

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR  
ESCUELA DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**PROCESO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SEGURIDAD  
VIAL EN LA ESCUELA DE CAPACITACION DE CONDUCTORES  
PROFESIONALES SAN JUAN DE PASTOCALLE COMO BASE  
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

TRABAJO FINAL DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OSORIO PICHUCHO PAUL FERNANDO

PROFESOR GUÍA  
DR. NERIO VILLASMIL  
PROFESOR METODOLÓGICO  
MSC. ELÍAS BRACHO

2021

**PROCESO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SEGURIDAD  
VIAL EN LA ESCUELA DE CAPACITACION DE CONDUCTORES  
PROFESIONALES SAN JUAN DE PASTOCALLE COMO BASE  
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de compartir la vida con esos seres tan maravillosos y llamarlos mi familia, a ellos, por su apoyo incondicional, por su amor y su confianza en mí para alcanzar nuevas metas.

Ermenegildo, Charito, Ximena, Israel, Erick y Adalys.

Paúl Fernando

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco de manera especial a todas aquellas personas e instituciones que formaron parte de este proceso académico, por su valioso aporte en cada paso dado y que sin duda forman parte fundamental de este logro.

En primer lugar, a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional, que durante este periodo han sido mi principal motor para seguir y alcanzar el objetivo trazado.

A la Escuela de capacitación de conductores profesionales, San Juan de Pastocalle, principalmente al área administrativa, quienes desinteresadamente me abrieron las puertas de su institución, para la elaboración de mi Trabajo final de grado, en el cual está plasmado todo el conocimiento adquirido durante esta maestría.

A la Universidad Viña del Mar, por su aporte en la formación de profesionales de calidad, y en su nombre a los docentes Nerio Villasmil y Elías Bracho, por su don de gente, sus valores éticos y profesionales y por demás atributos inspiradores para sus alumnos.

“Siempre hay que encontrar el tiempo para agradecer a las personas que hacen una diferencia en nuestras vidas” John F. Kennedy.

Paúl

OSORIO, Paúl, **Proceso de calidad de servicio para la seguridad vial en la escuela de capacitación de conductores profesionales San Juan de Pastocalle como base del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo.** Universidad Viña del Mar. Escuela de Ingeniería y Negocios. Magister en Sistemas Integrados de Gestión. Viña del Mar, 2021.

## RESUMEN

El propósito del presente proyecto de grado, consiste en establecer un proceso de calidad de servicio para la seguridad vial, en la escuela de capacitación de conductores profesionales San Juan de Pastocalle, misma que servirá de guía para el establecimiento de un sistema integrado de gestión. Este proyecto inicia con el levantamiento de información de todos los procesos que se desarrollan en la institución y que conllevan interacción con el cliente final, esto sirve de base para el desarrollo de un diagrama SIPOC, de cada uno de estos procesos. A continuación se hace necesario conocer las percepciones que tienen los alumnos como clientes directos de la institución de todos los servicios que ella les presta, para esto se hace referencia al método SERVQUAL, y ciertos aspectos de carácter y cumplimiento legal en temas de seguridad, mismos que constan en el Reglamento de seguridad e higiene en el trabajo, para el desarrollo de este proceso de encuesta, se hizo un proceso de prueba piloto, para la validación del instrumento a utilizar (cuestionario) utilizando el Alpha de Cronbach ( $\alpha = 0,95$ ), a partir de la varianza de sus ítems. Esto dio como resultados valores positivos en la percepción del servicio, llegando a obtener medias superiores al 94% en cada una de las dimensiones. De lo cual se deduce, que ciertos aspectos considerados fortalezas dentro del servicio, se los debería socializar y potenciarlos con el afán de mantenerlos vigentes, mientras que aspectos considerados de cumplimiento, identificarlos y planear estrategias para su control permanente.

**Palabras clave:** Calidad, Calidad de Servicio, Sistemas Integrados de Gestión.

OSORIO, Paúl, **Service quality process for road safety in the San Juan de Pastocalle professional driver training school as the basis of the integrated quality management system and occupational health and safety.** Viña del Mar University. Engineering and Business School. Master in Integrated Management Systems. Viña del Mar, 2021.

### **ABSTRACT**

The purpose of this degree project is to establish a service quality process for road safety, in the San Juan de Pastocalle professional driver training school, which will serve as a guide for the establishment of an integrated management system. This project begins with the gathering of information on all the processes that are developed in the institution and that involve interaction with the end customer, this serves as the basis for the development of a SIPOC diagram of each of these processes. Next, it is necessary to know the perception that students have as direct clients of the institution of all the services that it provides them, for this reference is made to the SERVQUAL method, and certain aspects of character and legal compliance in security matters, same contained in the Occupational Health and Safety Regulations for the development of this survey process, a pilot test process was carried out for the validation of the instrument to be used (questionnaire) using Cronbach's Alpha, based on the variance of its items. This resulted in positive values in the perception of the service, reaching averages higher than 94% in each of the dimensions. From which it can be deduced that certain aspects considered strengths within the service should be socialized and promoted with the aim of keeping them current, while aspects considered as compliance, identify them and plan strategies for their permanent control.

**Keywords:** Quality, Quality of Service, Integrated Management Systems  
**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE GENERAL.....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE CUADROS.....</b>	<b>xi</b>
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xii</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>4</b>
1. ENTIDAD.....	4
1.1 PERSPECTIVA HISTORICA .....	5
1.2 PESPECTIVA ESTRATEGICA .....	6
1.3 PRESPECTIVA COMERCIAL .....	6
1.4 PERSPECTIVA PRODUCTIVA .....	7
1.5 PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL .....	9
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	10
3. OBJETIVO GENERAL .....	11
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	12
6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO.....	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>

1. ESTADO DEL ARTE .....	16
2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	19
2.2 PROCESOS .....	21
2.2.1 GESTIÓN POR PROCESOS .....	21
2.2.2 PROCESOS EN LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN .....	22
2.3 SEGURIDAD .....	23
2.3.1 SEGURIDAD VIAL .....	24
2.3.2 ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTABILIDAD EN EL ECUADOR.....	25
2.4 CALIDAD .....	27
2.4.1 CALIDAD DE SERVICIO .....	29
2.4.1.1 EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN.....	29
2.4.1.2. DIMENSIONES PARA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO (METODO SERVQUAL) .....	30
2.5. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN .....	31
<b>CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>34</b>
1. TIPO DE PROYECTO.....	34
2. DISEÑO DEL PROYECTO .....	35
3. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO .....	36
4. METODOLOGÍA .....	38
4.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS CLIENTES DE LA ECCP .....	38
4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA ECCP.....	38
4.1.2. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS SIPOC .....	38
4.1.3. DIAGRAMA SIPOC.....	39
4.2. DETERMINACIÓN DE LAS DIMENSIONES A CONSIDERAR PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SEGURIDAD VIAL ...	39

4.2.1. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	40
4.2.2. PONDERACIÓN DE VARIABLES .....	40
4.2.3. CUESTIONARIO ELABORADO .....	40
4.3. APLICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ....	41
4.3.1. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO CONFECCIONADO.....	41
4.3.2. TABULACIÓN O SISTEMATIZACIÓN DE DATOS .....	41
4.3.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	41
4.4. ANÁLISIS PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMO BASE PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	42
4.4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	42
4.4.2. CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN .....	42
4.4.3. INFORME DE RESULTADOS .....	43
4.4.4. PLANES DE ACCIÓN .....	43
5. TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	43
6. INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	43
<b>CAPITULO IV RESULTADOS DEL PROYECTO .....</b>	<b>47</b>
1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS CLIENTES DE LA ECCP .....	47
1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA ECCP ....	47
1.2. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS SIPOC .....	49
1.3. DIAGRAMA SIPOC .....	51
2. DETERMINACION DE LAS DIMENSIONES A CONSIDERAR PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEGURIDAD VIAL .....	51
2.1. ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	51
2.2. PONDERACIÓN DE VARIABLES .....	54

2.3. CUESTIONARIO ELABORADO .....	54
3. APLICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	57
3.1. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO CONFECCIONADO .....	57
3.2. TABULACIÓN DE DATOS .....	58
3.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	58
4. ANÁLISIS PARA LA VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMO BASE PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	65
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	66
4.1.1. DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES .....	66
4.1.2. DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD .....	67
4.1.3. DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA .....	67
4.1.4. DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD .....	68
4.1.5. DIMENSIÓN 5. EMPATÍA .....	70
4.2. CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN .....	70
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
ANEXOS .....	84

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Datos de la institución .....	5
Cuadro 2. Evolución del concepto de calidad .....	28
Cuadro 3. Dimensiones para la medición de calidad de servicio y seguridad vial .....	52
Cuadro 4. Variables Likert .....	53
Cuadro 5. Ponderación de dimensiones .....	54

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama General .....	9
Figura 2. Diagrama CPC .....	11
Figura 3. Número de siniestros 2014-2018 .....	26
Figura 4. Número de lesionados .....	26
Figura 5. Principales causas de fallecimientos .....	27
Figura 6. Estructura Desagregada de Trabajo .....	37
Figura 7. Diagrama SIPOC .....	50
Figura 8a. Cuestionario elaborado .....	55
Figura 8b. Cuestionario elaborado .....	56

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensión 1. Elementos tangibles .....	59
Tabla 2. Dimensión 2. Confiabilidad .....	59
Tabla 3. Dimensión 3. Capacidad de respuesta .....	61
Tabla 4. Dimensión 4. Seguridad .....	62
Tabla 5. Dimensión 5. Empatía .....	64
Tabla 6. Media por dimensión 1 .....	66
Tabla 7. Media por dimensión 2 .....	67
Tabla 8. Media por dimensión 3 .....	68
Tabla 9. Media por dimensión 4 .....	69
Tabla 10. Media por dimensión 5 .....	70
Tabla 11. Planes de acción .....	72

## INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Cuestionario elaborado .....	86
Anexo B Tabulación de datos .....	91

## INTRODUCCIÓN

Dentro de las aspiraciones del ser humano que van acrecentándose en la actualidad está el saber manejar un vehículo y obtener la licencia de conducir puesto que la velocidad en que vivimos así lo demanda, en su mayoría este proceso de aprendizaje se inicia a muy temprana edad de manera informal y en la mayoría de casos con asistencia familiar y no es sino una vez alcanzada la mayoría de edad que optan por una capacitación formal en las diferentes instituciones de formación profesional y no profesional, para desarrollarlo de manera legal.

Entre las razones de asistir a una escuela de conducción está la necesidad de saber y conocer sobre cómo conducir de manera correcta y segura, lo cual se traduce en una sensación clara de seguridad para el conductor al momento de trasladarse al frente de un volante, ya sea en actividades de trabajo, familiar o por simple placer. Esta seguridad y sentido de responsabilidad depende mucho de las competencias que el docente instructor pueda infundir en el alumno conductor y por ende están ligadas al proceso de formación integral que ofrezca la escuela de conducción.

La ECCP San Juan de Pastocalle se identifica con estas necesidades y mediante una visión retadora busca una mejora permanente de sus procesos, lo cual incluye niveles de eficiencia en todos sus servicios, para obtener así una distinción en el mercado con su compromiso de reducción de accidentabilidad vial y evitar sanciones de sus estudiantes.

Una herramienta importante para el desarrollo de las organizaciones independiente de su naturaleza, es sin duda conocer la percepción que el cliente o usuario final tiene de ella, cuál fue el resultado de confrontar sus expectativas versus la realidad experimentada (Melara 2020), datos que sin duda ampliarán los espacios para generar mejoras y establecer procesos altamente eficientes y seguros de donde se establezca una marcada ventaja competitiva o sirvan de base para el establecimiento de un sistema integrado de gestión.

El presente proyecto final de grado, se divide en cuatro grandes capítulos, iniciando con el Capítulo I denominado Fundamentos del Proyecto, el cual está relacionado con el sentido de la empresa como entidad, sus perspectivas, tales como: histórica, estratégica, comercial, productiva y organizacional, además se detalla la descripción del problema como tal, el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto, su justificación y delimitación, a continuación el Capítulo II, denominado Marco Teórico, en donde se detalla antecedentes similares a este proyecto, sustentado por autores que aportan material bibliográfico y contextualización a las bases teóricas.

Luego el Capítulo III, que lleva por nombre Marco Metodológico, referente a la metodología del proyecto, estableciendo su tipo y diseño además de la estructura desagregada de trabajo (EDT) y las técnicas e instrumentos de recopilación de datos para el desarrollo de las actividades. Por último, con el Capítulo IV de nombre Resultados del Proyecto, presentando los resultados de éste y actividades de cada objetivo específico. El trabajo finaliza con las conclusiones y recomendaciones, vitales para la toma de decisiones en la institución, los anexos se sirvieron el desarrollo del proyecto y la bibliografía base.



# **CAPÍTULO I**

---

**FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO**

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO**

En este capítulo se revelará de forma preliminar a la institución en cuestión, a la cual se realizará los estudios y análisis necesarios para llevar a cabo el desarrollo completo del proyecto.

Estos aspectos son a saber: Entidad, descrita desde sus perspectivas histórica, estratégica, comercial, productiva y organizacional. De la misma forma se presenta la descripción del problema, descripción del proyecto, objetivo general, objetivos específicos, estructura desagregada de trabajo, cronograma, justificación y delimitación, cerrando el documento con las correspondientes referencias bibliográficas.

#### **1. ENTIDAD**

La Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales San Juan de Pastocalle (en adelante ECCP), brinda capacitación a conductores Profesionales que aspiran obtener una licencia para ejercer la profesión de conductor profesional, a continuación, en Cuadro 1, contiene los datos importantes de esta institución.

**Cuadro 1**  
**Datos de la Institución**

Datos Generales	
Razón Social	Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales del Sindicato Parroquial de San Juan de Pastocalle.
RUC	0591702246001
Dirección	Panamericana Norte
Páginas Web	<a href="https://www.sindicatodepastocalle.com">https://www.sindicatodepastocalle.com</a> ecp_pastocalle@yahoo.com
Teléfono	032719140

**Fuente: ECCP (2020)**

### **1.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA**

La Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales (ECCP) del Sindicato Parroquial de San Juan de Pastocalle, nace mediante constitución el 21 de enero del año 1988 como Sindicato según Registro de la Dirección General del Trabajo, Departamento de Relaciones Laborales y Estadística, con domicilio en la cabecera Parroquial de San Juan de Pastocalle, cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

La ECCP nace gracias a la iniciativa visionaria de varios de sus socios con el fin de aportar de manera significativa a la sociedad, capacitando a todos los conductores dentro de su área de jurisdicción y todos aquellos que opten por esta carrera tan demandada a nivel nacional.

Es así que mediante Resolución N.º 063-DE- 2012-ANT, de fecha Quito 13 de 2012, se recibe la Autorización del ente regulador para el funcionamiento de la ECCP “San Juan de Pastocalle”, actos seguidos mediante distintas Resoluciones se consigue los permisos de funcionamiento para capacitación de conductores profesionales con licencias tipo “D” “D1” y “E”.

## **1.2. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA**

A continuación, se enunciará los elementos que dan vida a la perspectiva estratégica de la organización.

### **MISIÓN**

Formar conductores profesionales responsables, éticos y solidarios comprometidos con la sociedad y el medio ambiente, brindando un trato personalizado, con transparencia y calidad que permita desarrollar habilidades y destrezas técnico-operativas, inspirado su crecimiento personal, sobre todo orientado a salvaguardar la vida y los bienes públicos, a fin de contribuir con el mejoramiento de la seguridad vial y desarrollo del país.

### **VISIÓN**

Ser la Escuela de Capacitación de Conducción Profesional líder en el país, por la calidad de conductores profesionales que ofrece a la sociedad, capaces de implantar alternativas de solución a los problemas de la colectividad, garantizando la libre y segura movilidad terrestre del Ecuador.

Dentro de las perspectivas estratégicas la ECCP, no cuenta con los Valores institucionales declarados.

## **1.3. PERSPECTIVA COMERCIAL**

Los servicios prestados por la ECCP están básicamente dirigidos a todos aquellos conductores profesionales o no profesionales de la Jurisdicción parroquial de Pastocalle y sectores aledaños, (pero no se limitan al resto del país), que deseen obtener su licencia o mejorar sus conocimientos.

Entre las diferentes licencias que se ofrece la institución destacan las Tipo “C”, “D” y “E, además de la recuperación de puntos en licencias profesionales y no profesionales.

#### **1.4. PERSPECTIVA PRODUCTIVA**

Dentro de los servicios de capacitación a conductores profesionales ofrecidos por la ECCP se destacan los siguientes:

##### **Licencias de conducir TIPO “C”**

Con la cual pueden conducir vehículos como:

- Taxis convencionales y ejecutivos
- Camionetas livianas mixtas hasta 3500 kg. hasta 8 pasajeros.
- Vehículos de transporte de pasajeros de no más de 25 asientos.
- Vehículos comprendidos en el tipo B.

