunta N° 17

La pregunta N° 17 tuvo una media de 4.3, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

*Tabla 27*  
*Estadísticos descriptivos: Respuesta 17*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Error estándar de la media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máximo</b>
<b>Respuesta 17</b>	<b>20</b>	<b>4.300</b>	<b>0.105</b>	<b>0.470</b>	<b>0.221</b>	<b>4.000</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 21. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 17*

## Pregunta N° 18

La pregunta N° 18 tuvo una media de 3.9, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 28  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 18

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 18	20	3.9000	0.0688	0.3078	0.0947	3.0000	4.0000	4.0000

Fuente: Elaboración propia.

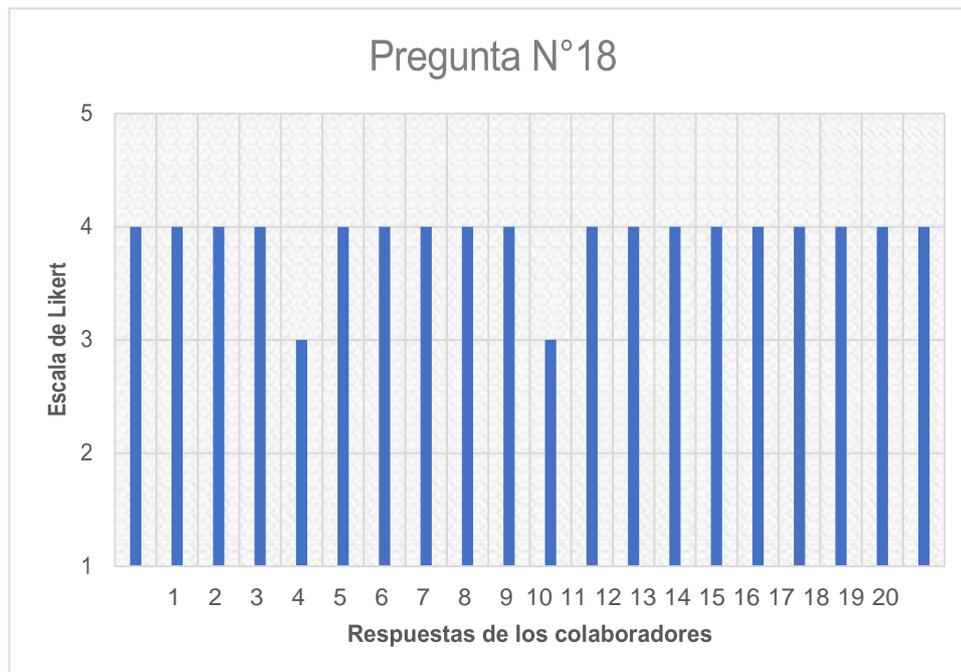


Figura 22. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 18

## Pregunta N° 19

La pregunta N° 19 tuvo una media de 4.15, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de satisfecho y muy satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 29  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 19

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 19	20	4.150	0.109	0.489	0.239	3.000	4.000	5.000

Fuente: Elaboración propia.

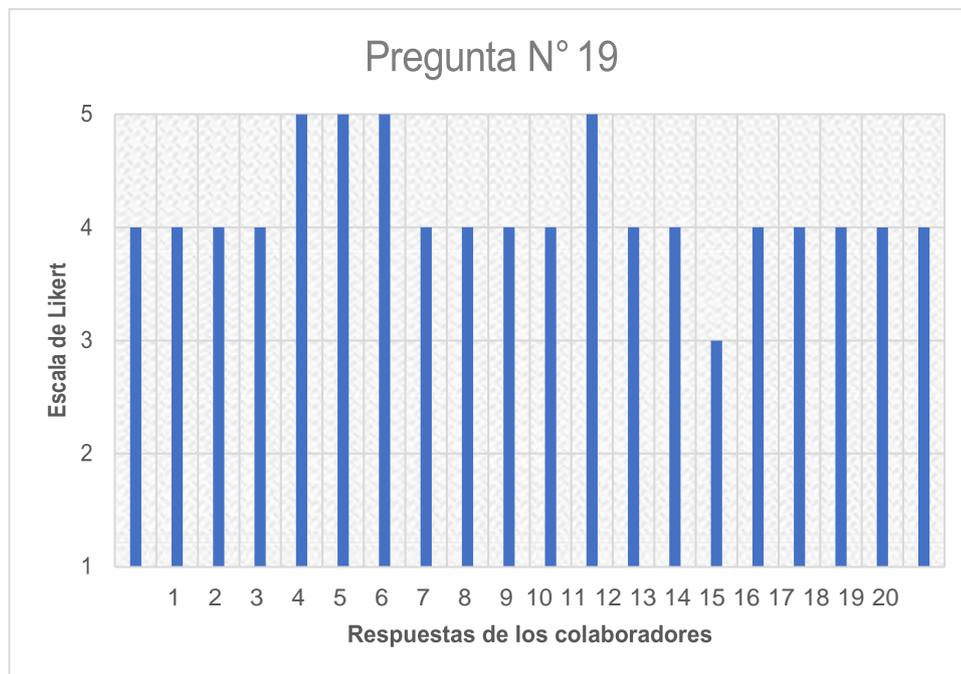


Figura 23. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 19

## Pregunta N°20

La pregunta N° 20 tuvo una media de 3.95, con esta media corroboramos que los colaboradores manifestaron que se encuentran en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho y satisfecho en la escala Likert con las condiciones generales de trabajo.

Tabla 30  
Estadísticos descriptivos: Respuesta 20

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Mínimo	Mediana	Máximo
Respuesta 20	20	3.9500	0.0881	0.3940	0.1553	3.0000	4.0000	5.0000

Fuente: Elaboración propia.

