



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en
una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Exebio Reyes, Carlos Alfredo ([orcid.org/ 0000-0003-3964-3137](https://orcid.org/0000-0003-3964-3137))

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan ([orcid.org/ 0000-0002-2275-7106](https://orcid.org/0000-0002-2275-7106))

CO-ASESOR:

Dra. Gonzales Vigo, Maria Aurora ([orcid.org/ 0000-0002-5989-6265](https://orcid.org/0000-0002-5989-6265))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios todo poderoso y a su Madre la Santísima Virgen María, por permitirme culminar con éxito este nivel académico; para ellos mi agradecimiento infinito.

A mis padres Aurelio e Isabel, que desde el cielo guían mis pasos, por su apoyo incondicional lo que me ha permitido obtener importantes logros personales y profesionales, a ellos mi cariño y respeto eterno.

A mi esposa Fresia, a mis hijas Fresia, Yolanda y Karla, a mi nieta Luciana Thais; motivo e impulso para salir adelante, a quienes les dedico este esfuerzo profesional, las amo con el corazón.

A mis hermanos, por su comprensión y cariño.

Carlos Alfredo

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo, por brindarnos una oportunidad para el estudio e investigación, a fin de crecer en el ámbito laboral y así aplicar lo aprendido en nuestra formación para lograr una mejor Gestión Pública en nuestra localidad.

Al Mgtr. Pisfil Benites Nilthon Ivan, por su apoyo y asesoramiento en la investigación desarrollada.

A los servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, por brindarme su apoyo, para el desarrollo del presente trabajo.

Carlos Alfredo

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS:	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. PROPUESTA	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS:.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión elementos tangibles	19
Tabla 2. Dimensión empatía	19
Tabla 3. Dimensión fiabilidad.....	20
Tabla 4. Dimensión de capacidad de respuesta.....	20
Tabla 5. Dimensión de Seguridad.....	21
Tabla 6. Nivel de la gestión de calidad	21
Tabla 7. Evaluación médica y psicológica	22
Tabla 8. Formación del usuario	22
Tabla 9. Evaluación de los conocimientos y habilidades.....	23
Tabla 10. Servicio de emisión de licencias de conducir	23

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones”, tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, se desarrolló un estudio básico con un diseño no experimental, teniendo como técnica la encuesta y se aplicó a 74 usuarios; de acuerdo a los resultados se aprecia que para el servicio de emisión de licencias de conducir, el 100% de los encuestados manifiestan un nivel bajo; respecto de la gestión de la calidad, el 45,9% señala estar a un nivel bajo, lo que nos indica que se deben tomar medidas que permitan fortalecer las debilidades encontradas, se concluye que un modelo de gestión de calidad mejora la calidad del servicio de emisión de licencias de conducir, el cual está basado en cinco pilares fundamentales como son: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad estos empoderan a los técnicos y directivos de la organización lo que permite mejorar los procesos y por ende el servicio que presta a los usuarios que solicitan una licencia.

Palabras clave: Modelo, gestión, servicio y licencias.

Abstract

The present investigation entitled "Quality management in the driver's license issuance service in a Regional Transport and Communications Management", had the general objective of proposing a quality management model to improve the driver's license issuance service in a Regional Transport and Communications Management, a basic study was developed with a non-experimental design, using the survey as a technique and it was applied to 74 users; According to the results, it can be seen that for the driver's license issuance service, 100% of the respondents show a low level; Regarding quality management, 45.9% indicate that they are at a low level, which indicates that measures must be taken to strengthen the weaknesses found, it is concluded that a quality management model improves the quality of the service. issuance of driver's licenses, which is based on five fundamental pillars such as: tangible elements, empathy, reliability, responsiveness and security, these empower the technicians and managers of the organization, which allows improving processes and therefore the service provided to users who request a license.

Keywords: Model, management, service and licenses.

I. INTRODUCCIÓN

En esta oportunidad se desarrolla una investigación muy trascendental en una institución pública denominada Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, en adelante GRTC, aquí se describió la realidad problemática acerca de la gestión de calidad para optimizar la expedición de licencias de conducir. Se abordan tres contextos primarios que son: internacional, nacional y local; de esta manera se tiene una visión panorámica del problema partiendo de observación genérica a detallada.

En el contexto internacional tenemos una investigación realizada en México, Reyes (2021) donde los problemas del bajo agrado del usuario y la escasa lealtad de éste pueden ser mejorados a través de estrategias de solución mejorando componentes valiosos como competitividad, el cual permite mejorar el servicio que ofrece, elevando de esta manera el agrado de los usuarios que perciben el servicio.

En México otro estudio realizado por Reyes (2022) enseña que, con el propósito de incrementar la calidad de un servicio, es fundamental innovar, el cual genera mejores estrategias orientadas a satisfacer las solicitudes del usuario o del consumidor. Según Rodríguez (2019) los países del mundo, asumieron el compromiso de delinear y poner en marcha acciones bajo cinco pilares, las cuales son adecuado régimen de seguridad vial, carreteras transitables, unidades móviles más seguras, seguridad de los usuarios que utilizó las vías y atención oportuna a los incidentes viales, esto con el fin de reducir en 50% los accidentes que ocurrían a nivel mundial.

Por otro lado, en Colombia, el estudio de García y Morales (2022) indican que: los problemas de satisfacción y calidad en el servicio al usuario en las entidades públicas colombianas están en función de la capacidad de su personal, infraestructura, capacidad tecnológica y organización, en ese sentido se puede decir que los directivos deben hacer énfasis en diferentes sectores de la institución para garantizar la calidad del servicio al usuario.

Continuando con la descripción problemática, nos vamos ahora al contexto nacional donde los problemas de calidad de servicio, representa uno de los talones de Aquiles, es decir una debilidad primaria de las instituciones del estado para ello se debe mejorar los procesos, el capital humano y poner énfasis en las innovaciones con

el fin de elevar el nivel del servicio. SUTRAN (2021) en el reglamento nacional de tránsito refiere que una licencia de conducir, está entendida como el documento que otorga la autoridad competente y le da a quien la porta el derecho a conducir unidades vehiculares en una vía pública.

Legalmente, la licencia de conducir, no es de carácter definitivo, es la autorización que faculta a un conductor de un vehículo a motor, en una vía pública, además de transitar por determinadas vías no abiertas al público. La educación vial es una condición esencial cuando se tramita la licencia de conducir, es por ello, que además de una evaluación práctica es necesario desarrollar un examen teórico, donde se evalúa el conocimiento respecto de la seguridad vial. La seguridad vial procura una conducta de conducción ejemplar, es por ello que las capacitaciones están orientadas a los conductores, las cuales su principal objetivo es la de disminuir las incidencias de accidentes de tránsito.

El servicio para obtención de permiso de conducir de clase A, es un servicio exclusivo de la GRTC, así como en todas las regiones del Perú, excepto en Lima que el servicio lo da el MTC en forma directa. En la región Lambayeque, la constancia de haber aprobado examen de conocimiento o reglas y la constancia de haber aprobado examen de habilidades en la conducción o manejo, son servicios exclusivos de la GRTC, y cuentan con su propio proceso, los mismos que son requisitos para tramitar licencia de conducir. Los evaluadores de exámenes de conocimiento o reglas y de habilidades en la conducción o manejo tienen un importante rol en la sociedad porque son los que garantizan que las licencias de conducir sean otorgadas a conductores responsables y capacitados.

En el contexto local, el procedimiento para acceder a una licencias de conducir en la GRTC, cuentan con las siguientes etapas definidas y cada una de ellas con su subproceso y son: evaluación de reglas, evaluación de habilidades de conducción, solicitud y emisión de licencia; en cada una de ellas se ha podido apreciar deficiencias las mismas que originan una percepción de un inadecuado nivel de servicio, lo que conlleva a un descontento general de los usuarios por los retrasos en los trámites para obtener licencias de conducir, que para Lambayeque tiene una demora de hasta 6 meses después de haberse iniciado el trámite. Según Shigella y Anne (2020) en su

artículo modelo de sistema de citas basado en simulación para una oficina de procesamiento de licencias en Filipinas, recomiendan realizar una investigación sobre los factores que afectan la hora de llegada, demora y decisión sobre su tiempo planificado de su llegada; para el trámite de obtención de una licencia de conducir. Por lo expuesto se aborda la siguiente pregunta: ¿De qué manera un modelo de gestión de calidad mejora el servicio de emisión de licencias de conducir en una GRTC?

Asimismo se justifica el presente estudio porque desarrolla importantes teorías acerca de las variables en análisis como es la gestión de calidad y el servicio de expedición de licencias, a ello se suma un enfoque metodológico de tipo propositivo no experimental, cuantitativo teniendo como herramienta para recabar datos la encuesta, los beneficiados en esta oportunidad son los usuarios del sector transporte así como los usuarios que recurren a solicitar el servicio como son la emisión de una autorización para conducir.

El objetivo general es proponer un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una GRTC.

Los objetivos específicos son:

Diagnosticar el estado actual del servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Validar la propuesta de un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una GRTC.

La gestión de la calidad trata de llenar las expectativas que tiene los usuarios y lo hacen mediante la construcción de sistemas organizacionales creados para ese fin; la calidad se basa en lograr el agrado de los usuarios cuando cubren sus expectativas. (Aguado et al. 2022).

II. MARCO TEÓRICO

Silva et al. (2021) mencionan que México ocupa el puesto 105 en el mundo en cuanto a corrupción con una puntuación de 34 sobre 100; muy por debajo de los 90 puntos de Dinamarca, Finlandia y Nueva Zelanda. Según el Índice de Percepción de la Corrupción (2022) publicado por Transparencia Internacional, el país se encuentra en una posición alta en comparación con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y otros estados miembros del G20. También es una pena estar en la misma situación que Argelia, Armenia, Bolivia, Gambia, Kosovo, Malí y Filipinas. Asimismo, un reciente estudio sobre corrupción pública y buen gobierno, realizado en 2010, mostró que la corrupción es un problema y, en este caso, la peculiaridad refuerza el comportamiento ilegal hasta el punto de convertirse en un problema cultural: el comportamiento ilegal es un lugar común. Incidente. El mismo estudio documentó 200 millones de casos de corrupción relacionados con trámites y “morder”. Como resultado, los hogares mexicanos dedican en promedio el 14% de sus ingresos al programa. En resumen, se puede observar que el problema en las entidades públicas mexicanas es la corrupción y esto afecta seriamente el servicio de calidad a los usuarios, en ese sentido se tiene un serio problema que atender. Por consiguiente, es de vital importancia este antecedente para contemplar dicho problema en el presente estudio.