##### **Licencias de conducir TIPO “D”**

Pueden conducir vehículos como:

- Servicio de pasajeros (Inter cantonales, interprovinciales, intra provinciales, Intrarregionales y por cuenta propia)
- Vehículos del estado ecuatoriano, comprendidos en el tipo “B”, y no considerados en el tipo “C1”.
- Tipo D1 para institucionales y turismo hasta 45 pasajeros.

##### **Licencias de conducir TIPO “E”**

Pueden conducir vehículos como:

- Camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 3,5 toneladas.
- Tráiler.
- Volqueta.
- Tanqueros.
- Plataformas públicas, cuenta propia.
- Otros camiones y vehículos estables con estas características.

### **Examen Psicosenométrico**

Este examen tiene como objetivo fundamental examinar la capacidad de responder a estímulos del individuo que se somete a este tipo de prueba. Los niveles de respuesta que se evalúan al conductor con el entorno son: la velocidad de reacción, la coordinación de movimientos y la capacidad de controlar su cuerpo para realizar acciones específicas. En este tipo de examen también se monitorea la capacidad auditiva y visual del usuario. Además de examinar su historia clínica en relación con las enfermedades mentales que pueden generar dificultad a la hora de conducir como la neurosis, problemas de sueño y otros.

### **Recuperación de puntos en la licencia**

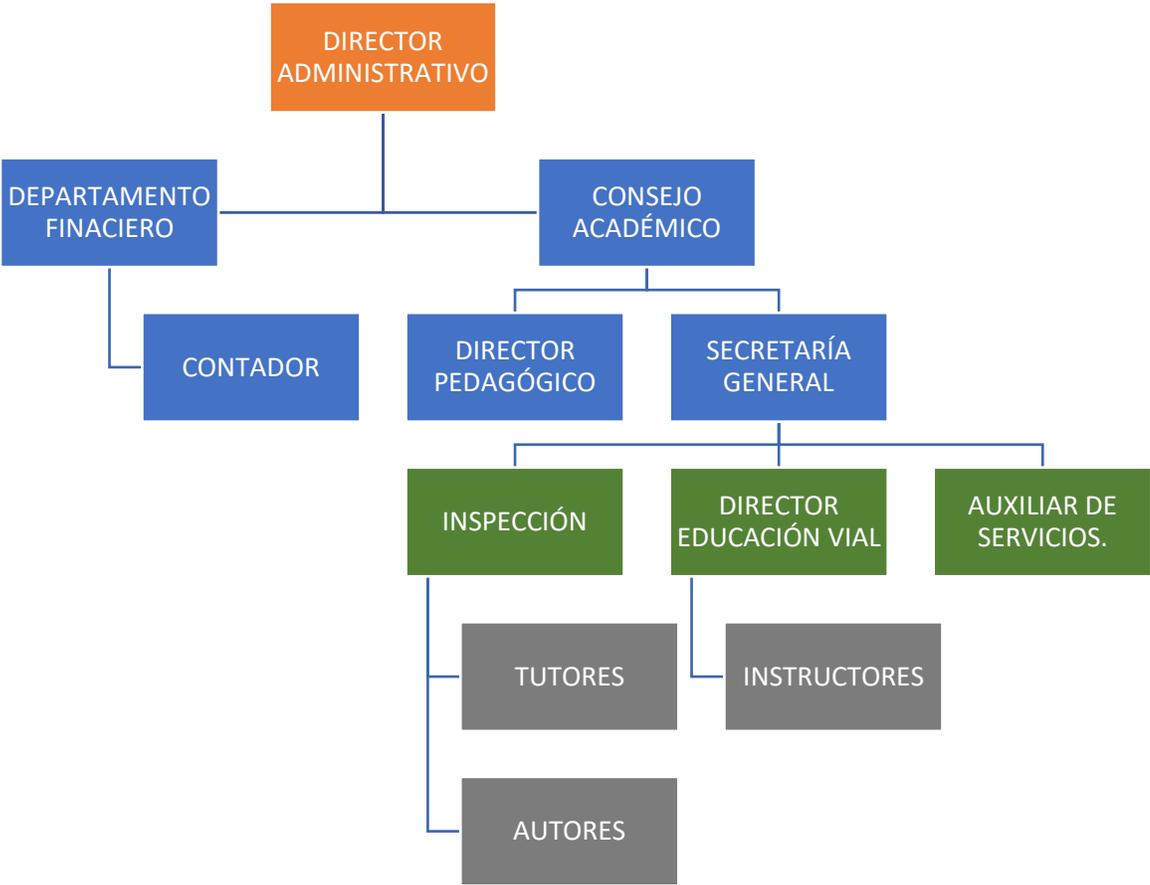
Los ciudadanos que requieran recuperar los puntos en su licencia de conducir profesionales y no profesionales, deberán aprobar un curso de concienciación, reeducación y rehabilitación vial, según lo aprobado por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

### **Conducción a la defensiva**

Este tipo de curso permite conocer las técnicas defensivas para conducir, pueden mantenerse a salvo a ti y a los demás en la carreta. Lo cual se resume en conocer en técnicas para evitar accidentes.

### 1.5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la institución, como se muestra en el Figura 1, está compuesta de forma jerárquica, de modo que existen dependencias o departamentos que son supervisados por uno o varios superiores.



**Figura 1. Organigrama general.**

**Fuente: ECCP (2020)**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

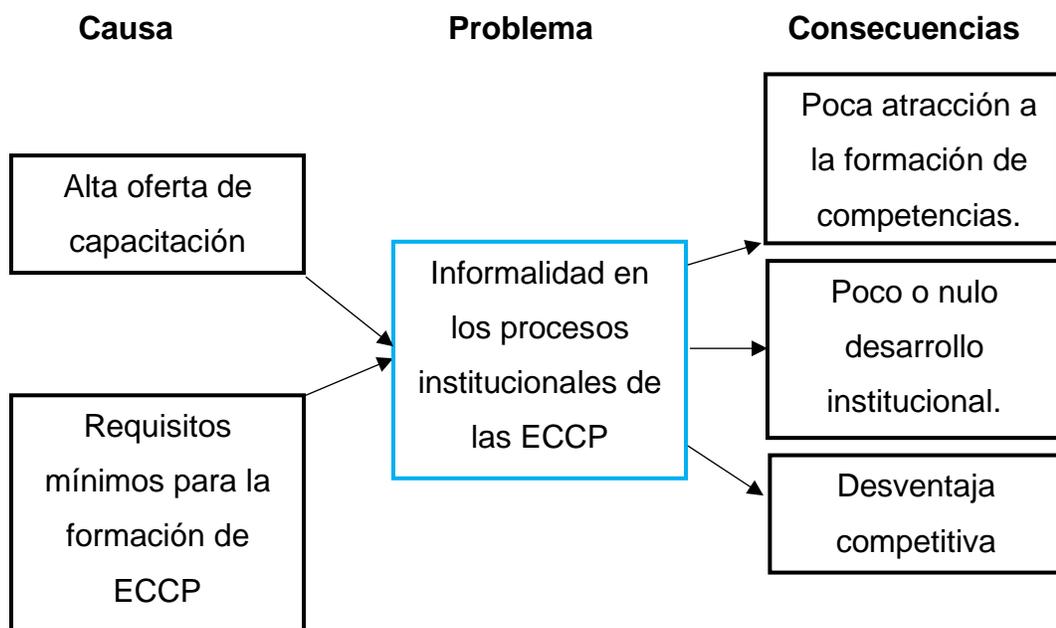
A nivel mundial día a día se desarrollan importantes actividades de movilización vehicular ya sea de personas, productos, equipos, materiales, etc., en la cual están ligadas los conductores (profesionales y no profesionales), muchos de los cuales han adquirido esta habilidad de forma empírica, es decir sin ningún tipo de capacitación o adiestramiento formal, o que por diversas circunstancias como los horarios de trabajo, la soledad, la ansiedad, la condición postural, el ruido etc., no se ven atraídos por la conducción como una actividad a desarrollar de forma profesional con las competencias necesarias para ello, que sin lugar a dudas generan una preocupación general.

En el Ecuador este problema se agrava cuando la misma Asamblea Nacional promueve una modificación a la Ley de Tránsito en la que plantea que aquellos conductores no profesionales con “experiencia” en la conducción no pasen por este tipo de capacitación y únicamente aprueben exámenes teóricos, prácticos y psicométricos.

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT), es quien regula y gestiona los temas de capacitación y formación de los conductores profesionales y a su vez quien establece la autorización a establecimientos para su función como Escuelas de Capacitación y formación, las mismas que tienen como objetivo formar conductores profesionales en todas las categorías mediante la implementación de equipos y procesos adecuados, con el fin de desarrollar destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes orientadas a mejorar aspectos de tránsito y seguridad vial y a la disminución de accidentes.

Según lo indicado en la página web de la ANT, con fecha 26 de septiembre del 2017, en el Ecuador operan 143 escuelas de capacitación para conductores profesionales, particularmente en la provincia de Cotopaxi se cuenta con 6 escuelas matrices, mismas que poseen sus extensiones que operan en las diferentes parroquias formando un abultado número de las mismas.

El problema a abordar recae justamente en la informalidad con que se manejan de los procesos en Escuelas de capacitación que ofrecen este servicio, debiendo establecer estrategias que permitan presentar un servicio eficiente con calidad y seguridad para sus clientes y un claro desarrollo institucional, lo cual para una mejor interpretación queda ilustrado en el siguiente diagrama causa – efecto- consecuencias.



**Figura 2 Diagrama de CPC**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3. OBJETIVO GENERAL

En relación al problema existente en la institución y descrito en el punto anterior, este proyecto tiene como objetivo principal:

Establecer el proceso de calidad de servicio para la seguridad vial en la ECCP como base del sistema integrado de gestión de la calidad y SST.

#### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Para dar cumplimiento a cabalidad del objetivo general, se han propuesto cuatro objetivos específicos, que determinarán la hoja de ruta y los pasos a seguir para lograrlo, siendo estos:

- Identificar los servicios prestados a los clientes de la ECCP.
- Determinar las dimensiones a considerar para medir la calidad del servicio en la seguridad vial.
- Aplicar la medición de la calidad del servicio.
- Analizar la valoración de la calidad del servicio como base para el desarrollo del sistema integrado de gestión.

#### **5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

El propósito principal de este proyecto en la ECCP, es que la institución cuente con una estructura organizativa y de seguridad en sus servicios donde se definan claramente los procesos, los responsables, los procedimientos, y los métodos necesarios para establecer un control y mejora continua de los mismos. Obteniendo como resultado final un sistema de calidad y seguridad y salud implementado el cual permita crear las bases para una cultura de calidad y seguridad en la institución.

El desarrollo de este proyecto se llevará a cabo respecto a tres pilares importantes, en los cuales se cimienta en una base práctica, teórica y metodológica. Desde el punto de vista práctico, el proyecto servirá para identificar procesos y sus áreas de mejora, así como también para determinar el alcance del mismo. Dentro de la institución se llevará a cabo un estudio de la situación actual, la cual nos permitirá conocer si se cuenta con una identificación clara de los procesos, sus procedimientos internos y ciertos indicadores para la medición de sus procesos.

Posteriormente se analizará sus políticas de calidad, seguridad y salud y las referencias que indiquen el compromiso gerencial para su cumplimiento. Todo esto servirá de base para el desarrollo de un sistema orientado en calidad y seguridad y salud, dentro de la institución.

En relación al punto de vista teórico, este desarrollo aporta importante información dentro de la Planificación y Administración estratégica pues nos permitirá relacionar recursos humanos y materiales que son necesarios para el logro de la Misión y los objetivos institucionales, por otro lado permitirá con la ayuda de ciertas herramientas generar características diferenciadoras en nuestros servicios que nos permitirán generar ventajas competitivas a la institución, aspecto importante también es la medición y seguimiento integral de los procesos basados en las estrategias y capacidades (David 2009).

Con respecto a la situación metodológica, se destaca el uso de este proyecto como guía para estudios futuros en instituciones educativas a todo nivel, en donde se promueva la calidad de sus servicios y la seguridad de sus procesos, incluidos otros estudiantes y magistrantes orientados a desarrollar mejoras en las condiciones de servicio de una organización.

## **6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO**

El presente proyecto se desarrollará en la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales del Sindicato San Juan de Pastocalle (ECCP), la cual está ubicada en la Parroquia Pastocalle, sector el Progreso a 100 metros del redondel principal hacia el norte, perteneciente al cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi, Ecuador. Será elaborado en un período de 6 meses aproximadamente entre los meses de agosto de 2020 a enero 2021.

En relación a la teoría, este proyecto está sustentado por varios autores entre ellos: Moreno (2018), Pérez (2011), Aldana (2014), además de las Norma ISO 9001:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, quienes enfatizan su trabajo en

la necesidad e importancia de satisfacer las necesidades del cliente brindando una capacitación con calidad de servicio que es el valor añadido de una institución y lo cual recae en la permanencia efectiva de la institución en el tiempo.



# **CAPÍTULO II**

---

**MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se exponen las bases tanto teórica como metodológica y científica, adquiridas de diferentes fuentes tales como documentos académicos, estudios de proyectos, libros y memorias. Todo lo anteriormente mencionado aporta a la justificación de este proyecto y a la vez sirve de sustento en base a aspectos teóricos y contextuales con el objetivo de comprender de mejor forma el desarrollo del presente trabajo.

#### **1. ESTADO DEL ARTE**

En esta sección se hará referencia a tres tipos de trabajos entre ellos tesis de grado, los mismos que ofrecen información relevante para sustentar los objetivos del proyecto y abordar la problemática.

Primeramente, se hará mención a un trabajo final de grado de Salazar y Cabrera (2016) de la Universidad Nacional de Chimborazo, con el título de “Diagnóstico de la calidad del servicio, en la atención al cliente en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador”, el cual contribuirá en gran forma con información referente al estudio de la calidad del servicio en una institución educativa, misma que tiene como propósito el determinar la calidad de servicio que ofrece esta institución en el proceso de matriculación estudiantil.

Para esto, los autores dividen el trabajo en tres fases que contemplan la recolección de datos, haciendo uso de un cuestionario basado en el modelo Servqual, posteriormente comparan los datos encontrados para luego establecer las brechas existentes entre percepciones y expectativas y así determinar la calidad del servicio.

Los autores a través de esta investigación pretenden aportar cambios importantes en el sistema administrativo y en especial al proceso de matrícula, para lo cual escogen el modelo Servqual, que les permite evaluar la calidad del

servicio percibido y a su vez resaltar aspectos que el estudiante considera fortalezas, a fin de lograr un mejoramiento sostenido, basados en las dimensiones estandarizadas que el modelo considera, tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Como resultado del análisis de estas dimensiones, los autores presentan un informe gráfico y estadístico, que claramente se convierte en un punto de partida para la institución y que marca el rumbo a seguir con el afán de disminuir las brechas existentes entre la percepción y la expectativa de los estudiantes, ya que los resultados muestran que la calidad del servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes. Y este resultado, es el que finalmente se considera fundamental durante el desarrollo de este trabajo, pues está fuertemente ligado al tema tratado, en cuanto al querer determinar la calidad del servicio a través del modelo Servqual que permite determinar la calidad del servicio, conocer las expectativas del cliente y como éste aprecia el servicio.

En ese mismo concepto, se considera en el artículo de Fuentes (2017), de la Universidad Pedagógica Enrique José Varona, con el título de “Modelo de planificación estratégica universitaria en el contexto de la integración”, en el cual, el autor destaca la importancia de la planificación y organización de la entidad educativa, proponiendo un modelo estratégico que sintetice aspectos conceptuales, administrativos y pedagógicos direccionado bajo el argumento de una universidad integrada.

Así mismo, destaca la importancia de la planificación estratégica como una función que le permitirá a la institución, direccionar los procesos, posibilitar y proyectar las transformaciones en sus sistemas, proyectados bajo una visión objetiva, con un entendimiento claro de su contexto interno y externo, lo cual le permitirá redirigir y jerarquizar las metas y resultados a alcanzar, considerando dentro de su alcance las actividades administrativas y educativas.

Dentro de este marco y para formular un modelo apegado a la realidad pedagógica, socio-económica y cultural de los entornos, el autor determina ciertas características esenciales a considerar, entre ellas: cumplir un objetivo

fundamental que prevé actividades de calidad en la formación y desarrollo del egresado, además de establecer una función educativa que marque fuertemente en la esfera inductora de los educandos y sus grupos involucrados, y también el cumplir con un carácter regulador en todos sus procesos tanto internos como externos.