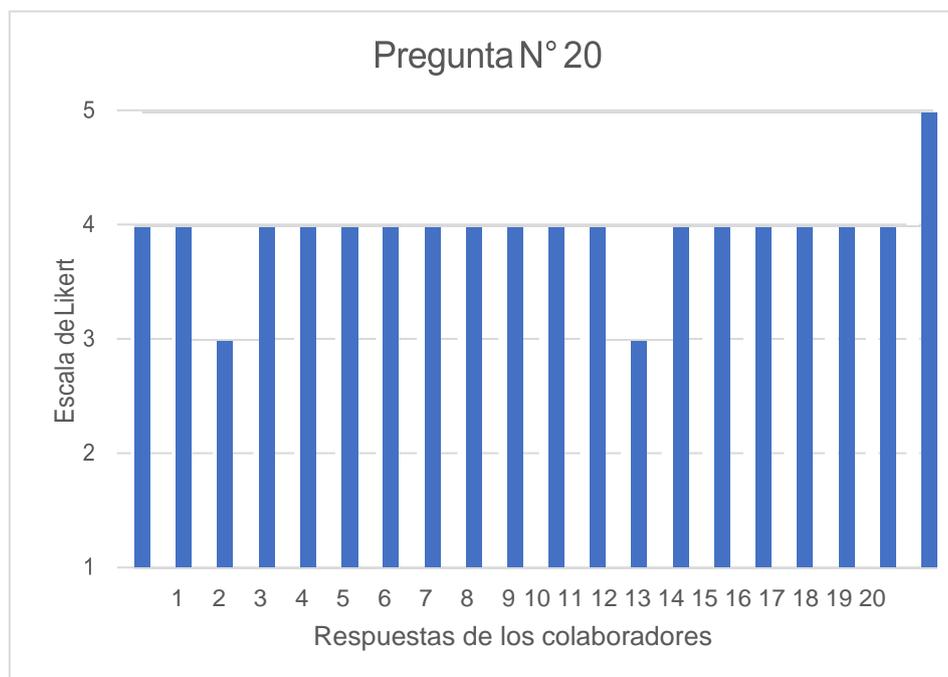


Figura 24. Gráfica de barras correspondiente a la pregunta N° 20

## 5.2.2. Resultados agrupados por competencias.

Resultados de encuestados según las competencias:

### Condiciones Laborales

Tabla 31

*Información del factor 1.*

<b>Factor</b>	<b>Niveles</b>	<b>Valores</b>
<b>Preguntas</b>	<b>4</b>	<b>1; 6; 11; 20</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32

*Valor de la Media 1.*

<b>Preguntas</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>IC de 95%</b>	<b>Valor de la media</b>
<b>1</b>	<b>20</b>	<b>4.200</b>	<b>0.616</b>	<b>(3.952; 4.448)</b>	<b>4.0625</b>
<b>6</b>	<b>20</b>	<b>3.950</b>	<b>0.686</b>	<b>(3.702; 4.198)</b>	
<b>11</b>	<b>20</b>	<b>4.150</b>	<b>0.489</b>	<b>(3.902; 4.398)</b>	
<b>20</b>	<b>20</b>	<b>3.9500</b>	<b>0.3940</b>	<b>(3.7016; 4.1984)</b>	

*Desv.Est. agrupada = 0.557839*

Fuente: Elaboración propia.

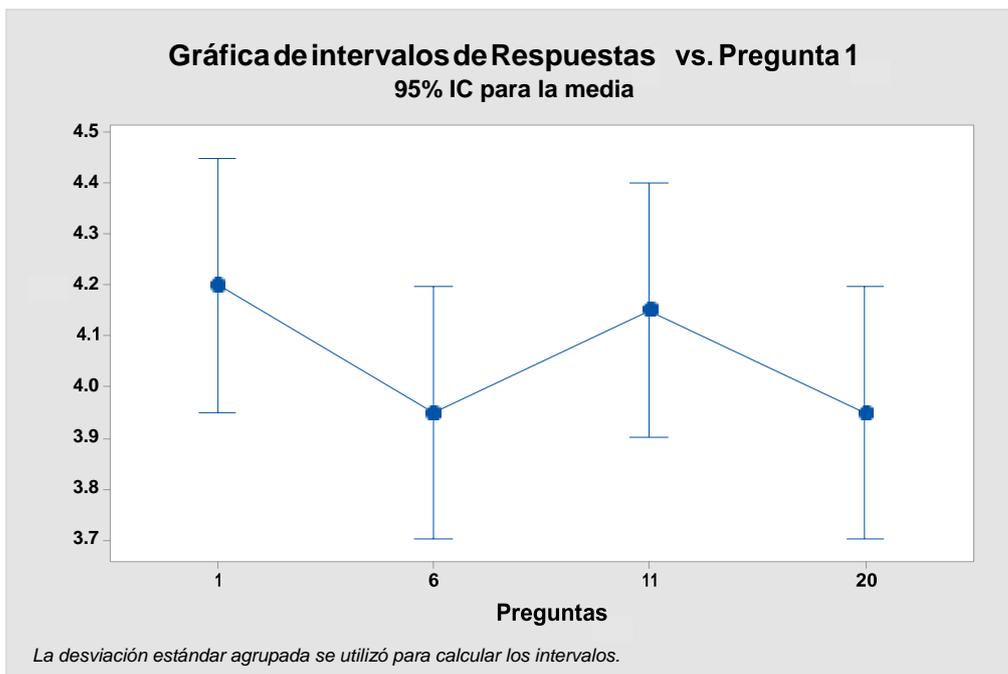


Figura 25 . Grafica comparativa de las medias

### Beneficios laborales y remunerativos

Tabla 33

Información del factor 2.

Factor	Niveles	Valores
Preguntas	4	5; 8; 14; 16

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34

Valor de la media 2.

Preguntas	N	Media	Desv.Est.	IC de 95%	Valor de la media
5	20	3.9500	0.2236	(3.7849; 4.1151)	3.9875
8	20	4.2500	0.4443	(4.0849; 4.4151)	
14	20	3.750	0.550	(3.585; 3.915)	
16	20	4.000	0.000	(3.835; 4.165)	

Desv.Est. agrupada = 0.370810

Fuente: Elaboración propia.

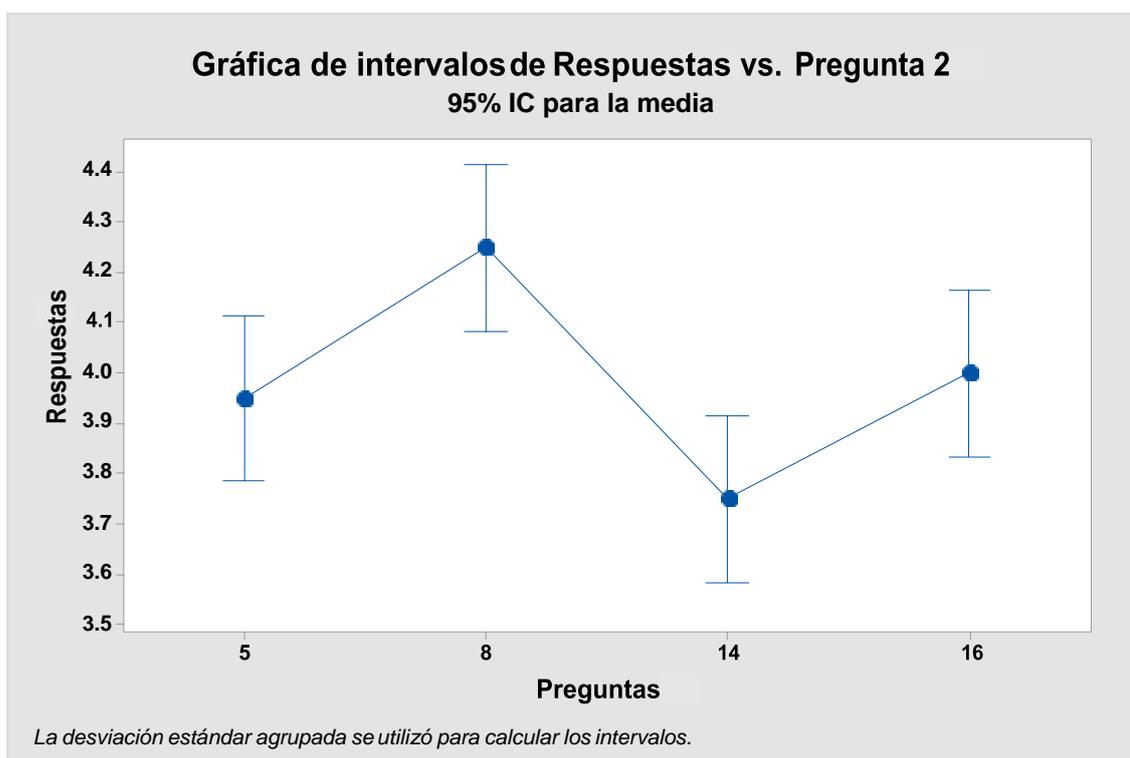


Figura 26. Grafica comparativa de medias.