Reyes et al. (2022) mencionan a México en su estudio y tiene por objetivo el de revisar la literatura sobre la identificación de los indicadores precisados en los apartados de la norma especificada, y analizar los argumentos que dan los concedores sobre los mismos. Con un enfoque no experimental y descriptivo en la búsqueda de la literatura se aplicó la metodología “La Bola de Nieve”, seguido de una revisión documental cualitativa. Los hallazgos indican que dicha discusión se ha intensificado en un 80% ante la relevancia cobrada por las certificaciones basadas en la Norma ISO 9001, documento donde se establecen las cláusulas que definen qué es un SGC. Las conclusiones incluyen señalar ciertos factores y un conjunto de argumentos que permiten considerar el posible vínculo del SGC con las innovaciones. Esto implica considerar un nuevo programa de investigación que profundice en los factores hallados y permita que la investigación empírica examine las relaciones

propuestas en este trabajo; la investigación de Reyes aporta sobre el sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación, dando de esta forma una revisión cualitativa, permitiendo que la investigación empírica examine las relaciones dadas en el trabajo.

Rodríguez (2020) indica que Colombia en su investigación, intentó abordar los problemas del sistema de gobernabilidad con un énfasis especial en el caso colombiano, con una consideración mínima de las realidades latinoamericanas. Durante el desarrollo, consta de varias partes. El primer intento de mostrar la conexión entre los llamados sistemas de gestión y la nueva gestión pública (NGP). El segundo está dedicado a la idea de sistemas rápidos de gestión de auditoría, teniendo en cuenta la experiencia internacional en su integración. La Sección III estudia la combinación de estos sistemas en Colombia, enfocándose en el Modelo Integrado de Planificación y Gestión (MIPG) como una experiencia a revisar. La cuarta y última parte está dedicada a algunas reflexiones sobre los sistemas integrados y su futuro en el contexto colombiano. En los resultados, el texto plantea que además de valores de gestión como la eficiencia y la eficacia, se necesita el concepto de desarrollo territorial, y para ello es necesario definir las herramientas de gestión que lo concretan.

Fabián (2020) menciona que Lima en su investigación, busca establecer la conexión entre el gobierno de la ciudad y la calidad de los servicios para los habitantes de la comuna distrital. El método utilizado es el de hipótesis-inferencia, el tipo de estudio es el de correlación de línea base con enfoque cuantitativo; diseño horizontal no empírico. El universo estuvo constituido por 83 operadores, el método usado para juntar la información fue el cuestionario y las herramientas de indagación de datos fue el instrumento elaborado con su respectiva validación por pares y evaluaciones de grado, su confiabilidad está determinada por la estadística de confiabilidad de Alf Cronbach. Al probar la hipótesis general, entre los hallazgos se tiene que existe una relación entre la administración de la ciudad y el nivel de servicio brindado al ciudadano en el Municipio de Los Olivos - 2020 cuando los hallazgos muestran que cuanto mejor sea la gestión de la ciudad, mayor será el servicio brindado a los ciudadanos en el municipio de Los Olivos. Conclusiones: Existe un vínculo entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020, dado

en especial cuando la calidad de los servicios es rescatable, la percepción del usuario es positiva.

Ríos (2019) en su investigación realizada en Lima, nos indica que tiene como propósito del análisis el hallar la conexión entre los servicios de mantenimiento y el consentimiento del usuario para la licencia con 376 personas mayores desde los 18 años. Con un enfoque descriptivo aplicado y teniendo como herramienta para conocer los datos como las encuestas y un diseño no experimental. Como resultado, el 16.49 % de los ciudadanos del Centro de Gestión Regional de el Callao fueron alcanzados. Se considera que el servicio que brinda la agencia es de buena calidad y cubre todas sus necesidades y expectativas, el 34.31% dijo que la calidad del servicio satisface solo algunas de las necesidades y expectativas de los usuarios, pero el servicio va mejorando, mientras que el 48.14% dijo que el servicio actual La calidad satisface las necesidades y esperanzas de algunas personas. Por el contrario, el 1,06% de El universo manifestó que la calidad de los servicios prestados no satisface las necesidades y deseos de El universo. En consecuencia, el 87,50% de los usuarios no está muy contento con el servicio, el 2,13% está satisfecho y el 10,37% de El universo está insatisfecho con el servicio de la agencia. Se concluyó que hay un enlace elocuente entre la calidad de los servicios prestados y el agrado de quienes tramitan sus licencias de conducir en la región de Callao; la investigación de Ríos aporta la calidad de servicio, teniendo como propósito de establecer la relación entre los servicios de mantenimiento y consentimiento, de los hallazgos se concluyó que hay una relación importante entre la calidad de los servicios de atención y la satisfacción de los usuarios en el área responsable de emitir la licencia de conducir del municipio de Callao.

Mendo (2018) en su estudio realizado en Lima, nos indica que tiene como finalidad conocer si, de acuerdo con la nueva normativa estatal, la efectividad o alcance de las evaluaciones realizadas para la obtención de la licencia de conducir es mayor que la normativa anterior; el estudio también revelará su contribución en la disminución de los accidentes de tráfico, se utilizó un estudio de referencia retrospectivo e imparcial con un diseño no experimental y un método de inferencia, se seleccionó, revalidó o reclasificó una muestra intencional de 200 gerentes de un grupo

no seleccionado. Licencia de conducir homologada según normativa anterior Nueva normativa aprobada por D.S N° 040-2008-MTC y D.S. N° 007-2016-MTC, quienes mediante los procedimientos anteriores recopilan datos sobre las evaluaciones realizadas bajo estos dos reglamentos en la escuela de conducta segura en el registro de los conductores de vehículos y la cantidad de accidentes de tránsito de los que son responsables. Para las nuevas reglas, se cree que es importante el grado de conocimiento y el uso de las reglas y mecánicas de tránsito; nuevamente, su responsabilidad por accidentes de tránsito ha disminuido en un 29% en comparación con el período anterior a su última renovación o reclasificación de licencia; la investigación de Mendo es aportar sobre el procedimiento para obtener licencias de conducir en la observación de las evaluaciones a los conductores porque es importante el nivel de conocimiento y el uso de las reglas, para este estudio se utilizó un método de inferencia, recopilando datos sobre las evaluaciones realizadas.

Espinoza (2020) en su tesis desarrollada en Lima, busca mejorar y adaptar este proceso a través de negociaciones y procedimientos que tengan en cuenta las condiciones ambientales y sociales, culturales y políticas de la entidad y establezcan estas actividades como la actividad principal de la institución. Mediante un diseño no experimental, transversal y correlacional, teniendo como herramienta para recabar datos las encuestas y un enfoque aplicado se obtuvo los hallazgos siguientes: De acuerdo con la lógica de que cada organización está abierta al público y su relación con el medio ambiente, para cumplir con los estándares establecidos en los términos de la licencia de servicio, teniendo en cuenta la importancia del tiempo de transmisión, la satisfacción del usuario y el buen prestigio de la empresa. Estos estudios incluyen desarrollar estrategias que tengan como base las actividades humanas que abordan problemas reales, que es el resultado de un análisis de diagnóstico realizado al comienzo de un estudio a modo de descubrimiento. Estas estrategias se ven reforzadas por fundamentos teóricos y normativos. Las acciones, métodos y recomendaciones se basan en esfuerzos de mejora; la investigación de Espinoza es aportar una mejora del servicio de licencias de conducir, cumpliendo los estándares establecidos en los términos de servicio, incluyendo una estrategia basada en una

metodología que utilizó actividades humanas que analiza problemas reales y cuyo resultado es un análisis de diagnóstico.

Flores y Ampuero (2021) Lima en su tesis, nos comenta que tiene como fin el hallar la relación existente entre la simplificación administrativa y el nivel de los servicios en las entidades públicas en Lima 2021. Este enfoque expuso un diseño no experimental para un estudio transversal utilizado un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo asociado. La muestra fue censal y estuvo conformada por 52 usuarios. Dentro de los procedimientos en la recolección de datos, incluye la digitalización, la accesibilidad digital, la transparencia y la simplificación administrativa y los ítems restantes corresponden a las variables calidad de respuesta, rapidez en la resolución y confianza en la calidad del servicio. En cuanto a los supuestos generales y por último, la simplificación administrativa tiene una correlación elocuente con la calidad de los servicios en las instituciones públicas, Lima, 2021; la investigación de Flores y Ampuero habla sobre la calidad de servicio en una institución pública, desarrollando un punto de vista cuantitativo y a su vez un alcance descriptivo, se hizo una muestra censal, dando como resultado que la simplificación administrativa tiene una correlación importante con el nivel de los servicios en las instituciones.

Yeckle (2019) en Chiclayo, en su tesis tiene como objetivo hallar el nivel de relación entre la Calidad del Servicio de Atención en la Gerencia Regional de Transportes y la percepción del usuario 2017. El estudio fue de tipo descriptivo activo, no experimental descriptivo transversal con una muestra de 337 personas. Es poco probable que los usuarios sean seleccionados por conveniencia o a discreción del observador. Según los hallazgos, se logró determinar que la sensación de la calidad del servicio de atención en la gerencia regional es de 71% de insatisfacción y que la diferencia entre la calidad del servicio y la confiabilidad deducida del usuario es a nivel regional, la gestión de transporte y comunicaciones de Lambayeque es del 68%; También se determinó que la diferencia entre la calidad del servicio observada por el usuario y la capacidad de respuesta en la gestión del transporte regional es del 78 % y entre la gestión del transporte y las comunicaciones regionales de Lambayeque, la diferencia en la calidad y seguridad del servicio percibida por el usuario es del 69 %; también se concluyó que la diferencia entre la calidad del servicio y la empatía

percibida por los usuarios en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Lambayeque es del 62% y que la diferencia entre la calidad del servicio y los aspectos tangibles percibidos por los usuarios en la gestión del transporte y comunicación regional. Conclusiones: La comunicación es del 77%, por lo que se han conseguido algunas sugerencias de mejora en este sentido; la investigación de Yeckle aporta sobre la calidad de servicio en expedición de licencias, determinando el nivel de asociación el nivel del servicio prestado y la apreciación del usuario. A ello se suma un importante marco teórico que ayuda a rescatar cierta información como conceptos, teorías entre otros para fortalecer el presente estudio.

Castillo (2019) Trujillo, en su tesis, establece que la finalidad fue conocer la relación entre las variables de estudio como el procedimiento administrativo y la entrega de licencias en un gobierno regional. Metodología: Presenta un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional y transversal, entre los hallazgos se tiene: se dieron cuenta que el estadístico de Spearman enseña que entre los "factores de procedimiento administrativos" y la concesión del permiso arquitectónico es un rechazo alto y significativo. Entre las variables del "coeficiente" se encuentra la correlación alta y significativa. Finalmente, se concluyó que existe una alta y significativa correlación entre los casos de procedimiento administrativo y la emisión de permisos de construcción; la investigación de Castillo aporta sobre la correspondencia entre los factores del procedimiento administrativo en el otorgamiento de licencias de construcción con relación a la municipalidad, este estudio dio a conocer que no existe conexión entre el factor actividad administrativa y licencias de obras públicas o municipales.