La elaboración de este modelo estratégico, conlleva un reto en la integración de los procesos sean estos administrativos, académicos, investigativos, pedagógicos etc., no sólo porque ellos no operan de manera aislada, sino que se interrelacionan unas con otras, el reto se da al querer integrar el modo de hacer su trabajo, esfuerzos, voluntades, aspectos personales, culturales etc., que una vez coordinados se convertirán en una ventaja competitiva de peso para la institución. Estas características del estudio, justifica el haberlo considerado como antecedente, pues sin duda muestra aspectos relevantes dentro de su estudio, que servirán de guía en el desarrollo del presente trabajo, destacando entre ellos, ciertas características que debe cumplir un modelo de planificación estratégica como base para el proyecto.

Así mismo y como y tercer estudio, se usará la memoria de postgrado de Higuera y Pantevez (2018), de la Universidad Libre, misma que lleva como título “Desarrollo del sistema de gestión de seguridad vial basados en los lineamientos de la NTC ISO 39001:2014, en el Centro de Enseñanza Automovilístico CEA LA CUMBRE”, el cual toma como base el Programa Estratégico de Seguridad Vial (PESV), mismo que tiene como finalidad disminuir los riesgos generados por la actividad de enseñanza en conducción, a través de estrategias y acciones en todos los niveles organizativos de la institución, todo esto guiados por la Norma Técnica Colombiana ISO 3900:2014, quien cuenta con una estructura de alto nivel, que abre el camino para la integración de otras normas.

En primera instancia, las investigadoras realizan un diagnóstico basado en la estructura del PESV y en conjunto con la NTC que al final genera una matriz de requisitos básicos comunes a cumplir por parte de la institución, complementando

este apartado con una matriz de riesgos, la cual nace a través de una encuesta realizada tanto al personal administrativo como instructor.

Asimismo, el CEA LA CUMBRE, establece actividades que ayudan o facilitan el cumplimiento de los requisitos, entre otros se resalta la creación de un Comité de seguridad vial, mismo que da paso a la creación de ciertas políticas de seguridad vial, como por el ejemplo aquellas que controlan el tema de velocidades, mediante la implementación de dispositivos electrónicos, también cuentan las inspecciones preoperacionales, actualización de competencias blandas y duras a los instructores, es decir, comienzan a dar forma a un sistema adjudicándoles actividades, tareas y responsabilidades.

Por último, establecen el periodo para el cumplimiento de estas actividades y de la misma forma establecen los periodos de verificación de actividades planeadas y evaluación de la eficacia de este sistema. En virtud de la amplitud de este tema y las similitudes con el proyecto a desarrollar, se consideraron de gran utilidad los temas estratégicos como mecanismos de control orientados en la seguridad vial, así como de indicadores presentados que van en beneficio de la imagen que debe presentar una institución de este nivel.

## **2. BASES TEÓRICAS**

Para una mejor comprensión del proyecto realizado, en este apartado se expondrán ciertas definiciones de fuentes bibliográficas que facilitarán el entendimiento del lector, logrando así su acercamiento hacia la concepción de la problemática expuesta.

### **2.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Según lo define la Real Academia de la Lengua, al hablar de estrategia, se hace referencia a “una serie de acciones bien meditadas, encaminadas hacia un fin determinado”, acciones que, sin lugar a dudas, podrían hacer la diferencia

entre el triunfo y la derrota si se considera un ambiente deportivo, el éxito o el fracaso de una institución en temas organizacionales o empresariales. En tal sentido, la planificación estratégica viene a ser una herramienta que orienta a las empresas en la toma correcta de las decisiones y a su vez en distribución de sus recursos dentro de un periodo, estas decisiones deben mantener coherencia con la misión y visión y a la vez involucra a todos los niveles organizacionales.

La planificación estratégica dentro de una organización, independiente del rubro que esta sea, mantiene ciertos pasos específicos entre ellos:

- El diagnóstico: que nos es más que hacer un análisis casa adentro de las condiciones actuales de la organización, para lo cual reúne a un equipo multidisciplinario y multinivel y se evalúan sus fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).
- Identidad organizativa: básicamente es determinar principios, políticas y valores en los cuales se desarrollarán todas las actividades organizacionales, mismas que regirán el comportamiento y reconocimiento de sus miembros, aunado a esto, conceptualizar la Misión y Visión para el establecimiento de objetivos y metas.
- Metas e indicadores: esto se reduce a plasmar en un documento cuáles serán los datos que revelarán el éxito de las acciones planificadas, considerando que estas metas deben alinearse al sentido SMART. (específicas, medibles, alcanzables, retadoras y con una limitación de tiempo)
- Plan de acción: una vez identificado el status de la organización, quién es y a dónde quiere llegar, el tercer paso viabiliza el logro de las metas y objetivos definidos, considerando para ello un cronograma de actividades y delegando responsabilidades a todos los actores en todos sus niveles.
- Seguimiento y análisis: como su nombre lo describe trata de mantener reuniones periódicas con los responsables de manera tal que se pueda conocer y evaluar sus gestiones, reorientándolas de ser el caso o manteniendo sus mejores prácticas.

Parte fundamental de la planificación estratégica está basada en el Liderazgo y compromiso de sus miembros, ya que de nada serviría la implementación de los pasos anteriormente descritos sin alguien que los motive a alcanzarlos y a colaborar con las otras áreas como parte de un todo.

## **2.2. PROCESOS**

Dependiendo del área que se vaya a considerar (geológica, judicial, biológica, informática etc.) el término proceso, denota una enorme variedad de contextos, pero en líneas generales habla de tener un estado inicial y final de algún cuerpo sistema o ambiente, entre los cuales se produce una transformación, desplazamiento o cambio de alguna naturaleza. Sin embargo, para este estudio se asumirá la definición aportada por la Organización internacional de Normalización ISO:9000 (2015), en la que se refiere como “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas entre sí o que interactúan, transformando los elementos de entrada en elementos de salida”, para lo cual sería importante sumarle los términos “repetitivo en el tiempo” y que permitan aplicar el ciclo PHVA, de otra forma sólo sería considerado un proyecto.

### **2.2.1. GESTIÓN POR PROCESOS**

La gestión por procesos es aquella que presenta de forma integral una visión de los cambios que asume una organización, que según Bravo (2011) logra sinergizar los conceptos de “sistema”, “gestión” y “procesos”, considerando al sistema como la suma de un todo, gestión como una labor sistemática, creativa, reflexiva y cuestionadora y al proceso como la forma de hacer una cosa, es decir ve los procesos como medio para cumplir el propósito de la organización.

En tal sentido, la gestión por procesos se presenta como un instrumento de gran ayuda para la dirección de una empresa, ya que le permite identificar, diseñar, formalizar, representar diseñar, controlar mejorar y hacer más

productivos los procesos, ya que ese viene a ser su objetivo principal: mejorar la productividad apoyada en la eficiencia y el valor agregado hacia el cliente, para lo cual se presentan ciertas prácticas que las organizaciones deben adoptar dentro de sus procesos tales como:

- La satisfacción del cliente (interno o externo) es lo primero.
- Tener en cuenta el porqué de su existencia. (misión).
- Mantener un equipo de trabajo comprometido, entrenado, motivado.
- Crear empoderamiento.
- Control de desperdicios y reprocesos.
- Indicadores de desempeño.
- Incentivos organizacionales
- Una dirección comprometida con recursos que garanticen el cambio.

Actividades que fácilmente se traducen en:

- Productividad estándar en calidad y rendimiento.
- Eficiencia y eficacia de procesos.
- Competitividad.
- Mejora continua.

### **2.2.2. PROCESOS EN LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN**

En la actualidad, los centros de capacitación han desarrollado un incremento exponencial en todos los países y esto se debe a ciertos cambios que se han venido dando dentro de las organizaciones, como aquellos en los que anteriormente basaban su competitividad a través de la tecnología que poseían.

En la actualidad, la situación antes mencionada ha tomado un rumbo diferente, ya que hoy por hoy existe una tendencia donde se prioriza el talento humano considerándolo como el principal recurso de una organización, al cual debe formarlo, motivarlo y por ende capacitarlo, garantizando de esta manera un desempeño eficiente dentro de un buen ambiente de trabajo, sustentando de esta

manera la creación de centros de capacitación dirigidos a todas las personas que posean esta necesidad de conocimientos en diversos temas.

Según García (2011), la capacitación se refiere a una actividad sistémica, planeada, continua y permanente que tiene como objeto de dar el conocimiento y desarrollar aptitudes y actitudes en un individuo para el desempeño efectivo de sus funciones en tiempo y forma, denotando su importancia en el contexto que esta le sirve tanto para un trabajo actual como un desarrollo profesional futuro con mayores responsabilidades en un largo plazo.

Es así, como una capacitación debe mantener una estructura que permita cumplir con los objetivos planteados para esta como son: proporcionar las competencias necesarias al participante para el desempeño de sus funciones a más de adquirir ciertos valores éticos que también son importantes para un profesional, según Werther y Davis (1998), los pasos a cumplir para una contar con un buen programa de capacitación son:

- Detectar las necesidades de la capacitación (determina que áreas, sección o departamento necesitan la capacitación).
- Determinar los objetivos (generales de la organización, específicos de cada área).
- Diseño de los contenidos y principios pedagógicos del programa. (basados en los perfiles y descripciones de cada puesto y en requisitos a cumplir)
- Impartir la capacitación (cumpliendo requisitos didácticos y de instrucción).
- Evaluación general, (antes, durante y después del programa).

### **2.3. SEGURIDAD**

Al hablar de seguridad constantemente se relaciona con la ausencia de riesgo o grado de confianza con algo o alguien, pero este concepto tiende a cambiar cuando se lo considera bajo diferentes ámbitos como el laboral, social, físico etc. Según Loboweicki (2017), la ciencia de la seguridad es “multidisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos

que se encuentra sometido una persona un bien o el ambiente”, esfuerzos que están direccionados a disminuir los niveles de riesgo y sus consecuencias ya que forman parte inherente dentro de cualquier actividad.

Para ampliar más aun este tema de seguridad es primordial el hacer énfasis en ciertos conceptos que van de la mano con la seguridad como son:

- Peligro: Fuente situación o acto con alto potencial de causar daño a las personas o bienes. Característica: “Se identifica”.
- Riesgo: Probabilidad de que el peligro se materialice con consecuencia negativas. Característica “Se Evalúa”.

Dentro de los diversos tipos de seguridad, se encuentra la seguridad ciudadana, informática, jurídica, socia, bancaria, privada, de información entre otras y también consta la seguridad vial.

### **2.3.1. SEGURIDAD VIAL**

La seguridad vial se concibe como un sistema social que se caracteriza de manera holística, el cual comprende una variedad de actividades o procesos en los que participan actores que interactúan entre sí, en ámbitos físicos, mediante la utilización de medios de transporte motorizados y no motorizados (Pico, Gonzáles y Noreña, 2011). Es importante resaltar, que este sistema debe funcionar eficazmente considerando que se debe prevalecer la integridad del individuo, además del mantenimiento óptimo de la infraestructura.

Con el afán de aportar hacia este objetivo, en el Ecuador se han venido desarrollando diversas actividades desde el punto de vista de control, entre las cuales se designó a una agencia profesional de tránsito, misma que con sus continuos patrullajes, instalación de dispositivos electrónicos, charlas de concienciación, control de requisitos legales, etc., ha contribuido a la disminución de la estadística de accidentabilidad en las rutas del país.

Es importante al hablar de seguridad vial, describir a todos los autores que intervienen en las vías, (vehículos, bicicletas, motocicletas, peatones, animales

etc.) y su influencia para la ocurrencia de los incidentes o accidentes, y como caso especial a las personas como ente pensante que mide el peligro, pero, voluntaria o involuntariamente no toman conciencia sobre estos y desatan una cadena de acciones que lamentablemente recaen en accidentes y fatalidades ya sea por desconocimiento de la seguridad vial o porque simplemente no les importa tomar precauciones.

Es aquí, donde radica la importancia de la capacitación en temas de seguridad vial, no como una simple materia de estudio, sino como aquella herramienta que, al ser aplicada de manera eficiente, reduzca la accidentabilidad y mortalidad en las vías a nivel nacional. Para una mayor efectividad las capacitaciones que los centros de formación de conductores emiten deben considerar aspectos tales como:

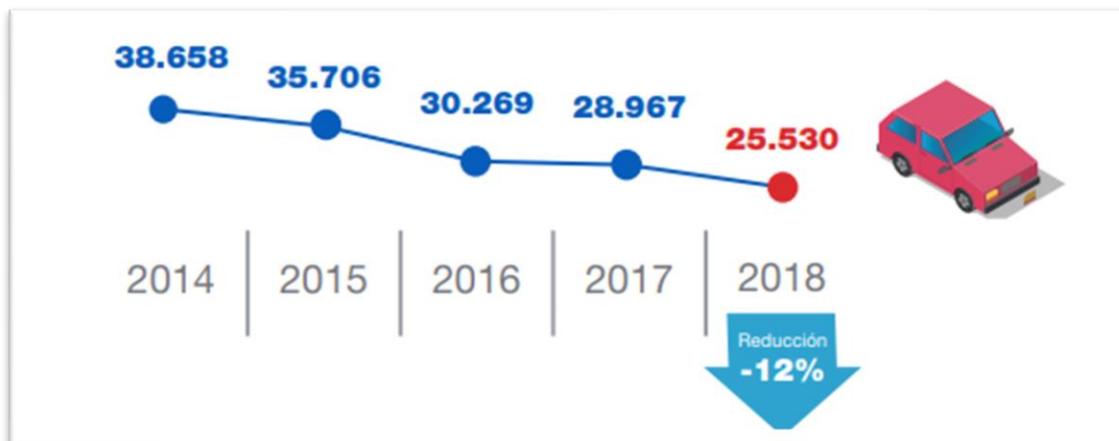
- Control de velocidades de acuerdo a la zona. (poblada, escolar carretera, perimetrales etc.)
- Peligros asociados a la conducción bajo el efecto de alcohol y drogas.
- Control de distractores. (celulares, comidas, curiosidad, música)
- Descansos programados.
- Evaluaciones médicas. (psicométricas, visual, auditiva).
- Uso de cinturón de seguridad.

### **2.3.2. ESTADÍSTICA DE LA ACCIDENTABILIDAD EN EL ECUADOR**

A continuación, se analiza ciertos datos estadísticos que presenta la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador (ANT), donde se puede evidenciar una tendencia a la baja en lo que se refiere a la accidentabilidad a nivel nacional, producto de las acciones tomadas por dicha institución en pro de salvaguardar la integridad de las personas.

Según la ANT, en el Resumen Ejecutivo de Estadísticas 2019, desde el año 2014 hasta finales del 2018, el número de siniestros en este período ha disminuido en un 12%, ver Figura 3., situación que lamentablemente no va de la

mano con la mortalidad de estos eventos, ya que su reducción solo se refleja en un 0,1, que se puede corroborar en la Figura 4.



**Figura 3. Número de siniestros 2014 - 2018**  
**Fuente: Agencia Nacional de Transito (19/10/2020)**



**Figura 4. Número de lesionados**  
**Fuente: Agencia Nacional de Transito (19/10/2020)**

Sin embargo, lo que destaca este informe recae en las probables causas de los fallecimientos, que los relacionan directamente con actos inseguros de los

conductores, como son excesos de velocidad, mínima distancia de seguimiento y en un primer lugar las distracciones en su actividad, es decir, el uso indebido de los celulares, la ingesta de alimentos, el uso de dispositivos electrónicos etc. Ver Figura 5.



**Figura 5. Principales causas de fallecimientos**

**Fuente: Agencia Nacional de Transito (19/10/2020)**

## 2.4. CALIDAD

La calidad, ha sido un elemento inherente a todas las actividades humanas desde el inicio mismo de la civilización humana, ya que se evidencia desde inicios del proceso evolutivo, que el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, todo esto a través de un largo proceso en el cual descubrió, qué productos podría consumir y cuales eran perjudiciales para su salud, es así, que durante todo el proceso evolutivo iba descubriendo ciertas características tanto de sus productos como de las herramientas que iba desarrollando, ya sean para la caza o para sus actividades rutinarias.

A continuación, se presenta un resumen de la evolución del concepto de calidad, a través diferentes etapas transcurridas por el hombre. Ver Cuadro 2.

**Cuadro 2.**  
**Evolución del concepto de calidad.**

<b>Etapas</b>	<b>Concepto</b>	<b>Finalidad</b>
Artesanal	Hacer las cosas bien, independiente del costo o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacción del artesano, por el trabajo bien hecho.
Revolución industrial.	Producir en grandes cantidades, sin importar la calidad del producto.	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda guerra mundial.	Asegurar la calidad de los productos sin importar los costos, Mayor producción en el menor tiempo posible	Garantizar la disponibilidad de un producto eficaz y en las cantidades requeridas.
Década de los 90	La calidad en todas las áreas funcionales de la empresa.	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción de costos. Generar competitividad.
Actualidad	Capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso.	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción de costos. Participación de empleados. Equipos de mejora continua. Generar competitividad. Aumento de las utilidades.