### Orientación al cliente y factores externos

Tabla 35

Información del factor 3.

Factor	Niveles	Valores
Pregunta	4	2; 7; 15; 18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36

Valor de la Media 3.

Pregunta	N	Media	Desv.Est.	IC de 95%	Valor de la media
2	20	2.8500	0.3663	(2.6388; 3.0612)	3.8
7	20	4.150	0.587	(3.939; 4.361)	
15	20	4.300	0.571	(4.089; 4.511)	
18	20	3.9000	0.3078	(3.6888; 4.1112)	

Desv.Est. agrupada = 0.474342

Fuente: Elaboración propia.

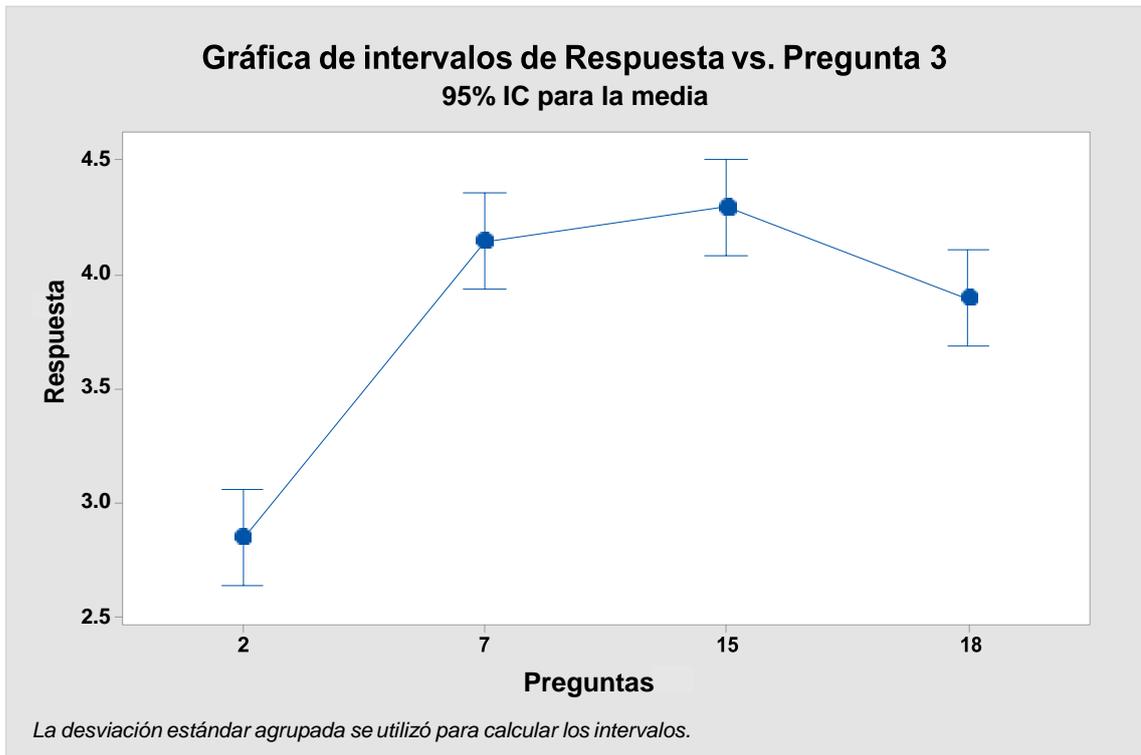


Figura 27. Grafica comparativa de medias

## Desarrollo Profesional

Tabla 37

Información del factor 4.

<b>Factor</b>	<b>Niveles</b>	<b>Valores</b>
<b>Pregunta</b>	<b>4</b>	<b>3; 10; 12; 19</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38

Valor de la Media 4.

<b>Pregunta</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>IC de 95%</b>	<b>Valor de la media</b>
<b>3</b>	<b>20</b>	<b>3.700</b>	<b>0.470</b>	<b>(3.487; 3.913)</b>	<b>3.8875</b>
<b>10</b>	<b>20</b>	<b>3.950</b>	<b>0.510</b>	<b>(3.737; 4.163)</b>	
<b>12</b>	<b>20</b>	<b>3.7500</b>	<b>0.4443</b>	<b>(3.5366; 3.9634)</b>	
<b>19</b>	<b>20</b>	<b>4.150</b>	<b>0.489</b>	<b>(3.937; 4.363)</b>	

Desv.Est. agrupada = 0.479171

Fuente: Elaboración propia.