Fanzo (2021) Chiclayo, tiene como propósito de este estudio el determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en EPSEL S.A., empresa que brinda servicios de saneamiento ubicada en Chiclayo. El método del trabajo corresponde a un análisis de línea de base con un diseño no experimental correlacional. Usando un grupo de estudio representativo de 85 contribuyentes con un cuestionario de 40 ítems, la confiabilidad de la opinión de los expertos y el alfa de Cronbach es de aproximadamente 0,867, lo que proporciona un alto nivel de confiabilidad. Los hallazgos incluyen un análisis de varias variables, dimensiones y

métricas que reflejan el nivel actual de la relación. Se analizaron, interpretaron y discutieron los hallazgos obtenidos luego del procedimiento y se concluyó que es necesario incrementar la mejoras en el servicio y la satisfacción del usuario en la empresa EPSEL S.A., Chiclayo; la investigación de Fanzo aporta sobre la calidad de servicio y satisfacción al usuario, teniendo un diseño no experimental correlacional, este estudio según los hallazgos proporciona un alto nivel de confiabilidad, la cual se da a conocer que se necesita incrementar la calidad de servicio y la satisfacción al usuario de EPSEL.

Teorías de gestión de calidad del servicio: La teoría de los trece elementos fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez. Se basa en 13 reglas, cuya implementación garantizará la máxima calidad en la instauración de un producto o servicio (Rodríguez, 2020).

A continuación se presentan los principios mencionados: Iniciar a hacer las cosas bien desde el primer inicio; Enfocarse en satisfacer las necesidades del usuario; Encuentra soluciones a los problemas, no los justifiques; Sé optimista; Construir buenas relaciones con los colegas; Cumplir las tareas correctamente; Llegar a tiempo; Conservar la espontaneidad con los colegas de equipo; Admite tus errores y trata de corregirlos; Ser humilde para aprender de los demás; Arreglo y organización cuidadosos de las herramientas de trabajo; Capacidad para dar confianza al resto del equipo; Buscar la manera más fácil de hacer su propio trabajo.

Barreda (2019) expresada como la calidad del servicio, que es una acción de análisis profundo de la modernización de las necesidades futuras de cada usuario, las cuales se presentan en forma de gráficos que se pueden medir y solo con el propósito de obtener un beneficio o un servicio que garantice la satisfacción del usuario y, además, lo que se pueda prestar a un precio asequible para el usuario.

Barreda (2019) define el servicio como un conjunto de características siempre intangibles pero perceptibles. Estas propiedades deben incluir los elementos necesarios para garantizar la comodidad o satisfacción de los usuarios que prueban o experimentan procesos que proporcionan valor. En general, la calidad del servicio debe caracterizarse por procesos estandarizados orientados a la máxima satisfacción del usuario, es decir, libres de fallas, y una cultura interna de la empresa enfocada al

aseguramiento de la máxima calidad. Estandarizar procedimientos o actividades para entregar valor hace que los usuarios perciban calidad en aspectos intangibles, como el servicio.

Barreda (2019) desde su perspectiva, explica que la calidad de un servicio puede consistir en cómo se puede adaptar un servicio para brindar a cada usuario o usuario y poder cumplir con sus expectativas.

Fabián (2020) sostiene que el gobierno municipal debe comprometerse a atender de manera eficaz y razonable las solicitudes de sus ciudadanos con objetivos claros, impulsando la excelencia en la organización con la delegación de recursos económicos efectivos en ella, creando condiciones de vida adecuadas. Estudio en una organización entre el gobierno nacional con el apoyo de sus representantes del área parlamentaria.

Rojas (2022) menciona que la calidad cumple con las esperanzas del usuario. El Proceso de mejora de la calidad es un grupo de reglas, políticas, estructuras de apoyo y prácticas diseñadas para mejorar permanentemente el desempeño y la eficacia de nuestros estilos de vida.

La calidad de los servicios de un estado, se ve muy influenciada por el apoyo de las TICs, en ese sentido la administración debe reforzarse con equipos de última generación para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios (Qekaj y Ledrib, 2023).

Barreda (2019) en su artículo "Valor para el usuario". Salvar a la sociedad se trata de ganar y retener usuarios. Sin negocio no hay flujo de caja, y un negocio que no genera flujo de caja no puede existir. La realidad también muestra que encontrar un nuevo usuario (o recuperar un usuario perdido) es más difícil que retener usuarios y agregar valor a la sociedad.

Dimensiones de la variable de gestión de la calidad:

Dimensión Elementos tangibles: Son aquellos que se pueden sentir con el tacto, que se pueden observar, como por ejemplo las cosas, los equipos, los materiales, las oficinas y toda cosa física que permita realizar las funciones laborales (Westreicher, 2022).

Dimensión Empatía: Comprender y entender de forma afectiva a la otra persona con respecto a lo que espera, busca y siente para de esta manera mejorar la atención que se le brinda (UNIDOS, 2020).

Dimensión Fiabilidad: Capacidad que tiene un sistema para determinar una determinada función bajo ciertos parámetros de un determinado periodo, también se puede decir que es la aptitud de los usuarios para realizar funciones o roles específicos como es el caso de los servidores públicos (RAE, 2022).

Dimensión Capacidad de Respuesta: Representa la disposición y prontitud para atender un pedido o servicio del usuario (Castillo, 2017).

Dimensión Seguridad: Representa la confianza que un usuario siente frente al servidor público cuando está siendo atendido (SERVIR, 2022).

A continuación, se presentan la definición conceptual y teorías de la segunda variable de estudio: Servicio de emisión de licencias de conducir:

Definición: Es el proceso de expedición de una licencia de conducir consta de las siguientes etapas: psicológica del postulante, evaluación médica; habilidades, valoración del conocimiento; formación del estudiante en la conducción del postulante y el procedimiento de otorgamiento de licencias de conducir (MTC, 2016).

Los materiales didácticos se diseñaron para ayudar a los titulares de licencias de conducir japonesas a reconocer los objetivos de aprendizaje y crear oportunidades para la reflexión al aprender sobre el nivel 3 de conducción automatizada (Arame y Handa, 2023).

Teoría del servicio público y telecomunicaciones: Esta teoría se origina en Francia a mitad del siglo XIX teniendo una gran influencia en todo el mundo, esta teoría está ligada a procedimientos y ordenamientos legales, que desarrollan las instituciones públicas, también se le conoce como la teoría del derecho y el estado. La esencia que enseña es que el gobierno es representante de un poder social. Para esta teoría la noción de servicio público debe ser controlada, fiscalizando a los gobernantes, asegurando de esta manera un servicio de calidad al usuario.

Las normas del servicio público están conformadas en dos ámbitos fundamentales: autonomía administrativa y un conjunto de soluciones hacia la

prestación de servicios. En ese sentido los servicios que brinda una entidad estatal representan la base del derecho administrativo del estado (Tabarquino, 2018).

Dimensiones del servicio de emisión de licencias de conducir:

Dimensión Evaluación médica y psicológica: Es el examen que se realiza a los postulantes con el propósito de ver si están sanos y actos médicamente, así como psicológicamente (Tabarquino, 2018).

Dimensión Formación del usuario: Es el procedimiento donde se aplican dos exámenes para evaluar el conocimiento teórico y práctico del postulante (Tabarquino, 2018).

Dimensión Evaluación de los conocimientos y habilidades: Se le toma el examen sobre reglamentos de tránsito en dos modalidades: Teórico y práctico (Tabarquino, 2018).

III. METODOLOGÍA

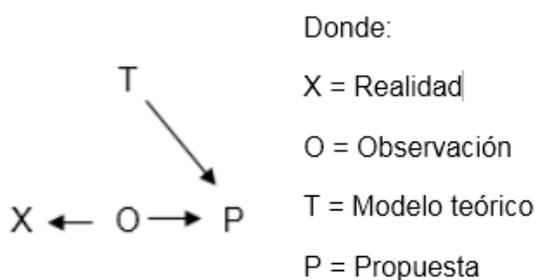
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio básico, es decir, utilizó el conocimiento científico existente para dar solución al fenómeno o problema hallado (Alvarez, 2020) por lo expuesto en este estudio se aplica el conocimiento de las variables Gestión de calidad y servicio.

El estudio descriptivo es el proceso de describir un fenómeno desde un enunciado general a uno específico con el propósito de entender las peculiaridades del problema encontrado y sus posibles causas (Alvarez, 2020). En esta oportunidad se describió la situación actual sobre la Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Asimismo, el estudio fue de tipo propositivo, es decir, se propone un conjunto de estrategias para mejorar el problema encontrado, teniendo en cuenta las debilidades encontradas a través de la encuesta (Alvarez, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación: No experimental, es decir no se manipulan las inconstantes o variables que integran la tesis. En otras palabras, no se hacen experimentos (Alvarez, 2020) en este estudio las variables a operar fueron Gestión de Calidad y el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.



3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión de la calidad

Definición conceptual: La gestión de la calidad es una fusión de procedimientos e instrumentos dirigida a prevenir situaciones negativas en las etapas de producción de un servicio o producto derivados del mismo (NUEVA ISO, 2020).

La gestión de calidad es un grupo de procedimientos y herramientas destinadas a prevenir posibles errores o desviaciones en el proceso productivo y en los productos o servicios de los que se derivan. Deben enfatizarse que, si bien desea prevenir errores antes de que ocurran, no desea identificar errores después de que ya hayan ocurrido de ahí su importancia es un sistema de gestión organizacional.

Definición operacional: Es la medición que se realiza de la variable a través de sus indicadores que integran las dimensiones que lo componen como se describió en la tabla número uno.

La gestión de la calidad es una fusión de procedimientos e instrumentos dirigidos a prevenir situaciones negativas en las etapas de producción de un servicio o producto derivados del mismo.

Variable dependiente: Servicio de emisión de licencias de conducir.

Definición conceptual: El proceso de expedición de una licencia de conducir consta de las siguientes etapas: Psicológica del postulante, evaluación médica, habilidades de valoración del conocimiento, formación del estudiante en la conducción del postulante y el procedimiento de otorgamiento de Licencias de conducir (Ministerio de Transportes de Comunicaciones, 2018).

Definición operacional: Esta variable es aquella que se mide a través de sus indicadores, la cual está conformada por evaluación médica y psicológica, formación del usuario, evaluación de los conocimientos y habilidades

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Representa el universo de componentes (Personas, cosas, entre otros), con características semejantes capaces de ser estudiadas (Beatriz, 2017) en esta oportunidad el universo es de 2732 usuarios.