**Fuente: Cubillos y Roza (2009)**

Analizando estos conceptos, la calidad prioriza la satisfacción del cliente, pasando claro está, por las características que el producto o servicio deben prestar a su consumidor, es así que en la actualidad el concepto de calidad Según la Norma ISO 9000, manifiesta que es “el grado en el que un conjunto de

características inherentes a un objeto (producto servicio, proceso, persona, organización o recurso) cumple con los requisitos.

### **2.4.1 CALIDAD DE SERVICIO**

Tomando en cuenta los conceptos de calidad, se ha advertido una clara evolución y sensibilización de las empresas respecto a lo que es “servicio” y servicios”, donde la importancia de la calidad de servicio es cada día mayor, entendiendo siempre desde la orientación al cliente, la percepción que tiene el cliente a la prestación y sus expectativas previas al consumo, sin dejar de anotar la constante preocupación del sector industrial por entender el verdadero concepto de servicio, que busca no solo una ventaja competitiva sino también la transformación de las personas, los procesos y las empresas en su totalidad, (Vargas, y Aldana, 2014).

#### **2.4.1.1. EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN**

Varios autores coinciden en que la calidad de servicio implica una comparación entre las expectativas del cliente y la percepción que éste tiene sobre el servicio recibido, es así que las expectativas pueden ser definidas como “las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante la inminente transacción”, es decir al acercarse a una institución, ya tiene una expectativa de cómo será este servicio, en la cual se considera aspectos como: si es primera vez o es un cliente habitual.

En cuanto a la percepción del servicio, estará ligada en función de la prestación del mismo, teniendo en cuenta el antes, durante y después de la transacción, que es cuando se obtendrá el resultado y siempre se considerará qué percibe el cliente, es decir el desarrollo del servicio podrá ser adecuado a la opinión de la empresa, pero no serlo para el cliente, razón por la cual la percepción objetiva en estos casos la da el cliente.

#### 2.4.1.2. DIMENSIONES PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Continuando con este enfoque, las organizaciones deben considerar aquellos criterios que los clientes consideran para evaluar la calidad de un servicio, tomando en cuenta que no es uno sino varios factores, entre ellos:

- **Los elementos tangibles.** Esta dimensión implica la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- **Fiabilidad.** Habilidad para prestar el servicio de forma cuidadosa y confiable.
- **Capacidad de respuesta.** Disposición para brindar ayuda.
- **Profesionalidad.** Que aquellos que ofrecen un servicio, dispongan de las habilidades y conocimientos necesarios.
- **Cortesía.** Consideración, respeto, amabilidad.
- **Credibilidad.** Veracidad, honestidad.
- **Seguridad.** Tranquilidad del cliente, sin riesgos ni peligros en las actividades con el proveedor de servicios.
- **Accesibilidad.** Facilidad para acceder y contactar a la empresa.
- **Comunicaciones.** Información oportuna en dos vías.
- **Comprensión del cliente.** Esforzarse por conocer sus necesidades.

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), estas dimensiones, marcaban cierta similitud entre ellas, consideraron compendiar y dieron como resultado tan solo cinco, que son las siguientes: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y empatía.

El modelo Servqual, hace uso de estas dimensiones para medir la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes y como ellos aprecian el servicio, además, permite analizar aspectos cualitativos y cuantitativos de los clientes, así como identificar factores incontrolables e impredecibles de los mismos.

## 2.5. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Al hablar de alcanzar el éxito en una organización, se refiere a la capacidad de ésta para cumplir con los requisitos de sus productos o satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes u otras partes interesadas y de una forma sostenida en el tiempo. Este éxito sostenido se puede alcanzar mediante: la gestión eficaz de la organización, la toma de conciencia del entorno de la organización, el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejoras, innovaciones o ambas (Duque, 2017).

En la actualidad y de acuerdo a la compleja realidad de las organizaciones, los elementos como la calidad de los productos no se evalúan aisladamente por una organización sino al contrario, hoy en día la permanencia en el mercado está afectada no solo por la satisfacción de sus clientes directos, sino que además entran otros elementos como los accionistas, comunidad, ambiente, proveedores, contratistas, trabajadores, entre otros.

Este cambio de enfoque, ha determinado que no solo la calidad del producto y del servicio sean considerados de cara a la satisfacción del cliente, haciendo que esta se traslade a aspectos como la seguridad y salud ocupacional y el medio ambiente de trabajo, obligando a las organizaciones a buscar alternativas que cumplan con estos aspectos y garanticen aún más su permanencia exitosa en el mercado.

En el marco empresarial actual, existe una tendencia creciente a la integración de sistemas de gestión, de manera que las organizaciones gestionan sus procesos y ofrecen productos y servicios con mayor calidad, garantizando la preservación del medio ambiente, así como salvaguardando la integridad física de sus trabajadores al brindar lugares seguros para el desenvolvimiento de sus actividades.

Según Karapetrovic y Willborn (1998), las principales ventajas y mejoras que se obtienen de la integración de los sistemas son:

- Progreso y desarrollo tecnológico.

- Mejora en la ejecución operativa.
- Optimización de métodos internos de gestión y en los equipos multifuncionales.
- Mayor motivación del personal.
- Reducción y mayor coordinación de auditorías.
- Confianza de los clientes.
- Imagen positiva en el mercado y en la comunidad.
- Reducción de costos.
- Reingeniería eficiente.



# **CAPÍTULO III**

---

**MARCO METODOLÓGICO**

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El tercer capítulo denominado Marco Metodológico, exhibe la metodología a seguir en el desarrollo del proyecto, en el cual se dará a conocer el tipo de proyecto, referente a la clasificación de éste el diseño del proyecto, que explica la metodología que se utilizará para el mismo, además de la Estructura Desagregada de Trabajo (EDT), la cual describe las actividades relacionadas con cada objetivo específico en conjunto con sus entregables, además de su correspondiente metodología, referida a la explicación detallada de cada paquete de trabajo y sus entregables, finalmente se encuentran las técnicas, instrumentos y herramientas para la recopilación de datos.

#### **1. TIPO DE PROYECTO**

En este tipo de proyecto, se efectúa un tipo de investigación descriptiva, ya que dicho tipo de investigación describe el estado, las características, los factores y los procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen. (Hernández 2016), además, este tipo de investigación, caracteriza globalmente el objeto de estudio, para lo cual utiliza, tablas, figuras, estadísticas etc., escribe el contexto y se ubica en el lugar en el que se presenta el fenómeno.

En ese mismo contexto, la investigación descriptiva, mide y evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, esto según Díaz y Calzadilla (2016), opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias, esta descripción podría realizarse usando métodos cualitativos y en un estado superior de descripción usando métodos cuantitativos, es así, que este proyecto según su estructura y aplicación hace referencia a una investigación descriptiva, ya que basa su estudio en la medición y descripción de los componentes del

fenómeno, con la obtención de datos veraces y fidedignos, mediante una técnica de recolección de datos, mismos que aportarán para el desarrollo final del proyecto.

En este mismo sentido, el proyecto se también se enmarca en la investigación aplicada, cuyo objetivo es la generación del conocimiento con aplicación directa a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo (Lozada 2014). Este proceso está determinado en tres etapas fundamentales descritas a continuación:

- El proceso investigativo inicial, que corresponde a la búsqueda de aplicaciones o resultado de las ciencias básicas.
- La inclusión de las necesidades sociales o industriales.
- Proceso investigativo de maduración y transferencia de tecnología, el cual permite la creación de prototipos que materializan el concepto y que pueden transformarse en productos, que satisfacen las necesidades inicialmente planteadas.

Al conceptualizar las bases de su fundamentación, la investigación aplicada será de gran ayuda en el desarrollo del presente proyecto, ya que, según el análisis de sus variables y el surgimiento de las estrategias, permitirá su aplicación inmediata, hacia la resolución de los problemas de su entorno.

## **2. DISEÑO DEL PROYECTO**

Para efectos de este proyecto, el diseño a utilizar es de carácter de campo y no experimental, se considera de campo ya que según Sabino (2002), en este tipo de investigación, el levantamiento de la información se la obtiene directamente de la realidad, sin manipular las variables, solo tomando los datos en su mismo ambiente, y una de las características principales que inclinan su utilización en este proyecto, es que al desarrollarse en el sitio mismo y de manera presencial, permitirá recabar información de primera mano, y ampliar aún más las estrategias a implementar.

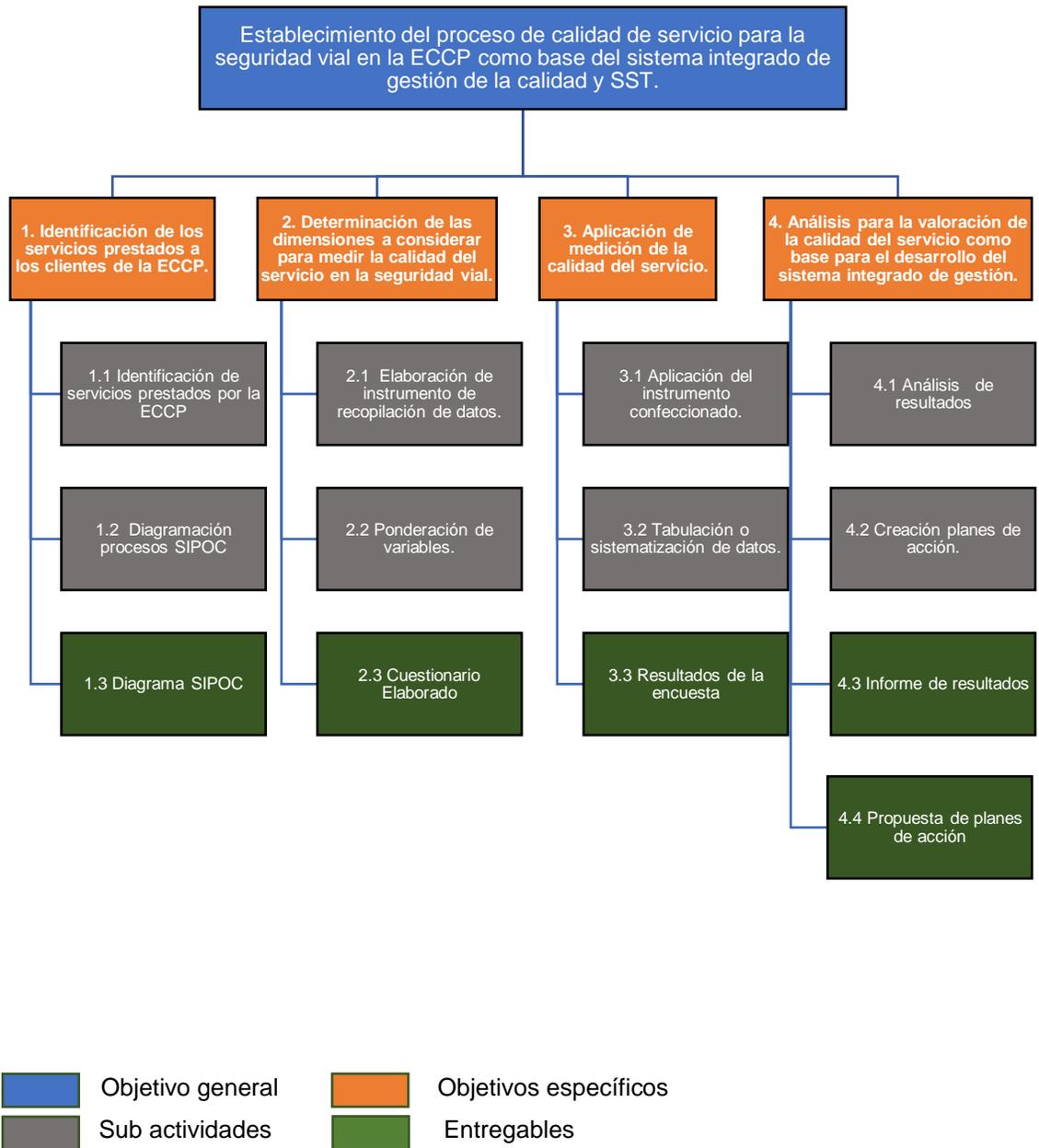
Según Arias (2006), al exponer sobre los diseños de campo; explica:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde suceden los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

Mientras que el diseño no experimental, según Kerlinger y Lee (2002), se distingue por ser una investigación sistemática, donde el investigador no puede manipular las variables, teniendo como característica principal el estudio de algo ya existente y el investigador, obtiene información útil sobre la naturaleza del problema. La razón fundamental para ayuda en este proyecto, se presenta cuando este tipo de investigación se basa en hechos preexistentes y es útil para realizar encuestas de opinión, como la aplicable al fenómeno de estudio.

### **3. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO**

Con la finalidad de entregar una clara descripción de las actividades a realizar y visualizarlo de una manera más práctica, se presenta en la Figura 6., la Estructura Desagregada del Trabajo o EDT con sus paquetes de actividades y sus respectivos entregables. Posteriormente fueron descritos cada uno de ellos en detalle explicando la metodología utilizada para lograr completarlos.



**Figura 6. Estructura desagregada de trabajo**

**Fuente: Elaboración propia**

## **4. METODOLOGÍA**

En este apartado, la metodología juega un papel fundamental, puesto que ofrece un cuadro general y completo del problema a abordar, elaborando, definiendo y sistematizando el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de la investigación, describiendo detalladamente las actividades, subactividades y entregables, dándole al lector una visión clara del desarrollo de cada objetivo específico.

### **4.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS CLIENTES DE LA ECCP**

Esta identificación tendrá sustento, sobre la información suministrada por los directivos de la ECCP, conocedores de sus procesos, sus servicios, y/o prestaciones y los clientes externos de cada uno de ellos.

#### **4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA ECCP**

La identificación de estos servicios, estará orientada a todos aquellos procesos que se relacionen o mantengan interacción entre la ECCP y sus estudiantes (clientes), con el fin de determinar el campo de acción de las estrategias que mejoren el nivel de servicio y seguridad, para esto se mantendrá una entrevista con los directivos de la institución y los encargados de los departamentos que mantengan relaciones directas con los estudiantes.

#### **4.1.2. DIAGRAMACIÓN PROCESOS SIPOC**

Haciendo referencia a los servicios ofrecidos por la ECCP, se elaborará un diagrama de gestión de procesos SIPOC, que no es más que un complemento visual, en el que se integra la participación de los proveedores y clientes, además

de la declaración de los recursos necesarios (entradas) y los resultados del proceso (salidas), que, en el desarrollo del proyecto, permitirá visualizar de manera sencilla todos los procesos que mantengan relación a los servicios entregados por la institución, constanding además cada uno de sus clientes directos.

Para esto se establecerá un equipo de trabajo entre los directivos de la institución y el investigador, quienes definirán los principales procesos de interacción que se relacionan directamente con su cliente final, en este caso el alumno, en su versión, público general, aspirante a alumno, alumno y conductor profesional.

#### **4.1.3. DIAGRAMA SIPOC**

El diagrama SIPOC, permitirá identificar de forma rápida todos los procesos que intervienen o forman parte de la ECCP, como también conocer las entradas de cada proceso, los recursos necesarios sus proveedores (internos y externos), determinar las salidas de cada proceso y sus respectivos clientes.

#### **4.2. DETERMINACIÓN DE LAS DIMENSIONES A CONSIDERAR PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SEGURIDAD VIAL**

La medición de la calidad de servicio es un instrumento clave para un posicionamiento sólido en el mercado, pues le permite a la organización el identificar las áreas de mayor déficit, determinado las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por el cliente. Para determinar las dimensiones para la medición del servicio en la ECCP, se aplicará aquellas descritas en el método Servqual como son: Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Empatía, añadiendo a éstas, consideraciones de tipo legal en base a condiciones de seguridad.

#### **4.2.1. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Para la recopilación de los datos necesarios para el análisis de este proyecto, se empleará un cuestionario de preguntas del tipo cerradas, basado en las dimensiones de medición de calidad del método Servqual, instrumento previamente establecido cuya validez y confiabilidad ha sido comprobada en otros estudios similares al de este proyecto.

Dentro de la dimensión de Seguridad, se han considerado ciertas preguntas que tienen que ver con requisitos de cumplimiento legal, establecidos en el Decreto 2393 del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### **4.2.2. PONDERACIÓN DE VARIABLES**

Al ser la ponderación, una técnica estadística que se puede utilizar para corregir cualquier desequilibrio en la muestra de recopilación de datos, en este caso, se considerará, con un mayor peso a aquellas variables o dimensiones, donde se consideren situaciones de cumplimiento legal y de seguridad para el cliente final, en este caso el alumno.