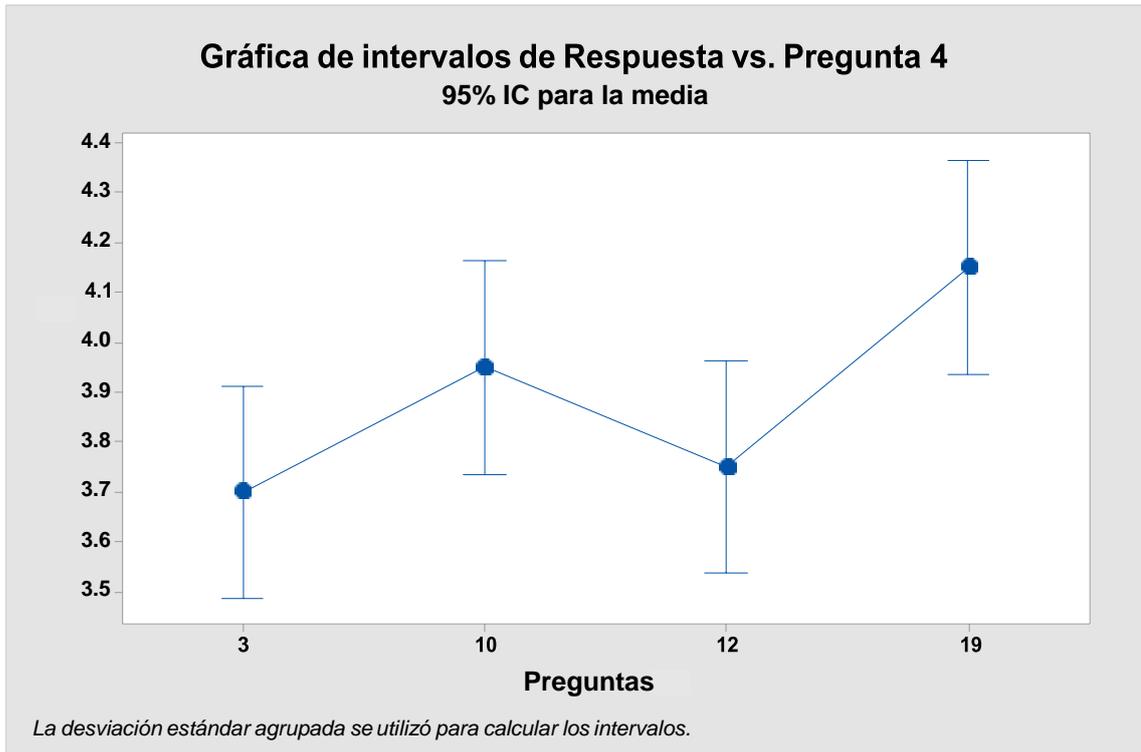


Figura 28. Gráfica comparativa de medias

## Comunicación Laboral

Tabla 39

*Información del factor 5.*

<b>Factor</b>	<b>Niveles</b>	<b>Valores</b>
<b>Pregunta</b>	<b>4</b>	<b>4; 9; 13; 17</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 40

*Valor de la Media 5*

<b>Pregunta</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b>IC de 95%</b>	<b>Valor de la media</b>
<b>4</b>	<b>20</b>	<b>4.2000</b>	<b>0.4104</b>	<b>(4.0201; 4.3799)</b>	<b>4.15</b>
<b>9</b>	<b>20</b>	<b>4.2000</b>	<b>0.4104</b>	<b>(4.0201; 4.3799)</b>	
<b>13</b>	<b>20</b>	<b>3.9000</b>	<b>0.3078</b>	<b>(3.7201; 4.0799)</b>	
<b>17</b>	<b>20</b>	<b>4.300</b>	<b>0.470</b>	<b>(4.120; 4.480)</b>	

*Desv.Est. agrupada = 0.403928*

Fuente: Elaboración propia.

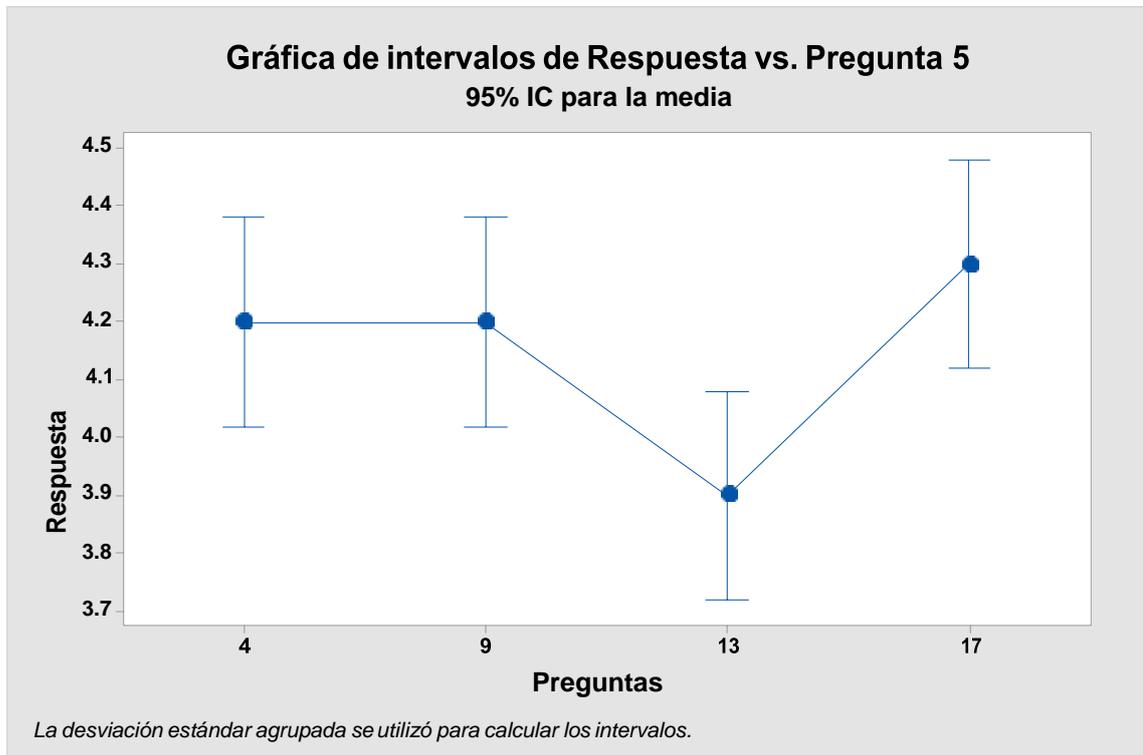


Figura 29. Grafica comparativa de las medias

### 5.3. Otro tipo de resultados de acuerdo con la naturaleza del problema y la hipótesis

De acuerdo con los recursos disponibles para la mejora continua de la calidad se hizo una revisión de los registros de la empresa, a los 20 colaboradores encuestados, y conocer el grado de instrucción que tienen y el cargo que desempeñan dentro de la ella.

Tabla 41  
Grado de Instrucción de los trabajadores

Puesto de trabajo	Grado de instrucción	Cantidad
Administrador	Titulado	1
Asistente Administrativo	Titulado	1
Contador	Titulado	1
Secretarias	Técnicos	8
Instructores teóricos	Técnicos	2
Instructores de práctica	Técnicos	7
Total		20

Fuente: Elaboración propia.

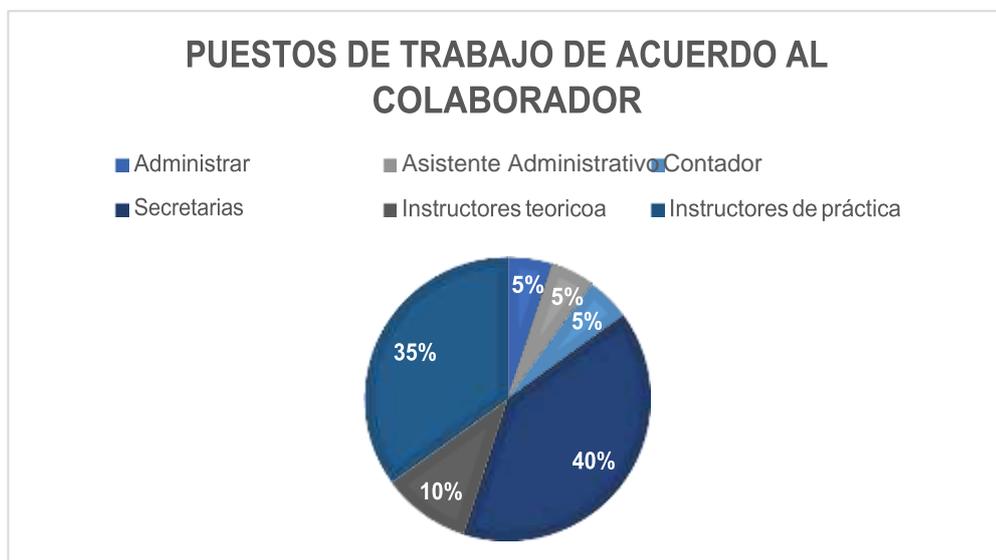


Gráfico 1. Puestos de trabajo de acuerdo con el colaborador. Fuente: Elaboración propia.