3.3.2. Muestra: Porción del universo cuyas características representativas son capaces de ser medibles (Beatriz, 2017) para hallar la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, Dónde la muestra es = 74

3.3.3. Muestreo: (QuestionPro, 2022) el muestreo probabilístico, el cual se utilizó para seleccionar una muestra con el apoyo de una fórmula estadística estándar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Técnica de la encuesta: El cuestionario es una herramienta utilizada en la recolección de datos. Los estudios de indagación proporcionan datos sobre las variables de estudio (QuestionPro, 2022). En esta oportunidad las variables a medir son Gestión de Calidad y servicio de emisión de licencias.

Instrumento de la recolección de datos

Cuestionario: Un cuestionario es unido de preguntas de investigación descriptiva que se seleccionará de una muestra representativa del universo, y debe definir previamente las preguntas a formular, determinar las respuestas y determinar los métodos que se utilizó para recopilar la indagación obtenida (Thompson, 2022).

Descripción del instrumento de la variable Gestión de calidad

Autor: Correa y Fuentes (2021).

Número de preguntas: 16

Dimensiones de la variable gestión de la calidad: Empatía, Elementos tangibles, Seguridad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta.

Dimensiones de la variable emisión de licencias de conducir: Evaluación médica y psicológica, Formación del usuario y Evaluación de los conocimientos y habilidades en la conducción.

Escala: Likert

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

Validación del instrumento

Martínez (2019) es una evaluación que se realiza a través de un instrumento llenado por expertos en el tema, de esta manera se asegura el instrumento confeccionado en el presente estudio.

Confiabilidad. – Para medir la confiabilidad del instrumento, se utilizará el estadístico Alfa de Cronbach, dándole objetividad al 100% los datos recabados; para nuestro estudio, el valor hallado es de 0.928, lo representa una alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En la GRTC, se desarrollará una encuesta de campo a los usuarios que previamente ha sido autorizada por el titular de la entidad, por un espacio de 25 minutos, posteriormente se desarrollara el procesamiento en SPSS; teniendo en cuenta que es necesario explicar a los usuarios cual es el fin de la encuesta, la cual tiene un sentido netamente académico siendo estas totalmente anónimas.

3.6. Método de análisis de datos

Sanz (2017) señala: La tabla resultados, se adapta a los términos y acciones para elegir entre diferentes opciones para las variables especificadas en los datos; el hallazgo utilizará un enfoque cuantitativo donde se analizarán los números y se confirmarán ciertos datos e investigaciones. Análisis descriptivo con SPSS versión 25, una vez obtenida la sábana de datos se procederá a proyectar tablas de frecuencias y gráficas en barras para su interpretación.

3.7. Aspectos éticos

En términos de objetividad, el estudio proporciona un enfoque científico para garantizar que los hallazgos y objetivos se reflejan como una fuente de información sobre los beneficios potenciales del turismo futuro y esfuerzos similares de desarrollo económico local.

Veracidad, donde los resultados o hallazgos indican o miden la realidad por la que atraviesa el fenómeno encontrado.

Contaminación: por otro lado, el presente proyecto no atenta contra el medio ambiente por ser un estudio netamente académico y no se usan materiales, máquinas o cualquier otro efecto contaminante.

Confidencialidad. Este estudio recopila datos de las agencias operadoras del sector turístico y los datos proporcionados sólo se utilizó para la realización de esta investigación y no para ningún otro propósito, lo que garantiza la confidencialidad del estudio.

Humanización. El potencial del turismo posibilita el desarrollo y beneficio de las comunidades locales, que contribuyen al desarrollo de las economías locales, mejorando así la forma en que las comunidades, regiones y naciones reconocen sus principios humanitarios y los orígenes de sus pueblos.

IV. RESULTADOS:

Resultados gestión de la calidad

Tabla 1.

Dimensión elementos tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	37,8
Bajo	41	55,4
Medio	5	6,8
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 37,8 señala un nivel alto; el 55,4% nivel bajo y el 6,8% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión elementos tangibles, debido a que ciertos aspectos deben ser fortalecidos o mejorados como es la infraestructura, maquinaria o equipos de cómputo.

Tabla 2.

Dimensión empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	37,8
Bajo	40	54,1
Medio	6	8,1
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 37,8 señala un nivel alto; el 54,1% nivel bajo y el 8,1% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión empatía, específicamente hay que mejorar el lado empático por parte de los operadores que atienden, de esta manera se atiende o ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tabla 3

Dimensión fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	32	43,2
Bajo	39	52,7
Medio	3	4,1
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 43,2% señala un nivel alto; el 52,7% nivel bajo y el 4,1% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión fiabilidad. Esto se debe a que se deben fortalecer puntos concretos como la puntualidad y garantía de las promesas ofrecidas con respecto a los tiempos para entregar lo solicitado.

Tabla 4.

Dimensión de capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	35	47,3
Bajo	34	45,9
Medio	5	6,8
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 47,3% señala un nivel alto; el 45,9% nivel bajo y el 6,8% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, en ese sentido es preciso mejorar aspectos importantes como atención oportuna, un eficiente seguimiento de los casos atendidos.

Tabla 5.

Dimensión de Seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	33	44,6
Bajo	38	51,4
Medio	3	4,1
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 44,6% señala un nivel alto; el 51,4% nivel bajo y el 4,1% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a Dimensión de Seguridad. Eso se debe a que se deben mejorar la disponibilidad, integridad y confidencialidad del manejo de la información proporcionada.

Tabla 6

Nivel de la gestión de calidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	33	44,6
Bajo	34	45,9
Medio	7	9,5
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 44,6% señala un nivel alto; el 45,9% nivel bajo y el 9,5% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a Nivel de la gestión de calidad.

Resultados servicio de emisión de licencias de conducir

Tabla 7.

Dimensión de evaluación médica y psicológica

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Alto	34	45.95
Bajo	36	48.65
Medio	4	5.41
Total	74	100.00

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 48.65% señala un nivel bajo y el 45.95% nivel alto y un 5.41% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la evaluación médica y psicológica, en ese sentido se deben mejorar indicadores como tiempo de servicio médico, exámenes y evaluaciones médicas y psicológicas para un mejor servicio al usuario.

Tabla 8.

Dimensión de formación del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	70	94,6
Medio	4	5,4
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 94,6% señala un nivel bajo y el 5,4% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la formación del usuario, en ese sentido se deben mejorar aspectos o procesos como las evaluaciones de conocimientos y prácticos generando un buen servicio al usuario.

Tabla 9.

Dimensión de evaluación de los conocimientos y habilidades en la conducción.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	70	94,6
Medio	4	5,4
Total	74	100,0

Nota, datos de la encuesta

Del 100 % de los encuestados el 94,6% señala un nivel bajo y el 5,4% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la evaluación de los conocimientos y habilidades en la conducción. En ese sentido se debe mejorar los procesos de exigencia, el cual tiene que ir con un programa de capacitación y preparación por parte de los usuarios.

Tabla 10.

Dimensión de emisión de licencias de conducir

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	100%
Total	74	100%

Nota, datos de la encuesta

Del 100% de los encuestados se obtiene un bajo nivel de 100%, en resumen, un gran porcentaje señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión de emisión de licencias de conducir; se deben establecer mecanismos que permitan fortalecer las debilidades en el presente estudio como es formación del usuario, evaluación de los conocimientos y habilidades de la conducción y evaluación médica y psicológica.

V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se procede a realizarse teniendo en cuenta los objetivos de la indagación en ese sentido se tiene el primer objetivo: Diagnosticar el estado actual del servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Entre los hallazgos tenemos el aporte de la tabla 10, del 100% de los encuestados se obtienen un bajo nivel de 100%, en resumen, un gran porcentaje señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión de emisión de licencias de conducir; se deben establecer mecanismos que permitan fortalecer las debilidades en el presente estudio como es formación del usuario, evaluación de los conocimientos y habilidades en la conducción, así como la evaluación médica y psicológica. Esto se contrasta con los aportes de Silva et al. (2021). Como resultado, los hogares mexicanos dedican en promedio el 14% de sus ingresos al programa. En resumen, se puede observar que el problema en las entidades públicas mexicanas es la corrupción y esto afecta seriamente el servicio de calidad a los usuarios, en ese sentido se tiene un serio problema que atender.

Por consiguiente, es de vital importancia este antecedente para contemplar dicho problema en el presente estudio. Esta información contrasta de los resultados de la Tabla 9. Del 100 % de los encuestados el 94,6% señala un nivel bajo y el 5,4% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a formación del usuario, en ese sentido se deben mejorar aspectos o procesos como las evaluaciones de conocimientos y prácticos generando un buen servicio al usuario. Es importante recordar que la calidad de los servicios de un estado, se ve muy influenciado por el apoyo de las TICs, en ese sentido la administración debe reforzarse con equipos de última generación para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios (Qekaj y Ledrib, 2023).

Por los hallazgos presentados se contrasta con el aporte de Reyes et al. (2022) Las conclusiones incluyen señalar ciertos factores y un conjunto de argumentos que permiten considerar el posible vínculo del SGC con las innovaciones. Esto implica considerar un nuevo programa de investigación que profundice en los factores hallados. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con

respecto a evaluación de los conocimientos y habilidades en la conducción. En ese sentido se debe mejorar los procesos de exigencia, el cual tiene que ir con un programa de capacitación y preparación por parte de los usuarios. A ello se suma el aporte de Rodríguez (2020). En los resultados, el texto plantea que además de valores de gestión como la eficiencia y la eficacia, se necesita el concepto de desarrollo territorial, y para ello es necesario definir las herramientas de gestión que lo concretan.

Continuando con la discusión de resultados tenemos el segundo objetivo: Diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una GRTC. En ese sentido se tiene el aporte de Fabián (2020) existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020, dado en especial cuando la calidad de los servicios es rescatable, la percepción del usuario es positiva. Esto contrasta con los resultados de la Tabla 1. Del 100 % de los encuestados el 37,8 señala un nivel alto; el 55,4% nivel bajo y el 6,8% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión elementos tangibles, debido a que ciertos aspectos deben ser fortalecidos o mejorados como es la infraestructura, maquinaria o equipos de cómputo. A ello se suma el aporte de Barreda (2019) en su artículo "Valor para el usuario". Salvar a la sociedad se trata de ganar y retener usuarios. Sin negocio no hay flujo de caja, y un negocio que no genera flujo de caja no puede existir. La realidad también muestra que encontrar un nuevo usuario (o recuperar un usuario perdido) es más difícil que retener usuarios y agregar valor a la sociedad.