#### **4.2.3. CUESTIONARIO ELABORADO**

El cuestionario a utilizar para la recopilación de datos, contendrá las dimensiones establecidas en el método Servqual, para la medición de calidad de servicio, mismas que deberán tener consideraciones de acuerdo al nivel de conocimiento y entendimiento de los encuestados, escrita en un lenguaje claro, con sus objetivos bien definidos, y las debidas instrucciones para el llenado de la misma.

### **4.3. APLICACIÓN DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Esta medición de la calidad de servicio en la ECCP, tendrá un objetivo clave que le permitirá a la institución identificar las áreas de mayor déficit, identificar brechas de insatisfacción en la calidad percibida por el cliente, lo cual le admitirá potencializar dichas falencias y transformarlas en fortalezas para obtener un verdadero posicionamiento sólido en el mercado.

#### **4.3.1. APLICACIÓN DE INSTRUMENTO CONFECCIONADO**

La aplicación del cuestionario establecido para la recolección de datos, deberá ser previa la aprobación de los directivos de la ECCP, una vez aprobada las dimensiones, y el formato de la encuesta, se aplicará el cuestionario a un grupo representativo de alumnos de la ECCP, mismos que durante su permanencia en la institución, mantienen relaciones directas con miembros, directivos, empleados, etc., de la misma, y que se transforma en información veraz y eficiente para conocer las expectativas del cliente y cómo estos aprecian el servicio.

#### **4.3.2. TABULACIÓN O SISTEMATIZACIÓN DE DATOS**

La sistematización permitirá manejar los datos, considerando las premisas de orden y clasificación de los mismos, estructurados de manera precisa bajo la definición de categorías o relaciones, para por último presentarlos estadísticamente en forma de tablas o cuadros.

#### **4.3.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

Mediante el cuestionario elaborado, se obtendrá la información del cliente sobre cada una de las dimensiones de medición de calidad de servicio y aquellas

de cumplimiento legal por parte de la ECCP, resultados que serán transformados a tablas estadísticas para su evaluación y posterior análisis.

#### **4.4. ANÁLISIS PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMO BASE PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Este análisis comprende, dar un valor a cada una de las percepciones que el cliente supo manifestar, entendiendo de esta manera si se llega a cumplir o no con su satisfacción, midiéndolo en diferentes escalas de satisfacción, lo cual servirá de base para establecer estrategias orientadas a crear un sistema integrado de gestión eficiente.

##### **4.4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

A partir de la valoración de la calidad de servicio, se podrá determinar los resultados del estudio planteado, llegando a establecer de forma clara y verídica, el verdadero status de la calidad del servicio de la ECCP.

##### **4.4.2. CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN**

La creación de planes de acción del presente proyecto, considerará todas aquellas actividades que sean necesarias y apunten a mejorar la calidad del servicio y que han sido detectadas dentro de los resultados como falencias o tienen potencial de mejora dentro de la ECCP, contendrán un orden jerárquico, lógico y cronológico de ejecución.

#### **4.4.3. INFORME DE RESULTADOS**

Sin lugar a dudas, este documento es uno de los más importantes dentro de este proyecto, pues reflejará el status general de la ECCP y además contendrá valiosa información que permitirá a sus directivos, establecer estrategias para la creación de una ventaja competitiva, este informe será entregado al Director Académico de la institución.

#### **4.4.4. PLANES DE ACCIÓN**

El desarrollo del plan de acción, no es más que la hoja de ruta a seguir para alcanzar el objetivo del proyecto, para esto contendrá la información necesaria para su ejecución, entre ellas:

- Objetivos claros y medibles.
- Detalle de las estrategias a aplicar.
- Actividades y subactividades.
- Responsables de cada actividad.

### **5. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Para la obtención de la información y el desarrollo del proyecto, además del correcto planteamiento del problema, de acuerdo con Torres, Paz y Salazar (2008), es necesario definir cuidadosamente la técnica de recopilación de datos, teniendo claros los objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar, además del análisis estadístico y la correcta interpretación de los resultados, ya que de estos depende en gran parte el éxito del proyecto,

Según Caro (2019), las técnicas de recolección de datos son mecanismos que se utilizan para reunir y medir información organizada y con un objetivo específico, destacando entre ellas, la entrevista, encuestas, observación, y la revisión documental, las que para efecto de este proyecto serán de gran ayuda,

partiendo de la entrevista la cual la define como una conversación bien planificada, en la que el investigador plantea una serie de preguntas con el objetivo de obtener información específica, la misma puede realizarse de manera personal, virtual o por teléfono, dando énfasis a la entrevista personal por cierta información necesaria que la comunicación no verbal brinda.

La encuesta como técnica de recolección de datos se ejecuta a través de la interrogación de los sujetos, sobre ciertos conceptos de la investigación, para lo cual se utilizará un instrumento denominado cuestionario, en el cual formaliza las preguntas a entregar a una población o una muestra de ella y que además tiene como característica fundamental el anonimato. (Roldan y Fachelli 2016).

Para el presente proyecto, en primera instancia se aplicará una entrevista de tipo personal al Director Administrativo de la institución, orientada a conocer todos los procesos en los que tiene interacción con el alumno, luego se aplicará la encuesta, misma que será aplicada a una muestra de alumnos matriculados en la ECCP.

Finalmente, se hará uso de los documentos y registros proporcionados por la institución, con el fin de recopilar información y vinculándola sobre el fenómeno a tratar.

## **6. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Según Sabino (2016), un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y de ahí obtener información, de tal modo que sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico y por tanto a las variables o conceptos utilizados, dentro de ellos se destacan: las fichas, los formatos de cuestionario, guías de entrevista, escalas de aptitudes u opinión, etc.

Estos instrumentos para funcionar eficazmente, deben cumplir ciertas características indispensables entre las que constan:

- Confiabilidad. Capacidad que tiene un instrumento para obtener mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer.
- Validez. Que es el grado que un instrumento logra medir lo que se pretende medir.

En el desarrollo de este proyecto de investigación, se considerará al cuestionario como principal instrumento de recolección de datos, en primera instancia para la entrevista al director administrativo y luego un cuestionario autoadministrado que usarán los alumnos para la medición del método Servqual.



# **CAPÍTULO IV**

---

**RESULTADOS DEL PROYECTO**

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DEL PROYECTO**

En este último capítulo, se presentarán los resultados del análisis de los datos obtenidos en la investigación, mismos que mostrarán de forma clara, la verdadera percepción y las expectativas que tienen los alumnos de la ECCP, de los servicios que les presta esta institución, mismos que tendrán una priorización dentro de los planes de acción para su aplicabilidad, y servirán de base para la implantación de un sistema integrado de gestión, que marque una ventaja competitiva eficaz para su desarrollo.

#### **1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS CLIENTES DE LA ECCP**

Como primer objetivo específico, se encuentra la identificación de todos aquellos servicios que presta la institución y que están relacionados directamente con el cliente, ya sea como aspirante, alumno o conductor profesional calificado, considerando situaciones tanto administrativas como dentro del proceso enseñanza aprendizaje.

##### **1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS POR LA ECCP**

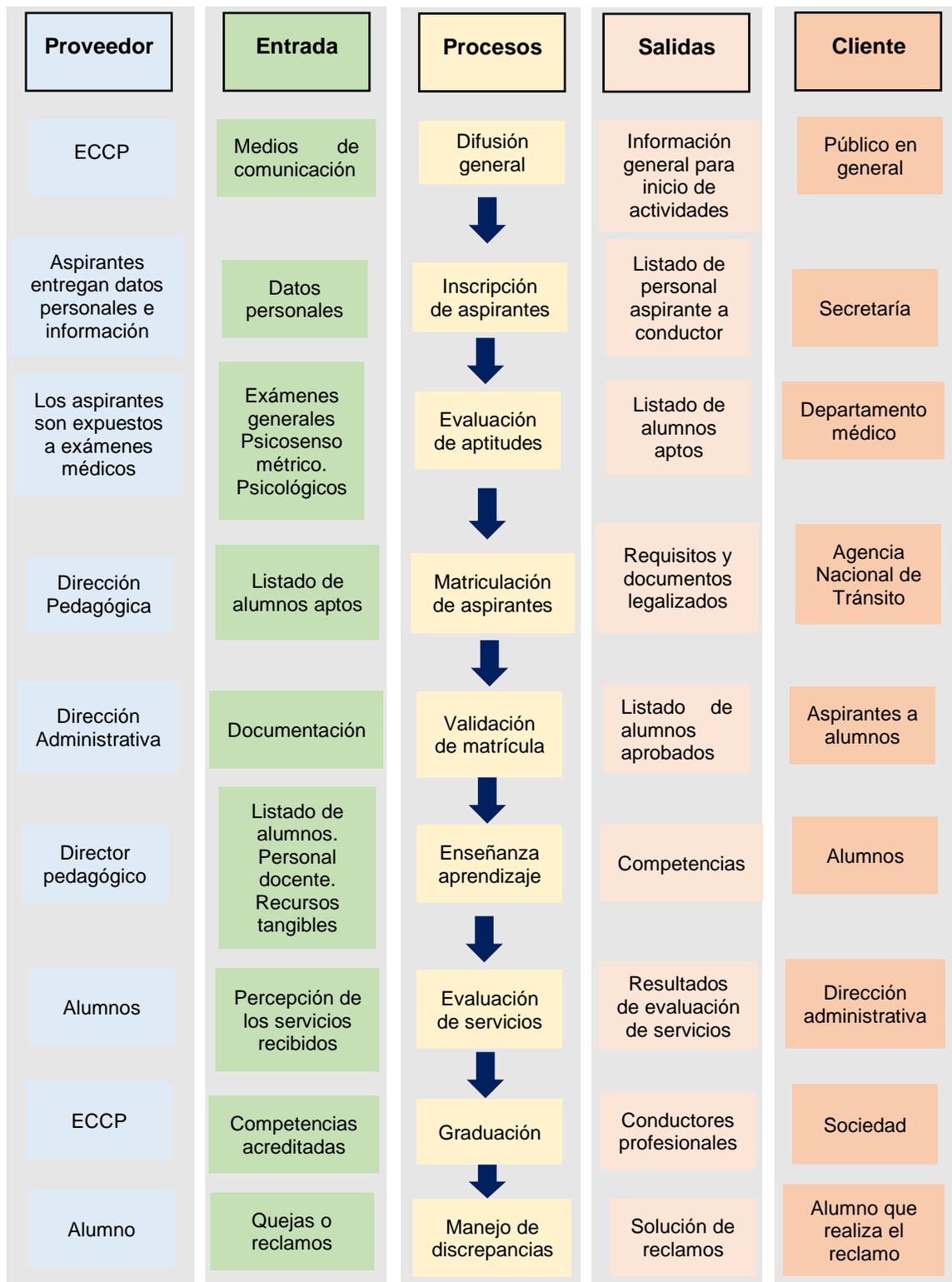
La identificación de servicios, se basó, en una entrevista semiestructurada al Director Administrativo de la ECCP y un representante de los accionistas de la misma, quienes aportaron con su experiencia y conocimiento del desenvolvimiento de la institución y guiados en todo momento por el investigador con preguntas abiertas y orientadas al tema de investigación, se logró determinar aquellos servicios que afectan o se interrelacionan directamente con el alumno, en cada una de las etapas dentro de la ECCP, estos servicios principales son:

- Difusión al público de un nuevo curso a iniciarse. - Etapa que inicia con el perifoneo, socialización, comunicación e información a todas las personas del área de influencia interesadas en capacitarse como conductores profesionales, a través de medios de comunicación, radiales, digitales, hojas volantes etc.
- Inscripción de aspirantes. - Las personas interesadas se presentan en las instalaciones de la institución a realizar su inscripción, para lo cual presentan su documentación personal e información básica.
- Evaluación de aptitudes físicas del aspirante. - Todos los aspirantes deben y de manera obligatoria, realizarse los exámenes de aptitud médica, Psicosenométrico y psicológicos, exigidos por el órgano rector (Agencia Nacional de Tránsito), cuyos resultados deben cumplir con los requisitos mínimos para su aprobación.
- Matriculación de aspirantes. – Una vez conocida la lista oficial de aspirantes aptos, se procede a la matriculación oficial de los alumnos, quienes deben entregar su documentación personal legalmente notariada, misma que es entregada a la ANT, para su respectiva legalización y aprobación.
- Validación de matrículas. – La ANT, como órgano rector, es la encargada de validar la información de los aspirantes y emitir los respectivos permisos de enseñanza personalizados para cada aspirante.
- Proceso de enseñanza aprendizaje. - La responsabilidad de este proceso, recae totalmente en el área administrativa de la ECCP, la cual es la encargada de asignar los recursos humanos, materiales y económicos y tecnológicos, para el normal desenvolvimiento de todo el proceso enseñanza aprendizaje, que para efectos de titulación tiene una duración de 7 meses.
- Evaluación de servicios prestados. - Como parte final, dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje, la ECCP, realiza una evaluación del servicio prestado durante todo el proceso, resultados que son presentados a los directivos y socios y pretenden mejorar la calidad en los próximos cursos.

- Graduación de conductores profesionales. - Una vez alcanzadas las competencias, tanto prácticas como teóricas y validadas por la ANT, el último paso es el proceso de graduación de los conductores profesionales, que comprende el registro de los mismos en la plataforma virtual de la ANT, la entrega de las certificaciones físicas y la ceremonia general.
- Manejo de discrepancias. – Todas las diferencias, desacuerdos, inquietudes o aspectos contemplados en el proceso de enseñanza- aprendizaje, que requieran atención por parte de la ECCP, son tomados por los inspectores estudiantiles quienes deben manejarlos en términos de armonía y respeto, y en caso de temas más delicados, suben el nivel hacia los responsables administrativos de la institución.

## **1.2. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS SIPOC**

Con la identificación clara de los servicios que presta la ECCP, esta información, sirvió de base para la respectiva caracterización o diagramación de sus procesos, complementando esta información con los elementos claves de cada uno de ellos, entre los que cuentan: los proveedores (internos o externos), entradas y salidas (materiales , servicios o información) y clientes o usuarios finales, que para nuestro caso de estudio vienen a ser los aspirantes, los alumnos, los alumnos graduados y el público general del sector de incidencia de la escuela. Para mejor comprensión ver figura 7.



**Figura 7. Diagrama SIPOC**

**Fuente: Elaboración propia**

### **1.3. DIAGRAMA SIPOC**

Tal como se lo mencionó en el desarrollo de la actividad que precede a esta, se cumplió con la elaboración del Diagrama SIPOC, de los servicios prestados por la ECCP. Ver Figura 7.

## **2. DETERMINACIÓN DE LAS DIMENSIONES A CONSIDERAR PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SEGURIDAD VIAL**

Las dimensiones consideradas para medir la calidad del servicio en la ECCP, son aquellas contempladas en el método SERVQUAL, y que ayuda a priorizar las medidas o planes de acción a ejecutar para su mejora., todo esto en función el análisis de ciertos factores que perciben los clientes entre ellos, aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **2.1. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Como se lo explicó anteriormente, el cuestionario utilizado como instrumento para la recolección de datos de este proyecto, tiene como base principal las dimensiones del método Servqual, mismas que fueron acondicionadas de acuerdo a la naturaleza de la institución a analizar.

Con base en el objetivo general de este proyecto, que tiene que ver con la calidad del servicio y la seguridad vial, se contempló ciertos requisitos de índole legal que contempla la Agencia Nacional de Tránsito el Decreto ejecutivo 2393 “Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medioambiente de trabajo, que rige a todas las actividades laborales y en todos los centros de trabajo del territorio nacional ecuatoriano.

Para esto dentro de cada una de las dimensiones se consideraron aspectos como: Ver Cuadro 3.

**Cuadro 3.**

**Dimensiones para la medición de calidad de servicio y seguridad vial**

<b>Dimensión</b>	<b>Aspectos</b>
Elementos Tangibles	Equipos de apariencia moderna. Instalaciones visualmente atractivas. Presentación física de empleados. Elementos materiales acordes.
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas a tiempo. Interés de solucionar problemas. Servicio adecuado a la primera vez. Servicio en el tiempo prometido. Registro exento de errores
Capacidad de respuesta	Comunicación de fin de servicios. Rapidez del servicio. Empleados dispuestos a ayudar. Empleados dispuestos a solucionar dudas del cliente.
Seguridad	Empleados transmiten confianza a sus clientes. Clientes comprometidos. Empleados amables. Empleados con conocimientos suficientes. Requisitos legales: extintores en las unidades, Botiquines de primeros auxilios. Señalética de las instalaciones. (evacuación, circulación peatonal, velocidades de circulación)
Empatía	Atención individualizada.

**Fuente: Metodología Servqual, Parasuraman, Ziethaml, and Berry, (1988)  
con aporte de Osorio (2021)**

Para la aplicación de este instrumento se utilizó una escala de valoración Likert, misma que se utiliza comúnmente para medir opiniones o puntos de vista con un mayor grado de especificidad.