Además, a ello se hizo una revisión en cuanto al nivel de tecnología que usa la empresa orientado a la frecuencia de mantenimiento.

Como parte de la revisión se obtuvo que el mantenimiento de los autos se da de la siguiente forma:

- Al cumplir con el kilometraje de 5000 km para cambios de aceite.
- Al cumplir con el kilometraje de 10000 km para el cambio de bujías.



*Figura 31. Autos de la empresa Simón Bolívar. Fuente: Elaboración propia.*

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- 6.1. Luego de aplicar las estrategias de gestión, la calidad del servicio por parte de los colaboradores en la escuela de conductores Simón Bolívar tuvo una mejoría. Por lo tanto, podemos afirmar que las estrategias de gestión mejoran la calidad de servicio de los colaboradores en la escuela de conductores.

### Determinación del nivel de calidad

En cuanto al nivel de calidad ofrecido por la empresa, tiene relación con el cumplimiento de los requisitos que exige el cliente como parte del servicio, donde su efectividad estuvo dada con la aplicación de las estrategias de gestión, en cuanto a capacitación de los colaboradores, desarrollo de una cultura organizacional caracterizada por la participación de los colaboradores en proyectos de la organización, desarrollo de estímulos por el buen desempeño, desarrollo de una filosofía enfocada en la satisfacción del cliente y la mejora de la comunicación dentro de la organización con la finalidad de poder tener una participación plena de los trabajadores.

### Determinación de los recursos disponibles

Los recursos disponibles de la empresa han sido orientados al nivel de formación, ya que el conocimiento es el activo más importante de la empresa en mismo rango que la tecnología usada.

## 6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares

Posteriormente a los cálculos realizados, se elaboró la TABLA N° 42, resumiendo y comparando los resultados por la competencia de condiciones laborales obtenidos, la cual se presentan a continuación:

*Tabla 42*

*Comparativo de resultados por la competencia de condiciones laborales*

	Competencias				
	Condiciones laborales	Beneficios laborales y remunerativos	Orientación al cliente	Desarrollo profesional	Comunicación laboral
Media ( $\mu$ )	4.0625	3.9875	3.8	3.8875	4.15

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la TABLA N° 42, este cuadro comparativo muestra las diferentes competencias de las condiciones laborales en la empresa Simón Bolívar luego de haber planificado, implantado y controlado los modelos de estrategias que lograron una mejora continua en la calidad de servicio. Este cuadro nos expresa como se manifiestan las competencias en la actualidad, por lo que la encuesta nos indica que de acuerdo con la media calculada de cada competencia hubo una mejora significativa; esto se vio reflejado en un alza en la cantidad de clientes que frecuentan la escuela de conductores.

Cutimbo Gonzáles & Valderrama Negrón, (2018) utilizaron estrategias como el diagnóstico y comunicación, basándose en las necesidades y los recursos que tuviese la organización para la mejora de las competencias del administrador de

una empresa de cine en la ciudad de Lima. Para la aplicación de la metodología en la obtención de resultados se utilizaron entrevistas-encuestas y se obtuvieron como resultados en su Tabla 6.3 “Comparativo de resultados por competencias” que sus competencias de: trabajo en equipo, liderazgo, innovación, comunicación y concertación; tuvieron una media de 3,3,3,4 y 3 respectivamente. Comparando los resultados por competencias del autor con los datos por competencias obtenido en el presente trabajo luego de haber aplicado las estrategias de gestión para la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores Simón Bolívar, se obtuvo que, a diferencia con el autor citado, en el presente trabajo existe una mejora significativa con respecto a los resultados por competencias que conllevan a mejorar la calidad de servicio brindado en la escuela de conductores. Un trabajo similar realizado por Roque Bonilla, (2016) el cual planteaba estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la organización con la finalidad de mejorar la imagen de la empresa, obtuvo que la gestión administrativa de la organización era media con un 64% de afirmación por parte de los colaboradores y el nivel de calidad era medio igualmente debido a que el 53% de los clientes indicó que la empresa brindaba servicios de mediana calidad, posterior a esto se elaboraron estrategias con las cuales se pretende mejorar los aspectos de gestión administrativa y calidad de servicio de la organización; teniendo como base dichos estudios es que se planteó las estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio brindado en la escuela de conductores Simón Bolívar, teniendo como base principal para el desarrollo de dichas estrategias al recurso humano, con la finalidad de incrementar sus capacidades, desarrollar

una identificación plena con la organización y desarrollar una filosofía enfocada en la satisfacción del cliente.

Así mismo Arispe Campos, (2014) en su trabajo investigativo que determina la medida en que contribuye el recurso humano en la satisfacción del cliente que acude a la organización, se obtuvo que la gestión del talento humano mejoró significativamente la satisfacción del cliente a 65% a partir de las estrategias de gestión que usó la organización para mejorar el recurso humano; caso similar sucede en la presente investigación el cual se enfoca en la aplicación de estrategias en el recurso humano como pilar principal para el logro de los objetivos.

Milena & Garc, (2012) implementaron un modelo de gestión de calidad del servicio de formación a conductores basado en una estrategia de mejoramiento continuo, estableciendo estándares de calidad y gestión de resultados de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio ofrecido, el cual obtuvo un 74% de aceptación por parte de los clientes, logrando así que el nivel de servicio ofrecido incrementa, lo cual conllevó a incrementar también el número de usuarios de los centros de enseñanza; dicho trabajo guarda concordancia con el presente estudio debido al modelo de estrategia planteado para conseguir una mejora continua de la calidad de servicio con la finalidad de satisfacer al cliente que acuda a la escuela de conductores Simón Bolívar.