Por los resultados encontrados tenemos el aporte de Ríos (2019) Lima en su investigación, Se concluyó que hay un enlace elocuente entre la calidad de los servicios prestados y el agrado de quienes tramitan sus licencias de conducir en la región de Callao; la investigación de Ríos aporta la calidad de servicio, teniendo como propósito de establecer la relación entre los servicios de mantenimiento y consentimiento, de los hallazgos se concluyó que hay una relación importante entre la calidad de los servicios de atención y la satisfacción de los usuarios en el área responsable de emitir la licencia de conducir del municipio de Callao. Esta información

contrasta de los resultados de la Tabla 2., del 100 % de los encuestados el 37,8 señala un nivel alto; el 54,1% nivel bajo y el 8,1% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a dimensión empatía, específicamente se debe mejorar el lado empático por parte de los operadores que atienden, de esta manera se atiende o ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Asimismo, se tiene el aporte de Mendo (2018) se concluye en aportar sobre el procedimiento para obtener licencias de conducir en la observación de las evaluaciones a los conductores porque es importante el nivel de conocimiento y el uso de las reglas, para este estudio se utilizó un método de inferencia, recopilando datos sobre las evaluaciones realizadas. Esta información contrasta de los resultados de la Tabla 3., del 100 % de los encuestados el 43,2% señala un nivel alto; el 52,7% nivel bajo y el 4,1% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión fiabilidad. Esto se debe a que se deben fortalecer puntos concretos como la puntualidad y garantía de las promesas ofrecidas con respecto a los tiempos para entregar lo solicitado. Esto se fortalece con el aporte de Fabián (2020), Sostiene que el gobierno municipal debe comprometerse a atender de manera eficaz y razonable las demandas de sus ciudadanos con objetivos claros, promoviendo la excelencia en la organización con la delegación de recursos económicos efectivos en ella, creando condiciones de vida adecuadas. Estudio en una organización entre el gobierno nacional con el apoyo de sus representantes del área parlamentaria.

Otro aporte importante es el estudio de Espinoza (2020) estos estudios incluyen desarrollar estrategias que tengan como base las actividades humanas que abordan problemas reales, que es el resultado de un análisis de diagnóstico realizado al comienzo de un estudio en modo de descubrimiento. Esta información contrasta con los resultados de la Tabla 7, Del 100% de los encuestados el 22% señala de acuerdo; el 31% en desacuerdo el 20% totalmente de acuerdo y un 20% totalmente en desacuerdo, aquí se utilizó un método de inferencia, recopilando datos sobre las evaluaciones realizadas. Esta información contrasta de los resultados de la Tabla 4.,

del 100 % de los encuestados el 47,3% señala un nivel alto; el 45,9% nivel bajo y el 6,8% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a Dimensión de capacidad de respuesta, en ese sentido es preciso mejorar aspectos importantes como atención oportuna, un eficiente seguimiento de los casos atendidos. Esto se fortalece con el aporte de Barreda (2019) definen el servicio como un conjunto de características siempre intangibles pero perceptibles. Estas propiedades deben incluir los elementos necesarios para garantizar la comodidad o satisfacción de los usuarios que prueban o experimentan procesos que proporcionan valor. En general, la calidad del servicio debe caracterizarse por procesos estandarizados orientados a la máxima satisfacción del usuario, es decir, libres de fallas, y una cultura interna de la empresa enfocada al aseguramiento de la máxima calidad. Estandarizar procedimientos o actividades para entregar valor hace que los usuarios perciban calidad en aspectos intangibles, como el servicio.

Para reforzar la contrastación tenemos el aporte de Flores y Ampuero (2021). En conclusión, la simplificación administrativa tiene una correlación elocuente con la calidad de los servicios en las instituciones públicas, Lima, 2021; la investigación de Flores y Ampuero habla sobre la calidad de servicio en una institución pública, desarrollando un punto de vista cuantitativo y a su vez un alcance descriptivo, se hizo una muestra censal, dando como resultado que la simplificación administrativa tiene una correlación importante con el nivel de los servicios en las instituciones. Esta información contrasta de los resultados de la Tabla 4., del 100 % de los encuestados el 47,3% señala un nivel alto; el 45,9% nivel bajo y el 6,8% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, en ese sentido es preciso mejorar aspectos importantes como atención oportuna, un eficiente seguimiento de los casos atendidos.

Por lo expuesto anteriormente se tiene el aporte de Yeckle (2019). En conclusión, la comunicación es del 77%, por lo que se han conseguido algunas sugerencias de mejora en este sentido; la investigación de Yeckle aporta sobre la calidad de servicio en expedición de licencias, determinando el nivel de asociación el nivel del servicio prestado y la percepción del usuario. A ello se suma un

importante marco teórico que ayuda a rescatar cierta información como conceptos, teorías entre otros para fortalecer el presente estudio. Esta información contrasta de los resultados de la Tabla 5., del 100 % de los encuestados el 44,6% señala un nivel alto; el 51,4% nivel bajo y el 4,1% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión de seguridad. Eso se debe a que se deben mejorar la confianza, los tiempos de espera, de esta manera se mejora el servicio. Esto se fortalece con el aporte de Barreda (2019) expresada como la calidad del servicio, que es una acción de análisis profundo de la modernización de las necesidades futuras de cada usuario, las cuales se presentan en forma de gráficos que se pueden medir y solo con el propósito de obtener un beneficio o un servicio que garantice la satisfacción del usuario y, además, lo que se pueda prestar a un precio asequible para el usuario.

Por su parte se tiene el aporte de Castillo (2019) Trujillo, se concluyó que existe una alta y significativa correlación entre los casos de procedimiento administrativo y la emisión de permisos de construcción; la investigación de Castillo aporta sobre la correspondencia entre los factores del procedimiento administrativo en el otorgamiento de licencias de construcción con relación a la municipalidad, este estudio dio a conocer que no existe conexión entre el factor actividad administrativa y licencias de obras públicas o municipales. Esta información contrasta de la Tabla 6, del 100 % de los encuestados el 44,6% señala un nivel alto; el 45,9% nivel bajo y el 9,5% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a Nivel de la gestión de calidad.

Asimismo, se tiene el aporte de Fanzo (2021) Chiclayo, se concluyó que es necesario incrementar las mejoras en el servicio y la satisfacción del usuario en la empresa EPSEL S.A., Chiclayo. Esta información contrasta de la Tabla 6. Del 100 % de los encuestados el 44,6% señala un nivel alto; el 50,0% nivel bajo y el 5,4% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a Dimensión evaluación médica y psicológica. En ese sentido se deben mejorar los servicios de atención médica y psicológica para un buen servicio al usuario.

Esto se refuerza con los estudios de Yeckle (2019) Lambayeque, se pudo concluir que la Percepción de la Calidad del Servicio de Atención en la Gerencia Regional se encuentra en un 71% de insatisfacción y que la brecha entre la Calidad del Servicio y la Fiabilidad percibida por el usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es de un 68%. Esta información contrasta de la Tabla 8, del 100 % de los encuestados, el 94,6% nivel bajo y el 5,4% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a la dimensión formación del usuario. En resumen, hay que mejorar los procesos de exámenes como son los de conocimiento y habilidades.

Otro aporte importante es el investigador Espinoza (2020) se puede concluir que se busca una optimización y control en este proceso, para ello, mediante entrevistas y procedimientos que considera el ambiente y la situación social, cultural y política de la institución, identificó a estas actividades como las principales de esta institución. Con el objetivo de cumplir con los estándares establecidos por las normas por las cuales se rige el Servicio de Licencias, que considera el Tiempo de emisión, Satisfacción del usuario, se analiza la importancia de mantener una Imagen Institucional acorde con la razón de ser de toda entidad pública con la relación con su entorno. Esta información contrasta de la Tabla 9, del 100 % de los encuestados el 94,6% señala un nivel bajo y el 5,4% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a evaluación de los conocimientos y habilidades en la conducción.

Con respecto al tercer objetivo: Validar la propuesta de un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Este se contrasta con los resultados de la tabla 8. Del 100 % de los encuestados el 94,6% nivel bajo y el 5,4% nivel medio. En resumen, un porcentaje importante señala estar a un nivel bajo con respecto a Dimensión evaluación de conocimiento y habilidades de la conducción.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el modelo de gestión de calidad, propuesto, se puede mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, el cual permitirá un mejor servicio a los usuarios, mediante la capacidad de respuesta que satisfaga los requerimientos y necesidades respecto a sus solicitudes.
2. Se logró diagnosticar el estado actual del servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, en ese sentido se puede concluir que un porcentaje importante señala no estar de acuerdo con respecto a la evaluación médica y psicológica. Otro porcentaje señala no estar de acuerdo con respecto a la formación del usuario. Asimismo, un grupo señala estar en desacuerdo con la evaluación de los conocimientos y habilidades. En resumen, no se cumple adecuadamente la prestación del servicio en la institución.
3. Se logró diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. En ese sentido se fundamenta la propuesta en cinco pilares fundamentales los cuales son: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, los mismos que empoderan a los técnicos y directivos de la organización lo que permite mejorar los procesos y por ende el servicio que presta a los usuarios que solicitan una licencia.
4. Se logró validar la propuesta de un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, el cual se puede constatar mediante el contenido que se encuentra en los anexos de la presente investigación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente y comité de gerencia, hoy en día una organización debe alinearse a los cambios que implica un mundo globalizado, ya no estamos solos, pues el que se adapta a las nuevas tendencias de cambio, tecnología, tiende a perseverar, en ese sentido las instituciones públicas deben estar en constante evolución de cambio, es decir que los directivos deben actualizarse constantemente, y de esta manera situarse siempre a la vanguardia del conocimiento ante un mercado de usuarios más exigente.
2. Al gerente y comité de gerencia, generar constantemente actividades de trabajo en equipo, en el cual alcancen sugerencias, casuística con referencia a la atención al usuario que requieran un servicio de la institución, lo que nos va a permitir una entrega de servicio con eficacia y eficiencia.
3. Al gerente y comité de gerencia, evaluar constantemente la propuesta presentada, la información y los procesos ya que estos en el tiempo cambian, algunos se vuelven deficientes, otros se deben mejorar, para asegurar un servicio de calidad.
4. Al gerente y comité de gerencia, implementar políticas de fortalecimiento de capacidades, mediante la ejecución oportuna del Plan Anual de Capacitaciones, además de asegurar la permanencia del servidor público en las áreas para lo cual fueron capacitados, con la finalidad de lograr una especialización en beneficio del cumplimiento del logro de objetivos trazados.

VIII. PROPUESTA

El objetivo específico es diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una GRTC; en ese sentido se desarrolla un esquema para poder dar a conocer los pormenores de la presente propuesta y así contribuir a mejorar los problemas encontrados.

La calidad de los servicios de un estado, se ve favorecido por el uso de las TICs, en ese sentido la administración debe reforzarse con equipos de última generación para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios (Qekaj y Ledrib, 2023).