Considerando los siguientes rangos, descritos en el Cuadro 4, presentado a continuación.

**Cuadro 4.**  
**Variables Likert**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

**Fuente: Elaboración propia.**

La confiabilidad de este instrumento, fue determinado en base a una prueba piloto, realizada a 10 participantes de la ECCP, con la aplicación del Alpha de Cronbach, a partir de las varianzas de sus ítems. Valores que determinaron la confiabilidad de la encuesta, al ser superiores al 0,7, que son considerados aceptables. Su determinación fue a partir de:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} - [1 - \sum V1/Vt] \quad (1)$$

De donde:

$\alpha$  = Nivel de confiabilidad

K (Número de ítems) = 27

V1 (Varianza de cada ítem) = 11,86

Vt (Varianza total) = 137

Reemplazando los valores en la formula se obtiene:

$$\alpha = \frac{27}{27 - 1} - [1 - 11,86/137]$$

$$\alpha = 0,95$$

En relación al resultado obtenido, la aplicación de la prueba piloto a los 10 estudiantes de la institución, determina que el instrumento elaborado es aceptado y consistente.

## 2.2 PONDERACIÓN VARIABLES

Para el análisis de este proyecto, que tiene que ver con la calidad de servicio y seguridad vial de la ECCP, se consideró la dimensión de seguridad con una ponderación mayor (30%), debido a que, por la naturaleza del servicio prestado, responde a un nivel de riesgo alto, en la cual aspectos de seguridad tanto en el área académica, administrativa y práctica, deben estar solventados eficazmente, además de situaciones de cumplimiento legal. La confiabilidad y elementos tangibles en una institución de capacitación, también es un factor importante a considerar, razón por la cual se otorga un valor del 20% a su ponderación, para dejará la empatía y capacidad de respuesta un 15% para cada una, como se puede evidenciar en el Cuadro 5.

**Cuadro 5**  
**Ponderación de dimensiones.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ponderación</b>
Seguridad	30%
Confiabilidad	20%
Elementos tangibles	20%
Empatía	15%
Capacidad de respuesta.	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

## 2.3. CUESTIONARIO ELABORADO

Tomando en consideración, los aspectos anteriormente citados, y la estructura formal del mismo, el cuestionario o instrumento de recolección de datos a aplicar, queda de la siguiente manera: Ver Figura 8, Anexo A.

**Figura 8 a.**  
**Cuestionario Elaborado**

**FORMULARIO DE ENCUESTA APLICADA A LA COMUNIDAD  
EDUCATIVA DE LA ESCUELA DE CAPACITACION DE CONDUCTORES  
PROFESIONALES "SAN JUAN DE PASTOCALLE"**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la comunidad educativa clientes de la ECCP, asociados al nivel de calidad de servicio que presta la institución.

Gracias por participar en este importante proyecto, sus opiniones son muy valiosas.

**Instructivo:** A continuación, encontrará una serie de preguntas que tienen que ver con el nivel de servicio y seguridad prestados por la ECCP, para lo cual no hay respuestas correctas ni incorrectas. Las opciones son:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Encierre en un círculo el número de la opción que considere correcta.

**DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES**

**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.**

01. La escuela de capacitación cuenta con vehículos y equipos de apariencia moderna y adecuadas.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

02. Las instalaciones físicas de la escuela de capacitación son visualmente interesantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

03. El personal docente, administrativo y de servicios presenta una apariencia acorde a la institución.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

04. Los elementos materiales (folletos, material de estudio, publicidad) son apropiados y se ajustan a las necesidades de los participantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

**DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD**

**Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.**

05. Cuando el personal de la escuela de capacitación promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

06. Cuando se presenta un problema la ECCP, aborda la situación para poder solucionarlo.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

07. El personal de la ECCP, realiza el trabajo bien a la primera vez.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

08. La ECCP cumple estrictamente con los cronogramas establecidos.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

09. La ECCP gestiona la información para dejarle libre de errores.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

**DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**Disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.**

10. La ECCP le comunica cuando concluirá la realización del servicio.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 8 b.**  
**Cuestionario Elaborado**

11. La ECCP le ofrece un servicio puntual.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

12. El personal de la ECCP siempre está dispuesto a ayudarle.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

13. El personal de la ECCP nunca está demasiado ocupado para atenderle.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

**DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD**

Conocimientos y atención mostrados por el personal de la ECCP y su capacidad para inspirar credibilidad y confianza.

14. El comportamiento del personal de la ECCP le inspira confianza.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

15. Ud. Se siente seguro con sus trámites en la ECCP.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

16. El personal de la ECCP es siempre amable con usted.

5	4	3	2	1

17. El personal tiene suficientes conocimientos para responder sus preguntas.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

18. La ECCP y sus unidades vehiculares cuentan con extintores adecuados.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

19. La ECCP y sus unidades cuentan con un botiquín de primeros auxilios.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

20. Dentro de las instalaciones se encuentran visibles las señaléticas de evacuación.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

21. Dentro de las instalaciones de la ECCP, se encuentran señalizadas las áreas de circulación peatonal.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

22. Dentro de las instalaciones de ECCP, se encuentra señalizada la velocidad máxima de circulación.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

**DIMENSIÓN 5: EMPATÍA**

Atención individualizada que ofrece la ECCP a los estudiantes.

23. La ECCP aborda una atención individualizada, cuando aplique.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

24. La ECCP tiene horario de estudio conveniente para todos sus estudiantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

25. La ECCP cuenta con personal suficiente para una atención individualizada.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

26. El personal de la ECCP se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

27. La ECCP comprende las necesidades específicas de todos sus estudiantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

**Fuente: Elaboración propia**

### 3. APLICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

La aplicación, y por temas específicos de seguridad, se desarrolló de manera virtual, con la participación de los alumnos que asisten al periodo 2020- 2021 y conductores egresados de la escuela en el período 2019- 2020, en este caso se envió vía correo electrónico al director administrativo de la ECCP, el cuestionario elaborado, para su socialización, y los cuestionarios llenos fueron entregados por la misma vía electrónica.

#### 3.1. APLICACIÓN DE INSTRUMENTO CONFECCIONADO

Para la aplicación del instrumento de recolección de datos, se debió determinar la muestra en la cual se iba a efectuar para lo cual se consideró la siguiente ecuación, que es aplicada para cuando se conoce el tamaño de la población, que en este caso es de 116 alumnos y 24 egresados., para dar un total de 140 personas.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (2)$$

de donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso

e = Precisión (error de estimación)

El nivel de confianza, es un valor constante importante para esta ecuación, a continuación, se describen los valores más comunes

90% valor Z= 1.645

95% valor Z= 1.96

99% valor Z= 2.576

Para efecto del cálculo, los valores determinados fueron:

N = 140 personas

Z = 90%

p = 50% (0,5)

q = 50% (0,5)

e = 10% (0,1)

Reemplazando los datos se obtiene:

$$n = \frac{140 * 1,64^2 * 0,5 * 0,5}{(0,1)^2 * (140 - 1) + 1,64^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 45,69$$

$$n = 46$$

Producto del desarrollo de la ecuación anterior, se determina que la muestra de personas a encuestar es de 46.

### **3.2 TABULACIÓN DE DATOS**

Considerando el tamaño de la muestra, en el período comprendido entre el día lunes 09 de noviembre hasta el martes 17 de noviembre, se registraron los datos de los 46 sujetos encuestados, en las cuatro dimensiones del método Servqual, el cual tuvo un total de 27 preguntas, cuyos resultados fueron tabulados en una planilla Excel, misma que puede evidenciarse en el Anexo 1.

### **3.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.**

Una vez tabulados los resultados en la planilla Excel, se realizó el análisis estadístico, en base a las dimensiones indicadas, cuyos resultados los detallamos a continuación.

En primer lugar, se evidencia los datos de la primera dimensión, que se relaciona con los elementos tangibles con los que cuenta la institución, para el desarrollo de sus actividades. Ver tabla 1.

**Tabla 1.**  
**Dimensión 1. Elementos tangibles.**

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>1</b>	78%	28%	0%	0%	0%
<b>2</b>	46%	43%	11%	0%	0%
<b>3</b>	61%	39	0%	0%	0%
<b>4</b>	48%	41%	7%	4%	0%

**Fuente: Elaboración propia.**

Seguidamente, se consideran los resultados de la segunda dimensión, misma que se refiere a las habilidades y fiabilidad de los servicios prestados. Ver Tabla 2.

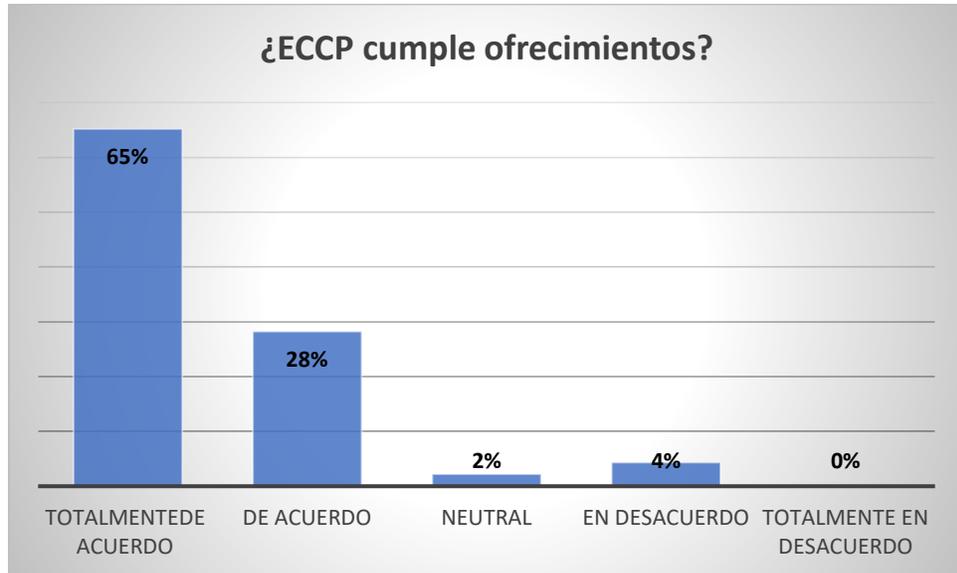
**Tabla 2.**  
**Dimensión 2. Confiabilidad.**

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>5</b>	65%	28%	2%	4%	0%
<b>6</b>	67%	28%	4%	0%	0%
<b>7</b>	56%	37%	7%	0%	0%
<b>8</b>	83%	17%	0%	0%	0%
<b>9</b>	65%	24%	7%	4%	0%

**Fuente: Elaboración propia.**

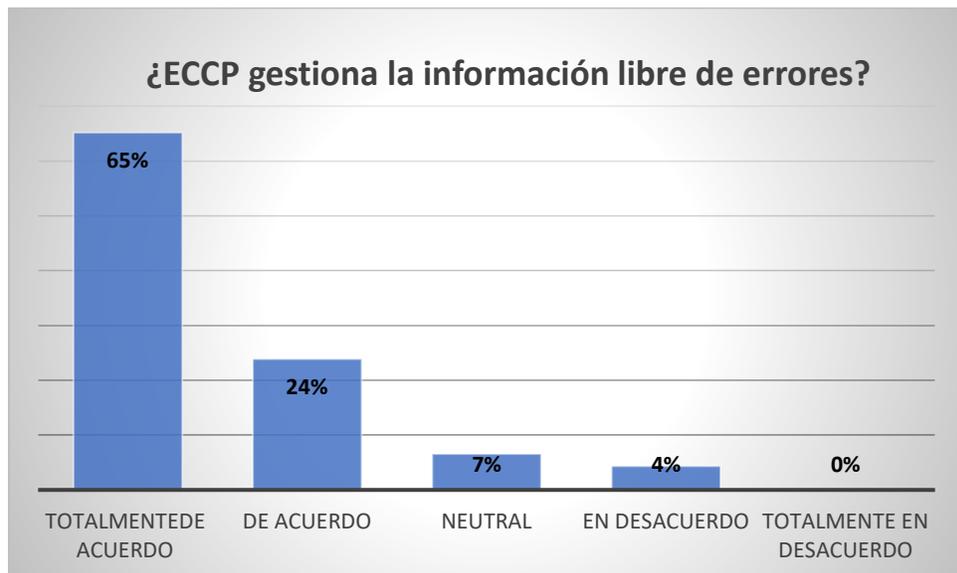
Si consideramos la pregunta 5, esta presenta variables neutrales y en desacuerdo, en un total del 6%, a considerar en las promesas u ofrecimientos del

personal de la escuela. Ver Gráfico 1, mientras un 11% indica su desacuerdo en la gestión libre de errores. Ver Gráfico 2.



**Gráfico 1. Dimensión 2. Pregunta 5.**

**Fuente: Elaboración propia.**



**Gráfico 2. Dimensión 2. Pregunta 9.**

**Fuente: Elaboración propia**

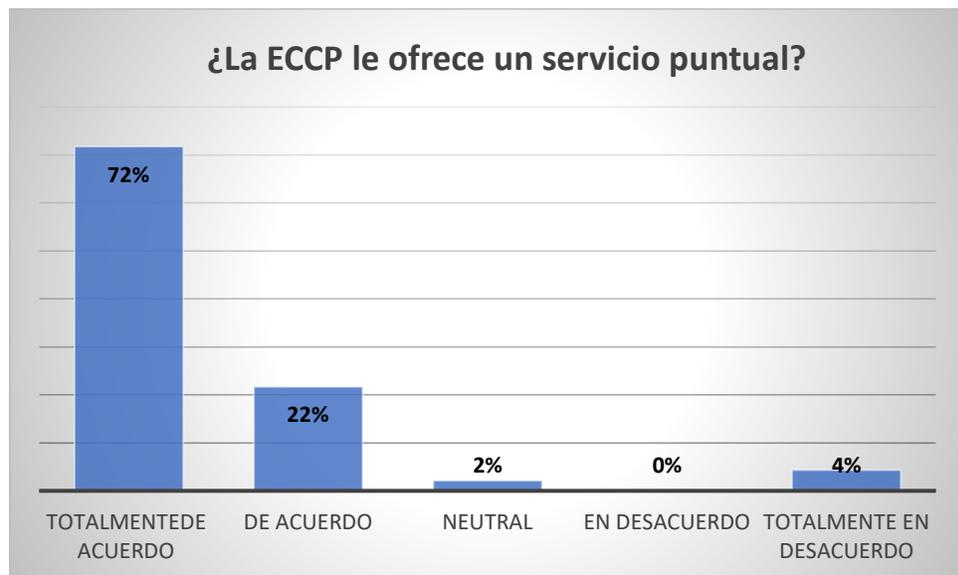
A continuación, la Tabla 3, hace referencia a la capacidad de respuesta, disposición o voluntad para ayudar, por parte del personal de la ECCP

**Tabla 3.**  
**Dimensión 3. Capacidad de respuesta.**

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>10</b>	70%	28%	2%	0%	0%
<b>11</b>	72%	22%	2%	0%	4%
<b>12</b>	72%	28%	0%	0%	0%
<b>13</b>	59%	26%	7%	4%	4%

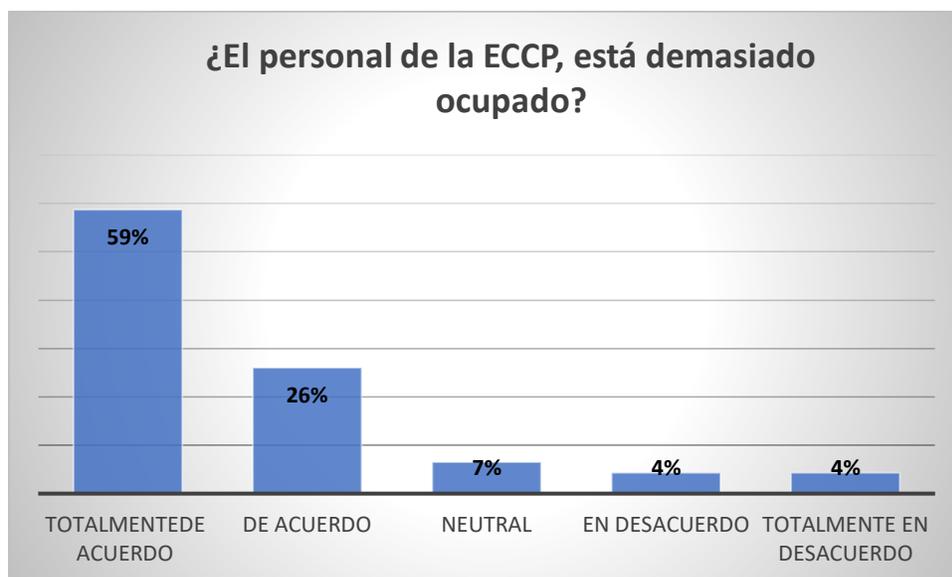
**Fuente: Elaboración propia**

En esta dimensión, llama poderosamente la atención el valor del 4% obtenido como totalmente en desacuerdo de la pregunta 11, en el cual hace mención a la puntualidad de los servicios prestados Ver Gráfico 3, y un 8% en sumatoria de variables en desacuerdo total o parcial en la pregunta 13. Ver gráfico 4.