Por otro lado Gutiérrez Rojas, (2011) aplicó un plan estratégico de marketing en la escuela de conducción Troncab para determinar los aspectos administrativos y financieros que ocasionaron una disminución en los ingresos y el nivel de

ventas, obteniendo que dentro de la empresa no existe una herramienta automatizada consolidada para la correcta administración de recursos, es así que crea un plan estratégico que lo conlleve a identificar la situación de mercado, identificar la competencia y a desarrollar estrategias de acorde a las necesidades del cliente para su posterior aplicación a los recursos; es así que se hace la contrastación con la presente investigación teniendo que la aplicación de las estrategias para la mejora continua de la calidad en el servicio por parte de los colaboradores de la escuela de conductores Simón Bolívar, guarda relación directa con la correcta administración de los recursos tanto humanos como financieros, lo que conlleva a aumentar los ingresos y el nivel de servicio de la organización.

## CONCLUSIONES

Las estrategias de mejora continua fueron aplicadas, permitiendo aumentar la calidad de servicio por parte de los colaboradores, lograron que el recurso humano pueda aumentar su nivel satisfacción e identificación con la organización lo cual conllevó a mejorar el nivel de calidad de servicio y tener un correcto manejo de los recursos disponibles de la organización.

El recurso humano es de vital importancia para lograr la satisfacción del cliente que acude a la organización, es por ello que la aplicación de las estrategias planteadas recae directamente sobre él, y se toma en cuenta como el pilar principal para el logro de los objetivos.

En relación con los beneficios laborales y remunerativos estuvo próximo a la satisfacción al igual que el desarrollo personal, orientadas al cliente y factores externos, aunque existe un punto dentro de los indicadores que refleja insatisfacción en cuanto a la adaptación al medio externo.

Finalmente, en lo que concierne a la comunicación laboral los indicadores muestran satisfacción.

## RECOMENDACIONES

Se debería automatizar la información obtenida y de esta forma brindar un mejor servicio con previa capacitaciones a los colaboradores y lograr una mayor participación de los trabajadores en la empresa para que así logren cubrir las ineficiencias en los cuellos de botellas que existe en la escuela de conductores Simón Bolívar.

Un estudio como el actual toma en cuenta múltiples factores influyentes en distinta proporción en el personal de la escuela de conductores Simón Bolívar, que recién se unen a la organización. Por lo tanto, para estudios posteriores se deberá tomar en cuenta el tiempo laboral y los cargos.

Se debe de implementar nuevas estrategias enfocadas ahora hacia los clientes que tengan un mayor grado de exigencia en el servicio, por lo tanto debemos capacitar a los colaboradores de la empresa, para que puedan cumplir esas exigencia y las expectativas en el servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AECOSAN. (2014). Recursos humanos, técnicos y financieros, 63–76.
- Álvarez Castañón, L. del C., & Bolaños Evia, G. R. (2011). Innovación y Estrategia: dos conceptos aparentemente contradictorios. *Nova Scientia*, 3(200), 119–142.
- Alvarez Reyes, C., & De La Jara Gonzales, P. (2012). Análisis y mejora de procesos en una empresa embotelladora de bebidas rehidrantes.
- Arce Brenes, J. A., Arturo Méndez, A., & Villegas Sánchez, E. (2017). DESARROLLO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN para micro, pequeñas y medianas empresas a partir de la norma INTE 01-01-09: 2013. *Tec Empresarial*, 11(2), 17–26.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18845/te.v11i2.3230>
- Arispe Campos, L. J. (2014). Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa SERVITED periodo 2013.
- Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardoza, E. B. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*.
- Atehortua Tapias, Y. A. (2010). KAIZEN: UN CASO DE ESTUDIO, (45), 59–64.
- Avellón Naranjo, B. (2015). *La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del análisis*

*envolvente de datos.*

- Baquiáx Tax, E. A. (2013). Motivación como herramienta para el recurso humano dentro de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Totonicapán.
- Betancurth Loaiza, D. P., Vélez Álvarez, C., & Jurado Vargas, L. (2015). Validation and adaptation of the Fantastico questionnaire by Delphi technique. *Salud Uninorte*, 31(2), 214–227. <https://doi.org/10.14482/sun.31.2.5583>
- Blandón López, E. N. (2014). *Gestión en el área financiera de las empresas de Matapalga.*
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jimenez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. *Laccej*, 1–24. Retrieved from <http://www.laccej.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Broggi, A. (2010). *Metodología Para La Mejor Administración De Los Recursos Humanos En La Gestión De Empresas De Servicio En Etapa De Maduración.* (Broggi, 2010).
- Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en al año 2011. Propuesta alternativa.

- Campoverde Pareja, E. T. (2014). *Diseño de un modelo de gestión financiera en la empresa Maleprodu CIA LTDA., para optimizar los recursos financieros.*
- Chirinos, E., Rivero, E., Mendez, E., Goyo, A., & Figueredo, C. (2010). El kaizen como un sistema actual de gestión personal para el éxito organizacional en la empresa ensambladora Toyota.
- Cisneros Terán, B., & Ruiz Buchelli, W. (2012). *Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL - ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/TEC 17025:2005 con un sistema ISO 9001:2008 en el año 2011.* Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.
- Cloninger, S. C. (2003). *Teorías de la Personalidad.*
- Concepción Báez, C. (2007). La planificación estratégica como herramienta. *ACIMED*, 16(2), 1–3.
- Cutimbo Gonzáles, L. D., & Valderrama Negrón, P. M. (2018). *Estrategias de gestión para la mejora del perfil de competencias del administrador de una empresa de cine en la ciudad de Lima, año 2017.*
- Decreto Supremo N°011-2018-MTC. (2018). Decreto Supremo que establece el Procedimiento Especial de Acciones e Intervenciones en Materia de Servicios de Transporte y Tránsito Terrestre Vinculadas a la Seguridad Vial y modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito aprobado, 7.

- Driessnack, M., Sousa, V. D., & Costa Mendes, I. A. (2007). Diseños de Investigación Cuantitativa. *Rev Latino-Am Enfermagem*, 15(4). Retrieved from [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango)*.
- García Esparza, C. D. (2015). *Modelo de gestión de mantenimiento para incrementar la calidad en el servicio en el departamento de alta tensión de SCT Metro de la ciudad de México*.
- García, P., Quispe, A., & Ráez, G. (2003). Mejora continua de la Calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89–94.
- Gonzales Balladares, J. D., & Calderón Cruz, J. C. (2016). Modelo de plan estratégico para la satisfacción del potencial humano de MYPES de consultoría - Caso: GIAB S.A.C.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. (Encuentro).
- Gutiérrez Rojas, F. (2011). Plan estratégico de marketing aplicado a la escuela de conducción y perfeccionamiento TRONCAB.
- Harrington, J. (1991). Analysis of techniques for business process improvement.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la

investigación (6 a ed.).

Hernandez Menéndez, K. (2009). Marco teórico sobre modelo, mejora continua (Kaizen) procesos agroindustriales, reducción de costos, 64–141.

ISO 9000. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario, 2015, 58. <https://doi.org/325789>

ISO 9001. (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la calidad - Requisitos, 2015, 44.

Kotler Armstrong, P. (2013). Fundamentos de marketing.