Barreda (2019), en su artículo "Valor para el usuario". Salvar a la sociedad se trata de ganar y retener usuarios. Sin negocio no hay flujo de caja, y un negocio que no genera flujo de caja no puede existir. La realidad también muestra que encontrar un nuevo usuario (o recuperar un usuario perdido) es más difícil que retener usuarios y agregar valor a la sociedad.

Dónde dimensiones de la variable de gestión de la calidad:

Dimensión Elementos tangibles: Son aquellos que se pueden sentir con el tacto, u observar, como por ejemplo las cosas, los equipos, los materiales, las oficinas y toda cosa física que permita realizar las funciones laborales (Westreicher, 2022).

Dimensión Empatía: Comprender y entender de forma afectiva a la otra persona con respecto a lo que espera, busca y siente para de esta manera mejorar la atención que se le brinda (UNIDOS, 2020).

Dimensión Fiabilidad: Capacidad que tiene un sistema para determinar una determinada función bajos ciertos parámetros de un determinado periodo, también se puede decir que es la aptitud de los usuarios para realizar funciones o roles específicos como es el caso de los servidores públicos (RAE, 2022).

Dimensión Capacidad de Respuesta: Representa la disposición y prontitud para atender un pedido o servicio del usuario (Castillo, 2017).

Dimensión Seguridad: Representa la confianza que un usuario siente frente al servidor público cuando está siendo atendido (SERVIR, 2022).

REFERENCIAS

- Aguado , A., García , B., Malpartida, J., & Garivay, F. (2022). Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Peru. Peru. doi:10.52080/rvgluz.27.7.46
- Alsharif,, A., Albert,, A., & Bhandari,, S. (2022). Safety challenges experienced by driver license examiners and related safety measures. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/361050852_Safety_Challenges_Exprienced_by_Driver_License_Examiners_and_Related_Safety_Measures
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arame, M., & Handa, J. (2023). Verification of the Effectiveness of Learning Materials that Support Self-regulation for Learning Considering Differences in Career Resilience: Acquiring Knowledge of Level 3 Automated Driving Vehicles. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135823035&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=driver%27s+licenses&sid=1ff96363ad946336ef75b919a229e95c&sot=b&sdt=b&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28driver%27s+licenses%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=>
- Awialie,, M., Amoh-Gyimah,, R., & Amponsah,, O. (2015). Traffic safety violations in relation to drivers' educational attainment, training and experience in Kumasi, Ghana. *Safety Science*, 7 DOI: 10.1016/j.ssci.2015.02.010.
- Barreda, S. (2019). . Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Computrock e.i.r.l. Chiclayo – 2017. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malhaber%20Silvia%20Ang%C3%A9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bazan, C. (2019). PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE HUÁNUCO – 2018. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2034;jsessionid=B81C5AED64846FF080A4D6F7DBFFA66D>
- Bortolazzo, G. (2019). Impacto de los procesos de acreditación en el mejoramiento de la calidad de las carreras de medicina. El caso de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNLP. Obtenido de http://repositorioubasib.uba.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?e=d-10000-00---off-0retraf--00-2----0-10-0---0---0direct-10----4---0-11--10-es-Zz-1---20-about---00-3-1-00-00--4--0--0-0-01-00-0utfZz-8-00&a=d&c=retraf&cl=CL3.1&d=HWA_5978
- Canga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_abstract
- Casanova, C. (2018). ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE EMISIÓN DE LICENCIAS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO, SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14878>
- Castillo, M. (2019). Relación de los Factores de procedimiento administrativo en el otorgamiento de licencias de construcción en el gobierno local Trujillo, 2019. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38112/castillo_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, P. (2017). Capacidad de Respuesta. Obtenido de <https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-respuesta/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20es,servicio%20en%20satisfacer%20una%20demanda>

- Espinoza , M. (2020). Mejora del servicio de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Junín mediante la aplicación de la metodología de sistemas blandos. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5898>
- Estevez , L., Mursuli , M., Pérez , L., Reytor , E., & Castillo , R. (2021). Gestión de la calidad en el servicio de Ortodoncia. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212021000300123
- Fabián, P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>
- Fanzo , M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53937>
- Flores, I., & Ampuero, A. (2021). Simplificación Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio de una Institución Pública, Lima 2021. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2218/TL-Flores%20I-Ampuero%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García , J., & Morales, L. (2022). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138>
- Gil, J. (2020). Fundamentos de Atención al Cliente. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontco>
- Goñi, M. (2021). SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LICENCIAS DE CONDUCIR CLASE A DE LA REGIÓN CALLAO, 2020. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10092>

- Huertas, A. (2021). LA IMPORTANCIA DE LOS 7 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SST. PROGRAMA ADMIN. DEL RIESGO, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. , 25
<http://hdl.handle.net/10654/39815>.
- Martins, M. (2021). Avances y propuestas ante la crisis del coronavirus y sus repercusiones institucionales y sociales. Obtenido de
<https://clad.org/documentacion/concurso/2021>
- Mendo, R. (2018). El Reglamento Nacional del sistema de emisión de licencias de conducir en el control de las evaluaciones a los conductores, y su contribución contra los accidentes de tránsito en Lima Metropolitana, 2017. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20856/Mendo_MJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montengro, J. (2019). POBLACIÓN Y MUESTRA. Obtenido de
<https://es.slideshare.net/juanmontenegro2000/jmo-2019-poblacin-y-muestra>
- MTC. (2016). MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES APRUEBA EL REGLAMENTO NACIONAL DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE TRÁNSITO. El Peruano
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueba-el-reglamento-nacional-del-sistema-de-emision-de-lic-decreto-supremo-n-007-2016-mtc-1396173-1/>.
- Parreño , A., Ocaña , S., & Iglesias , A. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000200012
- Paz, L. (2016). APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA JOSÉ MARÍA PINO SUÁREZ. Obtenido de

[https://repositorio.unam.mx/contenidos/aplicacion-de-las-herramientas-del-control-de-la-calidad-en-los-servicios-de-la-biblioteca-publica-jose-maria-pino-suar-185946?c=62DdIP&d=true&q=*.*\)&i=1&v=1&t=search_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/aplicacion-de-las-herramientas-del-control-de-la-calidad-en-los-servicios-de-la-biblioteca-publica-jose-maria-pino-suar-185946?c=62DdIP&d=true&q=*.*)&i=1&v=1&t=search_0&as=0)

Pérez, G. (2018). NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN SIETE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DEL NORTE DE COLOMBIA. Obtenido de <https://riee.um.edu.mx/index.php/RIEE/article/view/193>

Qekaj, A., & Ledrib, T. (2023). The Quality of E-Government Management, Information Security and Quality. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85141423409&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=STATE+QUALITY+MANAGEMENT&sid=df6bf3078e23f562eab7b046a7b24b69&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28STATE+QUALITY+MANAGEMENT%29&relpos=5&citeCnt=0&search>

QuestionPro. (2022). ¿Que es una encuesta? Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

RAE. (2022). Fiabilidad. Obtenido de <https://dle.rae.es/fiabilidad>

Real Academia Española. (2021). Definición de servicio. Obtenido de <https://dle.rae.es/servicio>

Real Academia Española. (2021). Licencia. Obtenido de <https://dle.rae.es/licencia>

Reyes , D., Cadena , A., & Rivera , G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:woVZlw-AchMJ:www.journals.unam.mx/index.php/inter/article/view/80975&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Ríos, B. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36519>
- Rodriguez, A. (2020). Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características. Obtenido de <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Rodriguez, J. (2019). “La Década de Acción de la Seguridad Vial” y la incidentalidad vial en Colombia: ¿qué es necesario hacer? *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 5 <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.dasv>.
- Rodríguez, J. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/read/a/n3Dmvtqvr98ZLRFkGLkZpGL/?lang=es>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
- Rojas, D. (2022). Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20calidad,liderazgo%2C%20la%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%2C%20la>
- Senechal, A., & Manaouil, C. (2016). Permis de conduire et aptitude médicale. Obtenido de <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2686>
- SERVIR. (2022). ¿Qué es Seguridad y Salud en el Trabajo? Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/sst/que-es-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Shigella,, G., & Anne,, S. (2020). Simulation Driven Appointment System Model for a License Processing Office in the Philippines. *Proceedings of the International*

Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 10
<http://www.ieomsociety.org/ieom2020/papers/489.pdf>.

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. (2021). Reglamento Nacional de Transito. Lima: Minsiterio de Transportes y Comunicaciones. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-de-con-decreto-supremo-no-025-2021-mtc-1974058-2/>

Tabarquino, R. (2018). El servicio público de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). doi:<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4752>

Thompson, I. (2022). Definición de Encuesta. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/218434305/Definicion-de-Encuesta-doc>

UNIDOS. (2020). ¿Qué es la empatía? Obtenido de <https://www.unidos.com.mx/que-es-la-empatia-y-como-desarrollarla/>

Vargas, C., & Lategana, J. (2016). The evolution of management control tools. Revista Argentina de Investigación en Negocios, 14
<https://docplayer.es/19205139-La-evolucion-de-las-herramientas-de-control-de-gestion.html>.

Westreicher, G. (2022). Tangible. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tangible.html>

Yeckle, R. (2019). Calidad del servicio en la expedición de licencias de conducir en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque 2017. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29182/Yeckle_ARM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS:

Tabla: Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Calidad	La gestión de calidad es un grupo de procedimientos y herramientas destinadas a prevenir posibles errores o desviaciones en el proceso productivo y en los productos o servicios de los que se derivan. Deben enfatizarse que si bien desea prevenir errores antes de que ocurran, no desea identificar errores después de que ya hayan ocurrido de ahí su importancia es un sistema de gestión organizacional.	La gestión de la calidad es una fusión de procedimientos e instrumentos dirigidos a prevenir situaciones negativas en las etapas de producción de un servicio o producto derivados del mismo.	Elementos tangibles	Infraestructura Maquinaria y equipos	Ordinal
			Empatía	Implementación para el personal y publicidad	
				Atención empática	
			Fiabilidad	Satisfacción de necesidades	
				Puntualidad	
			Capacidad de respuesta	Garantía	
				Atención oportuna	
Seguridad	Seguimiento y comunicación				
Servicio de emisión de licencias de conducir	El proceso de expedición de una licencia de conducir consta de las siguientes etapas: Psicológica del postulante, evaluación médica, habilidades de valoración del conocimiento, formación del estudiante en la conducción del postulante y el procedimiento de otorgamiento de Licencias de conducir (Ministerio de transportes de comunicaciones 2018).	Esta variable es aquella que se mide a través de sus indicadores la cual está formada por evaluación médica y psicológica, formación del alumno Y evaluación de los conocimientos y habilidades.	Evaluación médica y psicológica	Situación médica	
			Formación del usuario	Situación psicológica	
				Conocimiento teórico	
			Evaluación de los conocimientos y habilidades	Conocimiento práctico	
				Nivel de conocimiento	
	Nivel de habilidades				