**Gráfico 3. Dimensión 3. Pregunta 11.**

**Fuente: Elaboración propia**



**Gráfico 4. Dimensión 3. Pregunta 13.**

**Fuente: Elaboración propia.**

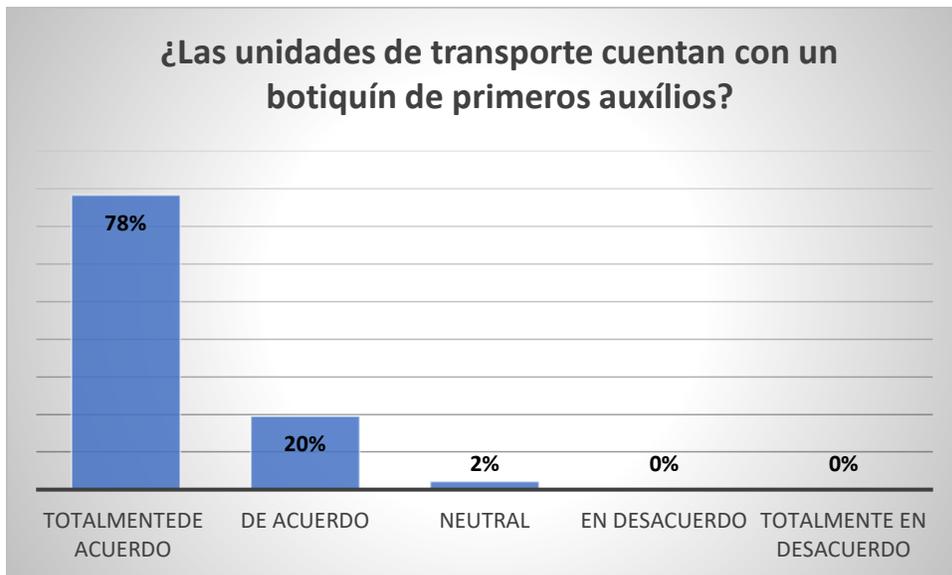
La dimensión 4, la cual considera aspectos legales a cumplir. Ver tabla 4. Se consideran los Gráficos 5, 6 y 7 por la importancia de su cumplimiento.

**Tabla 4.**

**Dimensión 4. Seguridad.**

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>14</b>	63%	30%	7%	0%	0%
<b>15</b>	80%	11%	9%	0%	0%
<b>16</b>	74%	26%	0%	0%	0%
<b>17</b>	80%	20%	0%	0%	0%
<b>18</b>	78%	22%	0%	0%	0%
<b>19</b>	78%	20%	2%	0%	0%
<b>20</b>	85%	15%	0%	0%	0%
<b>21</b>	89%	9%	2%	0%	0%
<b>22</b>	83%	15%	2%	0%	0%

**Fuente: Elaboración Propia**



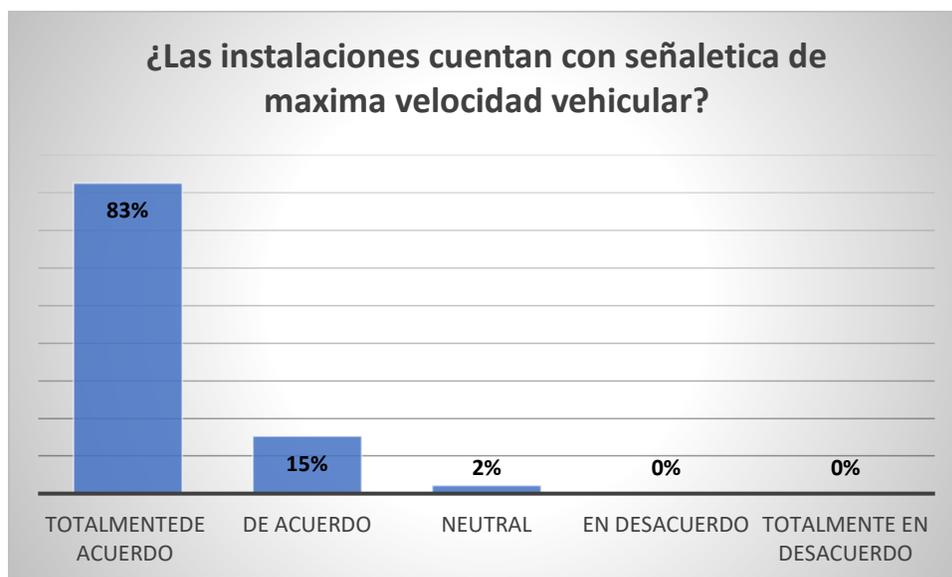
**Gráfico 5. Dimensión 4. Pregunta 19.**

**Fuente: Elaboración propia.**



**Gráfico 6. Dimensión 4. Pregunta 21.**

**Fuente: Elaboración propia.**



**Gráfico 7. Dimensión 4. Pregunta 22.**

**Fuente: Elaboración propia.**

Finalmente se establece los resultados de la Empatía, como dimensión 5, la cual se refiere a la perspectiva de la atención personalizada de los miembros de la ECCP.

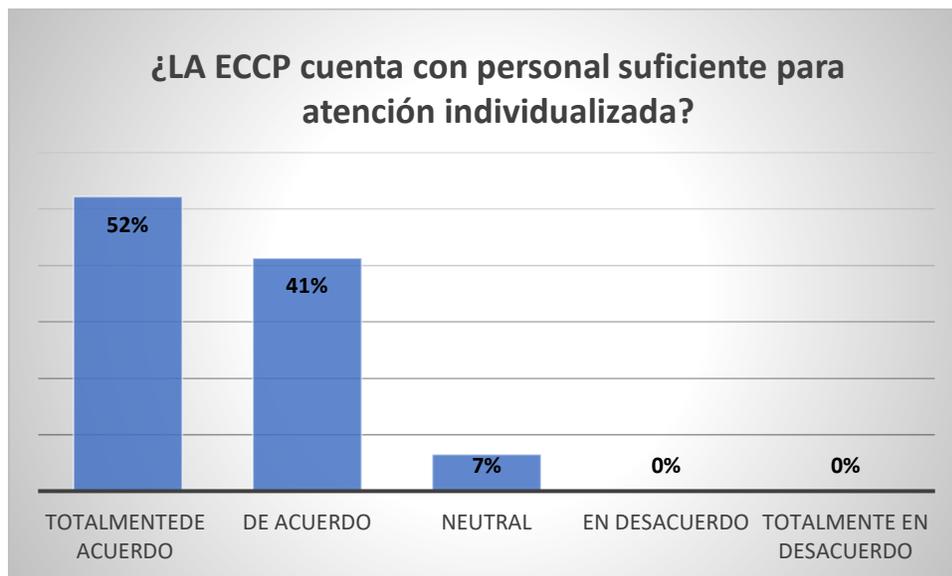
**Tabla 5.**

**Dimensión 5. Empatía.**

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>23</b>	50%	46%	4%	0%	0%
<b>24</b>	70%	26%	4%	0%	0%
<b>25</b>	52%	41%	7%	0%	0%
<b>26</b>	70%	30%	0%	0%	0%
<b>27</b>	59%	39%	2%	0%	0%

**Fuente: Elaboración propia**

Es importante recalcar que los estudiantes en base a esta dimensión, resaltan una neutralidad del 7%, de una falta de personal para su atención, lo cual es importante destacar dentro del análisis. Ver Gráfico 8.



**Gráfico 8. Dimensión 5. Pregunta 25.**

**Fuente: Elaboración propia.**

#### **4. ANÁLISIS PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMO BASE PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Una vez determinado el análisis estadístico de los resultados de la encuesta, en cada una de las dimensiones, es necesario deducir cada uno de ellos, según la ponderación indicada, de manera tal, nos sirvan de orientación para la generación de planes de acción y estas sean las bases para el desarrollo del sistema integrado de gestión.

## 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el análisis de los resultados, consideremos como idea principal el darle mayor ponderación aquellas situaciones de orden o cumplimiento legal.

### 4.1.1. DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES

En relación a la dimensión de los elementos tangibles, el 100% de los encuestados dicen que la escuela cuenta con vehículos y equipos de apariencia moderna y adecuada, un 89% de ellos indica que sus instalaciones son visualmente interesantes, el 100% percibe que el personal de la ECCP, mantiene una presencia acorde a la institución, un 89% que los materiales disponibles para su proceso de enseñanza aprendizaje son apropiados. Ver tabla 6.

La media de esta dimensión ha sido cuantificada en un 94%, lo cual califica a la dimensión (Elementos tangibles) en una de muy alta representación.

**Tabla 6**  
**Media por dimensión 1**

	P1	P2	P3	P4	Media	Media por dimensión
<b>TDA</b>	72%	46%	61%	48%	57%	
<b>DA</b>	28%	43%	39%	41%	37%	
<b>N</b>	0%	11%	0%	7%	5%	TDA + DA =
<b>ED</b>	0%	0%	0%	4%	1%	94%
<b>TED</b>	0%	0%	0%	0%	0%	

**Fuente: Elaboración propia.**

Los resultados de esta encuesta en un 11% de los encuestados, demuestran indiferencia con el estado de las instalaciones físicas de la escuela, para lo cual sería necesario una revisión en sitio de las condiciones generales, con el fin de identificar aspectos de mejora en la imagen institucional, mientras que otro 11%

no está de acuerdo con las condiciones de los recursos materiales para su capacitación.

#### 4.1.2. DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD

Con respecto a la dimensión de Confiabilidad, los encuestados en un 93% indican que el personal de la ECCP, cumple con los tiempos prometidos, así también, un 95% concuerda que ante un problema la ECCP, se hace cargo para solucionarlo, un 94% afirma que los trabajos en la institución se hacen bien a la primera vez, mientras que un 100% dice que los cronogramas se cumplen estrictamente y un 89% indica que la gestión de información de la ECCP, para dejarla libre de errores funciona, no así el 11% restante que deja abierta una brecha de mejora. Ver tabla 7.

La media de esta dimensión indica un valor del 94%, lo cual califica a la confiabilidad como aceptable.

**Tabla 7.**  
**Media por dimensión 2**

	P5	P6	P7	P8	P9	Media	Media por dimensión
<b>TDA</b>	65%	67%	57%	83%	65%	67%	TDA + DA = 94%
<b>DA</b>	28%	28%	37%	17%	24%	27%	
<b>N</b>	2%	4%	7%	0%	7%	4%	
<b>ED</b>	4%	0%	0%	0%	4%	2%	
<b>TED</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Fuente: Elaboración propia.**

#### 4.1.3. DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

En torno a la dimensión de Capacidad de respuesta, un 98% afirma que la ECCP, se encarga de comunicar cuando concluirá la prestación de los servicios,

un 94% coincide en los servicios prestados son realizados de manera puntual, un 98% cree que el personal de la ECCP, está dispuesto a ayudarlo de manera real, mientras que el 85% de ellos afirma que el personal está demasiado ocupado para ayudarlo. Ver tabla 8.

La media de esta dimensión es de un 94%, que reflejaría a la capacidad de respuesta de la ECCP como aprobada.

**Tabla 8.**  
**Medio por dimensión 3**

	P10	P11	P12	P13	Media	Media por dimensión
<b>TDA</b>	70%	72%	72%	59%	68%	
<b>DA</b>	28%	22%	28%	26%	26%	
<b>N</b>	2%	2%	0%	7%	3%	TDA + DA = 94%
<b>ED</b>	0%	0%	0%	4%	1%	
<b>TED</b>	0%	4%	0%	4%	2%	

**Fuente: Elaboración propia**

Los resultados obtenidos en esta encuesta para la pregunta 13, dejan ver un aspecto importante en la relación con el cliente, ya que sumandos las dos últimas variables se consigue un porcentaje del 8%, que no están de acuerdo con la disponibilidad del personal de la escuela para brindarle atención, y al hablar de calidad de servicio es un punto a mejorar urgente.

#### **4.1.4. DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD**

La dimensión de Seguridad, contiene aspectos fundamentales de este proyecto, para lo cual los resultados obtenidos fueron: el 93% considera que el comportamiento del personal de la institución genera confianza, un 91%, siente seguridad en la realización de sus trámites, el 100% percibe amabilidad por parte

del personal administrativo y ratifica los conocimientos de los mismos ante cualquier duda.

Dentro del tema de cumplimiento legal, el 100% confirma la existencia de extintores en las unidades vehiculares, un 98% dice que es las unidades se encuentra un botiquín de primeros auxilios, el 100% determina que en las instalaciones se encuentran señalizadas sus rutas de evacuación en casos de emergencia, un 98% valida la existencia de señalética para circulación peatonal dentro de las instalaciones y un 98% corrobora los límites de velocidad para circular dentro de las instalaciones de la institución. Ver tabla 9

La media de esta dimensión es de un 98%, que reflejaría a la Seguridad de la ECCP como eficiente en su cumplimiento.

**Tabla 9**  
**Medio por dimensión 4**

	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Media	Media por dimensión
<b>TDA</b>	63%	80%	74%	80%	78%	78%	85%	89%	83%	79%	TDA + DA = 98%
<b>DA</b>	30%	11%	26%	20%	22%	20%	15%	9%	15%	19%	
<b>N</b>	7%	9%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	2%	2%	
<b>ED</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
<b>TED</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Fuente: Elaboración propia**

En términos generales, esta dimensión arroja un resultado muy aceptable dentro de la ECCP, sin embargo, se debe considerar el reforzamiento de los aspectos de seguridad en las unidades que son de carácter y cumplimiento obligatorio, todo esto basado en los porcentajes de las preguntas 19,21,22, que indican un punto neutral de cumplimiento, situación que no se debería presentar.

#### 4.1.5. DIMENSIÓN 5. EMPATÍA

El análisis de esta dimensión arroja los siguientes resultados, el 96% afirma que el personal aborda una atención individualizada cuando amerita, un 96% dice que los horarios de estudio son convenientes con las necesidades de los estudiantes, mientras que la escuela cuenta con personal suficiente para una atención individualizada es indicado por el 93%, un 100% afirma que la ECCP vela por los intereses de sus estudiantes y por último un 98% confirma que la ECCP comprende sus necesidades. Ver tabla 10.

La dimensión de Empatía arroja una media del 97%, aceptable.

**Tabla 10**  
**Medio por dimensión 5**

	P23	P24	P25	P26	P27	Media	Media por dimensión
<b>TDA</b>	50%	70%	52%	70%	59%	60%	
<b>DA</b>	46%	26%	41%	30%	39%	37%	
<b>N</b>	4%	4%	7%	0%	2%	3%	TDA + DA =
<b>ED</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	97%
<b>TED</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Fuente: Elaboración propia.**

Si bien las necesidades de las personas varían según las condiciones del entorno y la situación, es importante establecer estrategias guiadas a satisfacer sus necesidades de manera eficiente, disminuyendo situaciones y trámites engorrosos.

#### 4.2. CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN

En los siguientes párrafos, se entregará la información jerarquizada y detallada de los pasos y estrategias a seguir para el control y mejora de los

procesos evaluados dentro de la ECCP, y que, al pensar del investigador, son potenciales oportunidades para mejorar dentro de la institución.

En primera instancia se expondrá las estrategias de forma general a modo de tabla. Ver Tabla 11.

**Tabla 11**  
**Planes de acción**

<b>Dimensión</b>	<b>Variable</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Resultado</b>	<b>Propuesta de acción</b>	<b>Prioridad</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Instalaciones físicas	7,5%	89%	Crear check list de inspección de instalaciones, considerando aspectos de seguridad, estado físico limpieza, salubridad, presentación general, mantenimiento. Contaminación visual.	<b>5</b>
	Material didáctico, recursos materiales.	7,5%	89%	Revisar y actualizar de forma periódica de elementos materiales, revisión de lenguaje utilizado.	
<b>Confiabilidad</b>	Eficiencia	12.5%	94%	Implementar buzón de sugerencias temporal, para identificar y gestionar situaciones de riesgo u oportunidades de mejora.	<b>2</b>
	Gestión libre de errores	12.5%	94%	Gestionar documentalmente todos los procedimientos internos	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Puntualidad	7.5%	94%	Desarrollar y socializar una cultura de puntualidad Determinar valores y principios empresariales y considerar la puntualidad.	<b>3</b>
	Disponibilidad	7.5%	85%	Programar capacitación al personal de la ECCP, en temas de servicio al cliente.	