Lafuente Ibáñez, C., & Marín Egoscóabal, A. (2008). Metodología de la investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (64), 5–18. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>

Lam Diaz, R. M., & Hernández Ramirez, P. (2008). Los términos: eficiencia , eficacia y efectividad ¿ son sinónimos en el área de la salud? Are the terms efficiency , efficacy and effectiveness synonyms in the health area? *Revista Cubana*, 24(2), 1–6.

Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de servicio* (Diaz de Sa). Madrid.

Lope Diaz, L. H., & Reyna Palomo, C. (2008). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores.

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47.

<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Miguez Garcia, A. M. (2012). *Modelo conceptual de gestión de calidad para el servicio de formación a conductores de vehículos de transporte terrestre automotor prestado por los centros de enseñanza automovilística*. Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/7042/1/300082.2012.pdf>

Milosevic, D. Z., & Srivannaboon, S. (2006). A Theoretical Framework for Aligning Project Management with Business Strategy. *Project Management Journal*, 37(3), 98–110. <https://doi.org/10.1177/875697280603700310>

Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (n.d.). Escuelas de Conductores  
Escuelas de conductores autorizadas.

Noreña, A. L., Alcaraz Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa, 12, 263–274.

Ortega, P., Camargo, S., & María, A. (2005). Propuesta metodológica para el mejoramiento de procesos utilizando el enfoque Harrington y la Norma ISO 9004, 41(139), 46–56.

Parra Hernandez, R., Guzmán Diaz, B., & Tarapuez Chamorro, E. (2018). Strategy and generation of value in Colombian service-providing companies, 34, 17–30. <https://doi.org/10.25100/cdea.v34i61.6005>

Parra Rosero, A., & Peñaranda Idrovo, V. (2013). *Enfoque laboratorios de Ingeniería Eléctrica en la Universidad Politécnica Salesiana Sede*

Guayaquil.

Pimienta Lastra, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 13(0188-7742), 263–276. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/msf.885.141>

Ramos Carrión, J. C. (2017). *Modelo de gestión de calidad a través de la mejora continua en la manufactura de transformadores de distribución y potencia*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6781>

Rodriguez Rebastillo, M. (2018). Concepto de enfoque humanista en la psicología. *Psicología Online*, 14.

Romero Diaz, L. J., & Suarez Vigo, P. M. (2015). *El uso de la planificación de recursos empresariales (ERPs), el outsourcing de procesos y el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Peru SAA*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Roque Bonilla, J. A. (2016). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MYPE COMERCIAL “SAN MARTIN” – CHICLAYO.

Sarria Yépez, M. P., Fonseca Villamarín, G. A., & Bocanegra Herrera, C. C. (2017). Modelo metodológico de implementación de lean manufacturing. *Revista EAN On-Line Version ISSN 0120-8160*, (83), 51–71. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1825>

- Solarte Pazos, L., & Sánchez Arias, L. F. (2014). Gerencia de proyectos y estrategia organizacional: el modelo de madurez en Gestión. *Revista Innovar*, 24(52), 18. <https://doi.org/10.15446/innovar.v24n52.42502>
- Terziovski, M., & Sohal, A. S. (2000). The adoption of continuous improvement and innovation strategies in Australian manufacturing firms. *La Revista Internacional de Innovación Tecnológica, Emprendimiento y Gestión de La Tecnología.*, 20(539–550), 1999–2001.
- Torres Hernández, Z., & Yarto Sanchez, M. A. (2007). Un indicador de mejora continua mejorando la mejora continua.
- Torres Valdivieso, S., & Mejia Villa, A. H. (2007). Una visión contemporánea del concepto de administracion: Revision del contexto colombiano, 19(32), 111– 133.
- White, D. E., & Patton, J. R. (2002). Closing the strategic vision/implementation gap for competitive advantage. In *Paper presented at Project Management Institute Annual Seminars & Symposium* (Vol. 1, p. 15–vol). San Antonio. Retrieved from <https://www.pmi.org/learning/library/closing-strategic-vision-implementation-gap-109>
- Yu-Yuan Hung, R. (2006). Total Quality Management & Business Business process management as competitive advantage: a review and empirical study Business Process Management as Competitive Advantage: a Review and Empirical Study, (December 2014), 37–41. <https://doi.org/10.1080/14783360500249836>

## **ANEXOS**

- Matriz de consistencia.
- Cuestionario de la encuesta a los colaboradores.
- Validación del cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Carlos Ancieta Dextre.
- Validación del cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Juan Rodríguez Taranco.
- Validación del cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Salvador Trujillo Perez.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD DE ESCUELA DE CONDUCTORES DE VEHÍCULOS PARTICULARES DEL PERÚ - CASO: "SIMÓN BOLÍVAR"

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables Dependientes	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuáles deben ser las estrategias de gestión para la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares – Caso: ¿Simón Bolívar?	Determinar las estrategias de gestión para lograr la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.	La estrategia de gestión enfocada a los procesos si mejora la calidad del servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.	Y: calidad enfocada a los procesos de servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.	Accesibilidad económica  Capacidad del servicio	-Cantidad de dinero que gasta para recibir atención  -Porcentaje de evaluaciones de desempeño positivo	Relacionando $X_1$ y $X_2$ identificados como las estrategias de gestión.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variables Independientes	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuál es el nivel de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?	Determinar el nivel de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.		X1: Nivel de la calidad que influye en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar.	Comunicación e interacción  Empatía	-Nivel de identificación con la empresa -Nivel de acceso a la información  -Salarios equitativos de acuerdo con el mercado -Porcentaje de trabajadores promovidos o premiados por buen desempeño -Índice de satisfacción del cliente	Encuestas  Encuestas
¿Cuáles son los recursos disponibles para aplicar las estrategias de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?	Determinar los recursos disponibles para aplicar las estrategias de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar	Descriptiva	X2: Recursos disponibles para la mejora continua de la calidad, de la Escuela de conductores de vehículos Simón Bolívar	Humanos  Financieros	-Nivel de formación  -Nivel de tecnología en la empresa	Revisión de registros  Revisión de registros

Fuente: Elaboración propia

## - CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES

Encuesta						
DATOS GENERALES DEL EMPLEADO EVALUADO						
Nombre:			N° código del trabajador:			
Puesto:			Fecha de contratación:			
Departamento:			Fecha de evaluación:			
INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR						
(01)	El evaluador deberá ser el jefe inmediato que haya supervisado al trabajador en sus labores por lo menos durante 6 meses.					
(02)	Determine el desempeño total de su empleado, en área y categorías indicadas en este formato usando la escala establecida.					
(03)	Revise la evaluación con sus empleados en forma personal, luego revise los resultados con su Jefe Inmediato Superior.					
(04)	La evaluación deberá de ser imparcial, evaluando el período integral y no los últimos eventos.					
(05)	Una vez efectuada la evaluación complete el cuadro resumen e incluya las firmas correspondientes.					
(06)	Elabore un plan de acción que contribuya a la mejora del desempeño del empleado.					
CONDICIONES LABORALES						
N°	PREGUNTAS	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones, ergonomía, equipos, otros) en mi trabajo son adecuadas?	1	2	3	4	5
6	¿El ambiente de trabajo no me produce estrés?	1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que existe planificación y organización del trabajo?	1	2	3	4	5
20	¿Esta satisfecho con el suministro de recursos y materiales para desempeñar bien el trabajo?	1	2	3	4	5
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS						
5	¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	1	2	3	4	5
8	¿Son adecuadamente remuneradas las horas extra en la organización?	1	2	3	4	5
14	¿Estoy satisfecho con la jornada laboral?	1	2	3	4	5
16	¿Estoy satisfecho(a) con los beneficios ofrecidos por la empresa Simón Bolívar?	1	2	3	4	5