**Tabla 11**  
**(Cont....)**

<b>Seguridad</b>	Cumplimiento legal	30%	98%	<p>Levantar una matriz de documentos y aspectos de cumplimiento legal, de acuerdo a la naturaleza de la institución, tomando como referencia el Decreto 2393, Reglamento de Seguridad e Higiene en el trabajo.</p> <p>Elaborar un formato de registro de incidentes, accidentes y fatalidades.</p> <p>Elaborar y socializar una matriz de riesgos tanto en la parte administrativa como en el desarrollo de las actividades de los profesionales al volante.</p>	<b>1</b>
<b>Empatía</b>	Recurso humano para atención.	15%	93%	<p>Documentar el proceso, para el manejo de quejas o discrepancias.</p> <p>Llevar un reporte mensualizado y por periodos.</p> <p>Socializar estudio de satisfacción de servicio por período y determinar acciones a tomar y registrar sus responsables</p>	<b>4</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

Al ser la Seguridad una dimensión que contempla aspectos de cumplimiento legal, y a pesar de contar con un resultado de su media del 98%, las actividades encaminadas a llegar al 100% deben ser prioritarias, de lo contrario acarrearía sanciones por su incumplimiento o negligencia, es así y debido a la naturaleza de sus actividades, la ECCP, debería emprender una cultura de seguridad en todos sus procesos operativos y administrativos, cuya planificación debería estar orientada a la identificación de peligros y evaluación de sus riesgos, así como también la identificación y aplicación de aquellos aspectos regulados por el “Reglamento de seguridad e higiene en el trabajo”, todos esto plasmado en sus respectivas matrices y socializados a sus partes interesadas.

Para la elaboración de estas matrices, es necesario la participación o integración de un equipo multidisciplinario, el cual abarque aspectos de tipo legal, administrativo, operativo, vial, etc., quienes sean los responsables de identificar los peligros, evaluar los riesgos, ejecutar controles y minimizar incumplimientos.

Para mantener un control permanente de estos sistemas es necesario determinar competencias en temas de seguridad al personal administrativo, quienes en su momento sean quienes validen o modifiquen cambios en las matrices, así como también sean ejemplo de cumplimiento.

En el caso de la Confiabilidad en la dimensión 2, que habla de la habilidad para ejecutar el servicio, con una media del 94%, y al no poder hacer una medición específica de las percepciones, se debe planificar actividades o estrategias que permitan identificar esas condiciones que el alumno o cliente percibe como adversas.

Se sugiere la creación de un buzón de sugerencias temporal (1 o 2 periodos académicos), socializar el porqué de su aplicación e incentivar su uso, de manera que este se convierta en una fuente vasta de información, la cual debería servir de base para la creación de procedimientos documentados, que lleven a la minimización o eliminación de los errores, y de presentarse seguir buscando estrategias de mitigación y lo principal que se mantenga evidencia objetiva de su aplicación. Para esto es importante que la dirección de la ECCP, otorgue la

responsabilidad directa a un miembro de su grupo administrativo, con apoyo en la gestión de todos sus miembros.

En torno a la Capacidad de respuesta en la dimensión 3, cuyo valor de su media alcanza un 94%, que tiene que ver con la disposición y voluntad del personal para ayudar, se propone a la ECCP, la adaptación de un liderazgo basado en valores, lo cual genera un impacto positivo sobre todas las estrategias y decisiones que tome la institución, para este efecto se debe considerar la Diligencia, que habla de la capacidad de ponerse manos a la obra, propiciando que todos sus actores afronten responsabilidades sin excusas y vacilaciones, y la Puntualidad que no es más que cumplir con los tiempos establecidos en todas sus planificaciones, sin retrasos en la culminación de todos sus proyectos.

Para esto es importante, revisar administrativamente la planificación estratégica de la institución, analizar su misión y visión (actualizar si es necesario), e incluir todos aquellos principios éticos (valores), que permitan crear una cultura institucional que marque la diferencia entre una y otra y a su vez se transforme en una ventaja competitiva, de ahí en adelante transformar estos valores en condiciones de trabajo, para todas las partes interesadas, quienes adaptarán los mismos en todas sus actividades institucionales.

Como complemento a esta estrategia es importante el considerar un programa de capacitación al personal administrativo en temas relacionados al servicio al cliente, esto demostrará el compromiso de Liderazgo en la implementación del sistema integrado de gestión, de tal modo que se pueda determinar de forma eficaz, las expectativas y necesidades de los clientes y otras partes interesadas, para el logro de los objetivos de calidad y seguridad en la ECCP.

En cuanto a la Empatía, como dimensión 5, encargada de la atención individualizada y efectiva de los servicios prestados, la cual alcanzó una media del 97%, mantiene estrecha relación con la propuesta anterior, en la cual se destaca la importancia de capacitar al personal administrativo en temas de

servicio al cliente, y que además se desarrolle un procedimiento documental del manejo de quejas y discrepancias, en el cual determine las acciones a seguir, considerando niveles jerárquicos de atención y solución de los inconvenientes, y a la vez quede documentado como evidencia documentada a conservar. En base a esto determinar responsables del seguimiento periódico de estos eventos, con el fin de corregir de raíz supuestas trivialidades y repetitividad de casos.

Es importante también, que luego del proceso de encuesta de satisfacción del servicio que se realiza al finalizar los períodos académicos, exista un procedimiento de análisis de los resultados, agenciado por un grupo de conocedores del tema, en la cual sugiere la participación de accionistas de la entidad, de manera tal que este proceso aporte en la Misión y Visión de la institución, y sirva como un medidor de la gestión administrativa, dichos reportes, informes o estrategias se debe conservar como información documentada.

Al hablar de los Elementos Tangibles, correspondientes a la dimensión 1, la cual considera la apariencia física de las instalaciones y sitios en los que se desarrolla el proceso de formación, y ante una media alcanzada de 94%, es necesario identificar el status actual de las condiciones físicas de las instalaciones, lo que les permitirá a los directivos de la ECCP, obtener una referencia clara para la planificación y ejecución de cambios a realizar.

Para esto es importante considerar este tema de conservación y mantenimiento de las instalaciones y equipos de la ECCP, como un proceso dentro de la institución, pues a través de un procedimiento establecido de control, se cumpliría aspectos que contempla el Decreto 2393 en el Título II Condiciones generales de los centros de trabajo, el instrumento a aplicar sería a través de una lista de verificación, en la que se considere situaciones de seguridad física, limpieza, salubridad, imagen corporativa, contaminación visual, etc., considerando elementos y periodos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como también el recurso humano y técnico para estas actividades.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente proyecto, se establecieron considerando cada uno de los objetivos específicos planteados, mismos que se mencionan en la Estructura Desagregada de Trabajo, las cuales se describen a continuación.

En el caso del primer objetivo dentro de la ECCP, se identificaron los siguientes procesos relacionados al servicio prestado a los alumnos, en su orden: Difusión general, inscripción de aspirantes, evaluación de aptitudes, matriculación de aspirantes, validación de matrícula, enseñanza aprendizaje, Evaluación de servicios, graduación y manejo de discrepancias, a los cuales se los diagramó de tal forma que incluyan sus entradas, salidas y clientes respectivos.

Es importante mencionar, que en base a esta investigación se pudo detectar que la institución de capacitación no cuenta con una determinación de sus procesos internos, sus secuencias e interacciones.

En base a la Metodología SERVQUAL, misma que es utilizada para el estudio de determinación de calidad de servicio y orientada a la aplicación en este proyecto se determinaron las dimensiones de: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, adicionando en la dimensión de Seguridad ciertos aspectos relacionados a cumplimiento del decreto 2393.

Para la determinación de las perspectivas de los alumnos en relación a los servicios prestados por la institución, se concluye que, mediante la determinación de la muestra, y el análisis de confiabilidad del instrumento, se realizaron encuestas a un total de 46 personas, de la cual se obtuvieron resultados que permitieron conocer puntos relevantes, entre otros, los referentes al cumplimiento de los cronogramas establecidos dentro de la institución, ya que como pregunta, obtuvo el mayor puntaje de aceptación.

Se ve conveniente también, el considerar situaciones con potencial de mejora, ya que se llegó a establecer que dentro de los encuestados se percibe la

idea de una baja disponibilidad para ayudar en determinadas situaciones por parte del personal de la escuela, condiciones que sin duda afectan la calidad de un servicio.

De manera general, y basado en los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de calidad de los servicios prestados por la ECCP "San Juan de Pastocalle, se determina que este se encuentra en un nivel aceptable en todas sus dimensiones, al obtener una media general de 95,4%, lo cual refleja una percepción positiva de los alumnos, sin dejar de lado la mejora continua que debe existir en todos los procesos.

## RECOMENDACIONES

La actual condición de las empresas, negocios, instituciones etc. a nivel mundial, y en el caso particular de nuestro país, azotadas por un desequilibrio económico sin precedentes, hacen imperativa la necesidad de atraer más clientes o retener los actuales, para lo cual se debe conocer y entender sus percepciones y satisfacer sus expectativas y necesidades.

Este estudio determinó, situaciones sobresalientes en cuanto al nivel de servicios de la institución sin embargo y apegados a los principios de las normas es necesario implementar ciertas formalidades que potenciarán aún más la calidad de servicio prestado, transformándolo en fortalezas de la institución.

Entre ellas, es necesario que la ECCP, determine de manera precisa todos sus procesos internos, de manera tal que todas sus actividades interrelacionadas, mantengan un eficaz flujo de trabajo, obteniendo de esta manera la mayor eficiencia posible, tanto en la determinación de recursos como en la toma de decisiones.

De la misma manera este tipo de análisis, deja ver ciertas cualidades y condiciones que necesitan un plan de mejora y la aplicación de ciertas estrategias que le permitan mejorar su desempeño y cumplir con el fin de la calidad, que es satisfacer las necesidades del cliente, entre las cuales se destacan aquellas que tienen que ver con una evaluación general (casa adentro) de la institución, con el fin de analizar el camino recorrido durante estos años, el planteamiento de su misión y visión y los objetivos estratégicos.

Se recomienda la utilización del Modelo SERVQUAL, para la medición de la calidad de servicio, ya que esta confeccionado de manera tal que deja en evidencia desviaciones que pueden ser corregidas de inmediato, aplicarlas por cada periodo académico, analizarlas en base a un equipo de expertos y socializar e incentivar la participación efectiva de preferencia del 100% de los actores.

Potenciar aquellos aspectos sobresalientes determinados en los resultados, de manera que sean las fortalezas, y aquellos que se demuestran como

debilidades, establecer objetivos de control a mediano plazo, evaluar continuamente su desempeño, mantener un equipo con su responsable o responsables por procesos, lo cual se traducirá en una base sólida para la implementación de un sistema integrado de gestión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros

- Arias, G (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.** Sexta Edición Editorial Episteme
- Bravo, J (2011). **Gestión de Procesos alineados con la estrategia.** Cuarta edición Editorial Evolución.
- Cubillos Rodríguez, M. C., y D. Rozo Rodríguez (2009). **El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad.** Revista de la Universidad de La Salle, (48), 80-99.
- Diaz P, Calzadilla A. (2016) **Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud.** Revista Ciencia Salud.
- Duque, D (2017). **Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente).** Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias volumen 18
- Fuentes Gonzales, Rossana (2017). **Modelo de planificación estratégica universitaria en el contexto de la integración.** Universidad Pedagógica Enrique José Varona.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista P. 1991. **Metodología de la investigación.** McGraw Hill Interamericana de México.
- Karapetrovic, S. & Willborn, W. (1998) **Integration of quality and environmental management systems.** The TQM Magazine.
- Kerlinger, F. y Lee, H.(2002). **Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales** (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., (1988). **SERVQUAL: A Multiple-Item, Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality,** *Journal of Retailing* V, 62

Roldan, P y Fachelli, S. (2016) **Metodología de la investigación social cuantitativa**. Bellaterra (Cerdanyola del Vallés) Universitat Autònoma de Barcelona

Sabino, C. (2016). **El Proceso de Investigación**. Tercera edición. Caracas, Venezuela. Panapo.

Vargas, M. E., & Aldana, L. Á. (2014). **Calidad y servicio: conceptos y herramientas**. Universidad de La Sabana.

Werther Jr, William B. y Davis, Keith, (1998). **Administración del personal y recursos humanos** 4ta Edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México, México DF 1988

## **Normas**

Instituto Nacional de Normalización (2015). **Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario**. Adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 9000:2015 (NCh-ISO9000:2015).

## **Referencias Web**

Agencia Nacional de Transito del Ecuador. (2019). **Estadísticas sobre siniestros de tránsito**. Recuperado de: <https://www.ant.gob.ec/index.php/estadisticas>

Caro, L. (2019). **7 técnicas e instrumentos para la recolección de datos**. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

García López, José (2011). **Procesos de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones**. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2011b/>

Loboweicki Martín (2017). **Cuando más seguros nos sentimos, la confianza nos mata.** Recuperado de: <https://www.voxpopuli.net.ar/cuando-mas-segueros-nos-sentimos-la-confianza-nos-mata/>

Lozada, J. (2014). **Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria.** *CienciAmérica*: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3(1), 47-50.

Melara, Marlon (2020). **¿Qué es la percepción del cliente?** Recuperado de <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. G. (s.f.). **Métodos de recolección de datos para una investigación.** Recuperado de: [http://fgsalazar.net/LANDIVAR/INGPRIMERO/boletin03/URL\\_03\\_BAS01.pdf](http://fgsalazar.net/LANDIVAR/INGPRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf)



# ANEXOS

---



# **ANEXO A**

---

**CUESTIONARIO ELABORADO**

**FORMULARIO DE ENCUESTA APLICADA A LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE LA ESCUELA DE CAPACITACION DE CONDUCTORES PROFESIONALES “SAN JUAN DE PASTOCALLE”**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la comunidad educativa clientes de la ECCP, asociados al nivel de calidad de servicio que presta la institución.

Gracias por participar en este importante proyecto, sus opiniones son muy valiosas.

**Instructivo:** A continuación, encontrará una serie de preguntas que tienen que ver con el nivel de servicio y seguridad prestados por la ECCP, para lo cual no hay respuestas correctas ni incorrectas. Las opciones son:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

**Encierre en un círculo el número de la opción que considere correcta.**

**DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES**

**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.**

01. La escuela de capacitación cuenta con vehículos y equipos de apariencia moderna y adecuados.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

02. Las instalaciones físicas de la escuela de capacitación son visualmente interesantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

03. El personal docente, administrativo y de servicios presenta una apariencia acorde a la institución.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

04. Los elementos materiales (folletos, material de estudio, publicidad) son apropiados y se ajustan a las necesidades de los participantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

## **DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD**

### **Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.**

05. Cuando el personal de la escuela de capacitación promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

06. Cuando se presenta un problema la ECCP, aborda la situación para poder solucionarlo.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

07. El personal de la ECCP, realiza el trabajo bien a la primera vez.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

08. La ECCP cumple estrictamente con los cronogramas establecidos.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

09. La ECCP gestiona la información para dejarle libre de errores.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

## **DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

### **Disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.**

10. La ECCP le comunica cuando concluirá la realización del servicio.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

11. La ECCP le ofrece un servicio puntual.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

12. El personal de la ECCP siempre está dispuesto a ayudarle.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

13. El personal de la ECCP nunca está demasiado ocupado para atenderle.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

## **DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD**

### **Conocimientos y atención mostrados por el personal de la ECCP y su capacidad para inspirar credibilidad y confianza.**

14. El comportamiento del personal de la ECCP le inspira confianza.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

15. Ud. Se siente seguro con sus trámites en la ECCP.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

16. El personal de la ECCP es siempre amable con usted.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

17. El personal tiene suficientes conocimientos para responder sus preguntas.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

18. La ECCP y sus unidades vehiculares cuentan con extintores adecuados.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

19. La ECCP y sus unidades cuentan con un botiquín de primeros auxilios.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

20. Dentro de las instalaciones se encuentran visibles las señaléticas de evacuación.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

21. Dentro de las instalaciones de la ECCP, se encuentran señalizadas las áreas de circulación peatonal.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

22. Dentro de las instalaciones de ECCP, se encuentra señalizada la velocidad máxima de circulación.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

## **DIMENSIÓN 5: EMPATÍA**

### **Atención individualizada que ofrece la ECCP a los estudiantes.**

23. La ECCP aborda una atención individualizada, cuando aplique.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

24. La ECCP tiene horario de estudio conveniente para todos sus estudiantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

25. La ECCP cuenta con personal suficiente para una atención individualizada.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

26. El personal de la ECCP se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

27. La ECCP comprende las necesidades específicas de todos sus estudiantes.

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---



# **ANEXO B**

---

**TABULACIÓN DE DATOS**