ORIENTADAS AL CLIENTE Y FACTORES EXTERNO						
2	¿La empresa Simón Bolívar se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia económica, mercado, tecnología?	1	2	3	4	5
7	¿Creo que los clientes están muy satisfechos con los servicios que reciben de la empresa?	1	2	3	4	5
15	¿Cree que el servicio que proporcionamos a los clientes se ha mejorado en relación con el pasado?	1	2	3	4	5
18	¿Cree usted que los tiempos empleados para los trámites administrativos son los adecuados?	1	2	3	4	5
DESARROLLO PROFESIONAL						
3	¿Se preocupa la institución por capacitar y actualizar a los empleados?	1	2	3	4	5
10	¿Considero que voy a satisfacer mis expectativas profesionales en esta empresa?	1	2	3	4	5
12	¿Considero que los ascensos son paralelos a mis capacidades?	1	2	3	4	5
19	¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN LABORAL						
4	¿Existe una adecuada comunicación horizontal y vertical?	1	2	3	4	5
9	¿Me resulta fácil expresar mis opiniones y me siento parte del trabajo de trabajo?	1	2	3	4	5
13	¿La dirección nos informa claramente de las cuestiones importantes que nos conciernen?	1	2	3	4	5
17	¿La gerencia brinda información sobre la estrategia y evolución de la empresa, y como se relacionan con mi trabajo?	1	2	3	4	5

- Consentimiento informado cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Juan Rodríguez Taranco

Ficha para la validación de la encuesta

**I. DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN**

Nombres y Apellidos:

*JUAN RODRIGUEZ TARANCO*

Máximo grado académico alcanzado:

*DOCTOR*

Especialidad:

*GESTIÓN - CALIDAD*

Institución donde labora:

*UNAC*

**II. DATOS DEL PLAN DE TESIS**

**Título** Estrategia de gestión para la mejora continua en la calidad de escuela de conductores de vehículos particulares del Perú - caso: simón bolívar

**Problema** ¿Cuáles deben ser las estrategias de gestión para la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares – Caso: Simón Bolívar?

**Sub problemas**

- ¿Cuál es el nivel de la calidad en el servicio de los colaboradores la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?
- ¿Cuáles son los recursos disponibles para aplicar las estrategias de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?

**III. DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

El objetivo del cuestionario de encuesta: Conocer cómo se sienten los colaboradores con la labor que vienen desarrollando en la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar en sus condiciones, beneficios y remunerativos laborales, y como perciben la mejora del servicio orientas al cliente.

#### IV.B CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marca con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	Cumple	No Cumple
1. El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2. El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3. Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4. Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo.	✓	
5. Las preguntas tiene secuencia lógica.	✓	
6. Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas válidas.	✓	
7. No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8. El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

  
.....  
Firma del validador

- Consentimiento informado cuestionario de encuesta a colaboradores por el Dr. Carlos Ancieta Dextre.

Ficha para la validación de la encuesta

**I. DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN**

Nombres y Apellidos:

..... *Carlos A. Alejandro Ancieta Dextre* .....

Máximo grado académico alcanzado:

..... *Grado* .....

Especialidad:

..... *Recursos Humanos* .....

Institución donde labora:

..... *Universidad Nacional del Callao* .....

**II. DATOS DEL PLAN DE TESIS**

**Título** Estrategia de gestión para la mejora continua en la calidad de escuela de conductores de vehículos particulares del Perú - caso: simón bolívar

**Problema** ¿Cuáles deben ser las estrategias de gestión para la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares – Caso: Simón Bolívar?

**Sub problemas**

- a) ¿Cuál es el nivel de la calidad en el servicio de los colaboradores la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?
- b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para aplicar las estrategias de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?

**III. DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

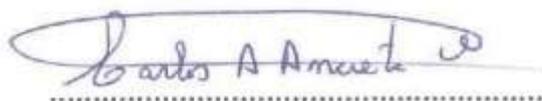
El objetivo del cuestionario de encuesta: Conocer cómo se sienten los colaboradores con la labor que vienen desarrollando en la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar en sus condiciones, beneficios y remunerativos laborales, y como perciben la mejora del servicio orientas al cliente.

*P*

#### IV.D CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marca con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	Cumple	No Cumple
1. El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2. El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3. Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4. Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo.	✓	
5. Las preguntas tiene secuencia lógica.	✓	
6. Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas válidas.	✓	
7. No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8. El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	



Firma del validador

- Consentimiento informado cuestionario de encuesta a colaboradores Dr. Salvador Trujillo Pérez

Ficha para la validación de la encuesta

**I. DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN**

Nombres y Apellidos:

SALVADOR APOLINAR TRUJILLO PÉREZ

Máximo grado académico alcanzado:

DOCTOR EN INGENIERÍA

Especialidad:

INVESTIGACION OPERATIVA

Institución donde labora:

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA

**II. DATOS DEL PLAN DE TESIS**

**Título** Estrategia de gestión para la mejora continua en la calidad de escuela de conductores de vehículos particulares del Perú - caso: simón bolívar

**Problema** ¿Cuáles deben ser las estrategias de gestión para la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares – Caso: Simón Bolívar?

**Sub problemas**

- ¿Cuál es el nivel de la calidad en el servicio de los colaboradores la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?
- ¿Cuáles son los recursos disponibles para aplicar las estrategias de la calidad en el servicio de los colaboradores de la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar?

**III. DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

El objetivo del cuestionario de encuesta: Conocer cómo se sienten los colaboradores con la labor que vienen desarrollando en la escuela de conductores de vehículos particulares Simón Bolívar en sus condiciones, beneficios y remunerativos laborales, y como perciben la mejora del servicio orientas al cliente.

#### IV.A Cuadro de validación del cuestionario

Marca con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	Cumple	No Cumple
1. El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o mas problemas del proyecto de investigación.	✓	
2. El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3. Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4. Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo.	✓	
5. Las preguntas tiene secuencia lógica.	✓	
6. Los encuestados tienen capacidad para dar respuesta válidas.	✓	
7. No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8. El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

  
.....

Firma del validador

DR. SALVADOR Trujillo Pérez