Tabla: Matriz de consistencia

Título: “Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones”

Maestrante: EXEBIO REYES, Carlos Alfredo

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿De qué manera la Gestión de calidad mejora servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones?</p>	<p>Objetivo Principal: Proponer un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>	<p>V.I.: Gestión de Calidad</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básica</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es el estado actual del servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones? ¿Qué factores influyen en servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones? ¿Qué características debe tener una estrategia de solución para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones?</p>	<p>Objetivos Específicos: Diagnosticar el estado actual de servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Validar la propuesta de un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>		<p>V.D.: Emisión de Licencias</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Usuarios que solicitan un trámite de licencias de conducir promedio por mes 2 732</p> <p>MUESTRA</p> <p>Se utilizará fórmula para población finita 74</p> <p>MUESTREO</p> <p>Aleatorio</p>	<p>Enfoque de Investigación:</p> <p>Cuantitativo - propositivo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental - transversal</p>

Anexo N°01:

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Gestión de la Calidad

Aplicado a los usuarios que solicitan Licencia de Conducir

Encuesta dirigida a los usuarios para conocer el nivel de la gestión de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) el casillero que considera como respuesta a la pregunta planteada teniendo en cuenta la siguiente escala

1. Totalmente en desacuerdo; 2. En Desacuerdo; 3. Indeciso; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo

ITEMS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
Dimensión elementos tangibles					
La infraestructura, maquinaria y equipos contribuyen a la gestión de la calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
Los servidores públicos, cuentan con los conocimientos necesarios para orientar adecuadamente a los usuarios.					
Dimensión empatía					
El personal da signos de una atención empática					
El personal logra dar Satisfacción de necesidades que solicita					
Dimensión fiabilidad					
Considera que existe puntualidad por parte de los operadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones					
El trabajo que ofrece los operadores de la institución brinda garantía que se pueda recomendar					
Dimensión de capacidad de respuesta					
El personal ofrece una atención oportuna a las demandas que solicita					
Se realiza un eficiente seguimiento y comunicación de sus solicitudes que realiza					
Dimensión Seguridad					
El servicio que ofrece la institución inspira confianza en usted					
Los tiempos de espera con respecto a los seguimientos de procesos en la entrega de lo solicitado es aceptable					
Dimensión evaluación médica y psicológica					
Está conforme con el servicio médico que recibe durante el proceso					
Está de acuerdo con el servicio en el aspecto psicológico que recibe durante el proceso					
Dimensión formación del usuario					
Está de acuerdo con el examen de conocimiento teórico que realiza la institución					
Está de acuerdo con el examen práctico de habilidades de la conducción					
Dimensión evaluación de conocimiento y habilidades de la conducción					
Está de acuerdo con la exigencia del nivel de conocimiento planteado por la institución					
Está de acuerdo con la exigencia del nivel de habilidades de la conducción planteados por la institución					

Anexo N°02:

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario - Servicio de emisión de licencias de conducir

Aplicado a los usuarios que solicitan Licencia de Conducir

Encuesta dirigida a los usuarios para conocer el nivel de gestión de calidad de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

Importante: Marque con un aspa (x) el casillero que considera como respuesta a la pregunta planteada. teniendo en cuenta la siguiente escala

1. Totalmente en desacuerdo; 2. En Desacuerdo; 3. Indeciso; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
Evaluación médica y psicológica					
1. Está satisfecho con el tiempo de servicio médico que recibe.					
2. Está de acuerdo con los exámenes médicos que toman					
3. Considera importante la evaluación psicológica					
4. Considera oportuno el examen psicológico para el trabajo que va a desarrollar como es el manejo de un vehículo					
Formación del usuario					
5. Está de acuerdo con las preguntas de conocimiento teórico					
6. Está conforme con el puntaje que se da en las preguntas de conocimiento teórico					
7. Está conforme con la evaluación práctica de habilidades de la conducción					
8. Considera que se deben dar más oportunidades para pasar la evaluación de conocimiento de habilidades de la conducción					
Evaluación de los conocimientos y habilidades					
9. Considera que los evaluadores demuestran un alto nivel de conocimientos para conducir					
10. Considera muy elevado el nivel de conocimiento práctico para conducir durante la evaluación					
11. Considera que los evaluadores demuestran un alto nivel de habilidades para conducir					
12. Considera muy elevado el nivel de habilidades para conducir durante la evaluación					

Anexo N°03:

Ficha de validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: “Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de Calidad	Elementos tangibles	Infraestructura Maquinaria y equipos	La infraestructura, maquinaria y equipos contribuyen a la gestión de la calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.	X		X		X		X			
		Implementación para el personal y publicidad	Los servidores públicos, cuentan con los conocimientos necesarios para orientar adecuadamente a los usuarios.	X		X		X		X			
	Empatía	Atención empática	El personal da signos de una atención empática	X		X		X		X			
		Satisfacción de necesidades	El personal logra dar Satisfacción de necesidades que solicita	X		X		X		X			
	Fiabilidad	Puntualidad	Considera que existe puntualidad por parte de los operadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	X		X		X		X			
		Garantía	El trabajo que ofrece los operadores de la institución brinda garantía que se pueda recomendar	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Atención oportuna	El personal ofrece una atención oportuna a las demandas que solicita	X		X		X		X			
		Seguimiento y comunicación	Se realiza un eficiente seguimiento y comunicación de sus solicitudes que realiza	X		X		X		X			
	Seguridad	Confianza	El servicio que ofrece la institución inspira confianza en usted	X		X		X		X			
		Seguimiento de procesos	Los tiempos de espera con respecto a los seguimientos de procesos en la entrega de lo solicitado es aceptable	X		X		X		X			
	Servicio de emisión de licencias de conducir	Evaluación médica y psicológica	Situación médica	Está conforme con el servicio médico que recibe durante el proceso	X		X		X		X		
			Situación psicológica	Está de acuerdo con el servicio en el aspecto psicológico que recibe durante el proceso	X		X		X		X		
Formación del alumno		Conocimiento teórico	Está de acuerdo con el examen de conocimiento teórico que realiza la institución	X		X		X		X			
		Conocimiento práctico	Está de acuerdo con el examen práctico de habilidades de la conducción	X		X		X		X			
Evaluación de los conocimientos y habilidades		Nivel de conocimiento	Está de acuerdo con la exigencia del nivel de conocimiento planteado por la institución	X		X		X		X			
		Nivel de habilidades	Está de acuerdo con la exigencia del nivel de habilidades de la conducción planteados por la institución	X		X		X		X			


 Dr. Edilberto Barjales Román
 DNI N° 16496852
 EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión de la Calidad

3. TESISISTA:

Br. Exebio Reyes, Carlos Alfredo

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de noviembre de 2022


Dr. Edilberto Bardales Román
DNI N° 16496852
EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BARDALES ROMAN**
Nombres **EDILBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16496852**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **06/05/17**
Resolución/Acta **0110-2017-UCV**
Diploma **052-009267**
Fecha Matrícula **06/04/2014**
Fecha Egreso **31/07/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001153714

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/02/2023 22:24:21-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

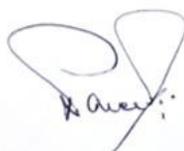
(* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo N°04:

Ficha de validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: “Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	ÍTEM	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Calidad	Elementos tangibles	Infraestructura Maquinaria y equipos	La infraestructura, maquinaria y equipos contribuyen a la gestión de la calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.	X		X		X		X		
		Implementación para el personal y publicidad	Los servidores públicos, cuentan con los conocimientos necesarios para orientar adecuadamente a los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención empática	El personal da signos de una atención empática	X		X		X		X		
		Satisfacción de necesidades	El personal logra dar Satisfacción de necesidades que solicita	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Puntualidad	Considera que existe puntualidad por parte de los operadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	X		X		X		X		
		Garantía	El trabajo que ofrece los operadores de la institución brinda garantía que se pueda recomendar	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Atención oportuna	El personal ofrece una atención oportuna a las demandas que solicita	X		X		X		X		
		Seguimiento y comunicación	Se realiza un eficiente seguimiento y comunicación de sus solicitudes que realiza	X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	El servicio que ofrece la institución inspira confianza en usted	X		X		X		X		
		Seguimiento de procesos	Los tiempos de espera con respecto a los seguimientos de procesos en la entrega de lo solicitado es aceptable	X		X		X		X		
Servicio de emisión de licencias de conducir	Evaluación médica y psicológica	Situación médica	Está conforme con el servicio médico que recibe durante el proceso	X		X		X		X		
		Situación psicológica	Está de acuerdo con el servicio en el aspecto psicológico que recibe durante el proceso	X		X		X		X		
	Formación del alumno	Conocimiento teórico	Está de acuerdo con el examen de conocimiento teórico que realiza la institución	X		X		X		X		
		Conocimiento práctico	Está de acuerdo con el examen práctico de habilidades de la conducción	X		X		X		X		
	Evaluación de los conocimientos y habilidades	Nivel de conocimiento	Está de acuerdo con la exigencia del nivel de conocimiento planteado por la institución	X		X		X		X		
		Nivel de habilidades	Está de acuerdo con la exigencia del nivel de habilidades de la conducción planteados por la institución	X		X		X		X		



Mg. Luis Alberto Ponce Ayala
DNI 16426061
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión de la Calidad

3. TESISISTA:

Br. Exebio Reyes, Carlos Alfredo

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de noviembre de 2022



Mg. Luis Alberto Ponce Ayala
DNI 16426061
Experto Metodológico



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PONCE AYALA
Nombres	LUIS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16426061

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	22/11/16
Resolución/Acta	0061-2016-UCV
Diploma	UCV42854
Fecha Matricula	29/10/2013
Fecha Egreso	31/12/2014

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001153723

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/02/2023 22:29:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo N°05:

Ficha de validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: “Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	ÍTEM	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Calidad	Elementos tangibles	Infraestructura Maquinaria y equipos	La infraestructura, maquinaria y equipos contribuyen a la gestión de la calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	X		X		X		X		
		Implementación para el personal y publicidad	Los servidores públicos, cuentan con los conocimientos necesarios para orientar adecuadamente a los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención empática	El personal da signos de una atención empática	X		X		X		X		
		Satisfacción de necesidades	El personal logra dar Satisfacción de necesidades que solicita	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Puntualidad	Considera que existe puntualidad por parte de los operadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	X		X		X		X		
		Garantía	El trabajo que ofrece los operadores de la institución brinda garantía que se pueda recomendar	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Atención oportuna	El personal ofrece una atención oportuna a las demandas que solicita	X		X		X		X		
		Seguimiento y comunicación	Se realiza un eficiente seguimiento y comunicación de sus solicitudes que realiza	X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	El servicio que ofrece la institución inspira confianza en usted	X		X		X		X		
		Seguimiento de procesos	Los tiempos de espera con respecto a los seguimientos de procesos en la entrega de lo solicitado es aceptable	X		X		X		X		
Servicio de emisión de licencias de conducir	Evaluación médica y psicológica	Situación médica	Esta conforme con el servicio médico que recibe durante el proceso	X		X		X		X		
		Situación psicológica	Esta de acuerdo con el servicio en el aspecto psicológico que recibe durante el proceso	X		X		X		X		
	Formación del alumno	Conocimiento teórico	Esta de acuerdo con el examen de conocimiento teórico que realiza la institución	X		X		X		X		
		Conocimiento práctico	Esta de acuerdo con el examen práctico de habilidades de la conducción	X		X		X		X		
	Evaluación de los conocimientos y habilidades	Nivel de conocimiento	Esta de acuerdo con la exigencia del nivel de conocimiento planteado por la institución	X		X		X		X		
		Nivel de habilidades	Esta de acuerdo con la exigencia del nivel de habilidades de la conducción planteados por la institución	X		X		X		X		

Maestro en Ciencias de la Educación con
mención en Gestión de la Calidad y
Acreditación Educativa

Mg. A. David Sección T.
DNI: 16791063

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión de la Calidad

3. TESISISTA:

Br. Exebio Reyes, Carlos Alfredo

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 07 de noviembre de 2022

**Maestro en Ciencias de la Educación con
mención en Gestión de la Calidad y
Acreditación Educativa**



Mg. A. David Seclén T.
DNI: 16791063

Experto Metodológico



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SECLEN TEJEDA
Nombres	AUGUSTO DAVID
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16791063

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Rector	RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL
Secretario General	LIZA SANCHEZ JOSE LAZARO
Director	DIOSES LESCANO NELLY

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA
Fecha de Expedición	22/10/20
Resolución/Acta	R.R. N°133-2020/USS
Diploma	USS04524
Fecha Matrícula	01/12/2016
Fecha Egreso	31/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001153729

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/02/2023 22:32:26-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo N°06:

Fórmula para poblaciones finitas.

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

Donde:

N = Población finita

e = Error de estimacion máximo aceptable

Z =Nivel de confianza

p = Probabilidad que ocurra el evento estudiado

q = Probabilidad que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{1.96 * 0.05 * 0.95 * 2732}{[0.035^2 (2372 - 1) + 196 * 0.05 * 0.95]}$$

$$n = \frac{254.3492}{3.438575}$$

$$\mathbf{n = 74}$$

Anexo N°07:

Calculo de confiabilidad.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = Alfa de cronbach

k = Numero de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

Vt = Varianza total

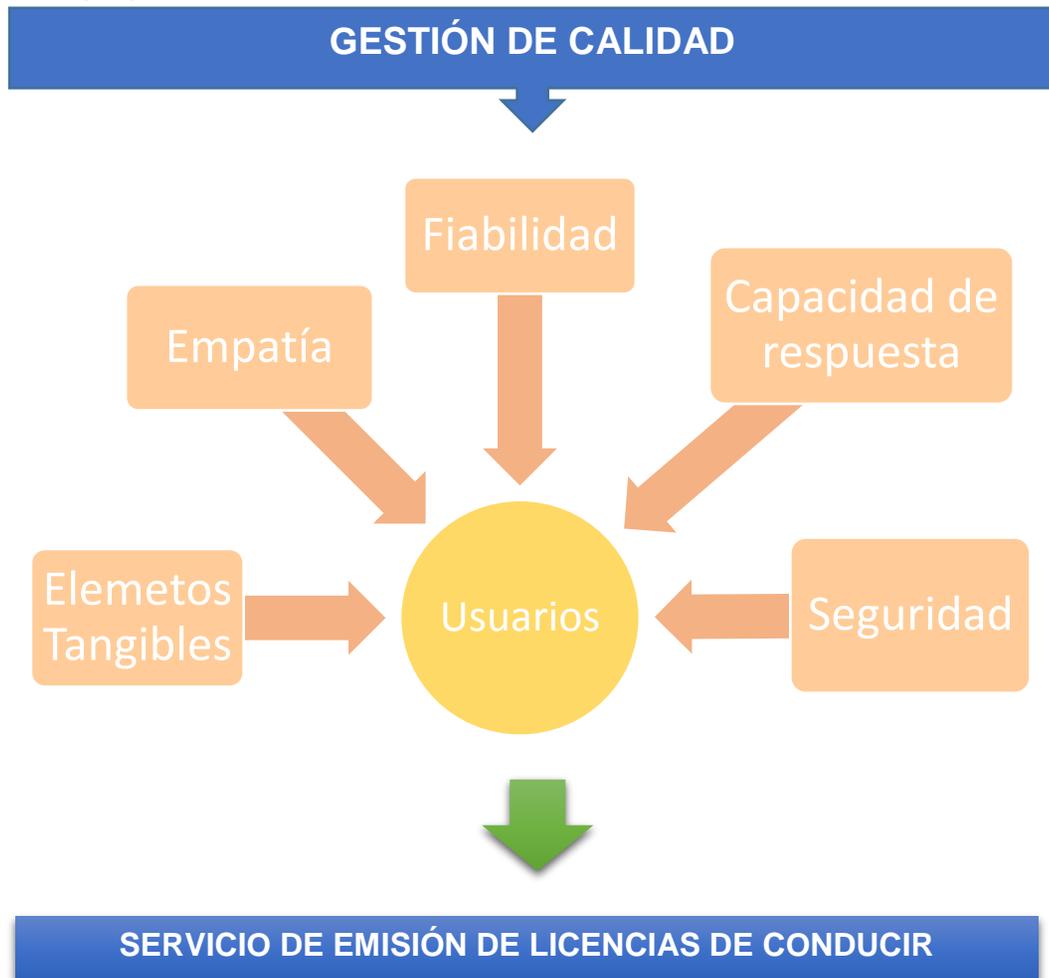
$$\alpha = \frac{16}{15} \left[1 - \frac{18.9726}{1107.1535} \right]$$

$$\alpha = 0.928$$

Confiabilidad	Rango
Muy Alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

Anexo N°08:

Diseño de propuesta.



Anexo N°09:

Propuesta: estrategias costos y responsables

Tabla. Descripción de estrategias

Estrategias	Actividades	Responsable	Costo	Indicador
Estrategias de Elementos tangibles	Promover un cronograma de mantenimiento correctivo y preventivo para la Infraestructura Maquinaria y equipos, de esta manera estará siempre al 100% operativo para la atención al usuario.	Administrador	Costo previsto por los responsables	Número de mantenimientos correctivos y preventivos programados.
Estrategias Empáticas	Promover una cultura de conciencia para entender y comprender al usuario mediante actividades diarias donde se compartan ideas, experiencias y soluciones al atendido.	Administrador	Costo previsto por los responsables	Número de conversatorios grupales de análisis de casos presentados en atención al usuario
Estrategias basadas en la Fiabilidad	Promover una cultura de respeto, puntualidad y confiabilidad hacia el atendido o usuario.	Administrador	Costo previsto por los responsables	Aplicar encuestas de satisfacción de la atención al usuario.
Estrategias de Capacidad de respuesta	Establecer actividades de análisis y mejora de los procesos con el propósito de tener una respuesta inmediata, al más breve plazo	Administrador	Costo previsto por los responsables	Número de capacitaciones
Estrategias de Seguridad	Prever la seguridad interna, externa y del atendido o usuario para ganar su confianza y una buena percepción sobre esta dimensión que tan importante es. Esto sería en coordinación con defensa civil, soporte informático, vigilancia, entre otros.	Administrador	Costo previsto por los responsables	Aplicar encuestas de satisfacción de la atención al usuario.

Anexo N°10:

Validación de propuesta (juicio de expertos)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR EN UNA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Yo, Augusto David Seclén Tejeda, identificado con DNI N° 16791063, con Grado Académico Maestro en Ciencias de la Educación en la Universidad Señor de Sipán con código de inscripción en SUNEDU N° USS04524

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una gerencia regional de transportes y comunicaciones”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

Decisión o fundamentación del experto:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 12 de diciembre del 2022.

Agusto David Seclén Tejeda

Código de registro de Sunedu: **USS04524**

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, SERVISCOM, Escuela Técnica de la PNP

Cargo: Docente, Asesor y Abogado.

**Maestro en Ciencias de la Educación con
mención en Gestión de la Calidad y
Acreditación Educativa**



Mg. A. David Seclén T.
DNI: 16791063



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SECLÉN TEJEDA
Nombres	AUGUSTO DAVID
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16791063

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Rector	RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL
Secretario General	LIZA SANCHEZ JOSE LAZARO
Director	DIOSES LESCANO NELLY

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA
Fecha de Expedición	22/10/20
Resolución/Acta	R.R. N°133-2020/USS
Diploma	USS04524
Fecha Matrícula	01/12/2016
Fecha Egreso	31/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001153729

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/02/2023 22:32:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo N°11:
Validación de propuesta (juicio de expertos)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR EN UNA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Yo, *María Aurora Gonzales Vigo*, identificado con DNI N° 26678896, con Grado Académico Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una gerencia regional de transportes y comunicaciones”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

Decisión o fundamentación del experto:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 12 de diciembre del 2022.

Dra. María Aurora Gonzales Vigo
Centro de labores: Universidad Cesar Vallejo
Hospital Regional Lambayeque
Cargo : Docente
Ingeniera



Dra. María Aurora Gonzales Vigo
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad
CIP 89521



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES VIGO**
Nombres **MARIA AURORA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **26678896**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **09/04/18**
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**
Diploma **052-031829**
Fecha Matrícula **05/01/2015**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001153735

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/02/2023 22:34:26-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo N° 12:
Validación de propuesta (juicio de expertos)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR EN UNA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Yo, *Juan Francisco Ludeña Orbegoso*, identificado con DNI N° 16727377, con Grado Académico Maestro en Ciencias de la Educación en la Universidad Señor de Sipán con código de inscripción en SUNEDU N° 052-036678.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una gerencia regional de transportes y comunicaciones”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

Decisión o fundamentación del experto:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 12 de diciembre del 2022.

Juan Francisco Ludeña Orbegoso

Código de registro de Sunedu: 052-036678

Centro de labores: Caja Piura

Cargo: Jefe créditos Caja Piura - Ferreñafe



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos LUDEÑA ORBEGOSO
Nombres JUAN FRANCISCO
Tipo de Documento de Identidad DNI
Número de Documento de Identidad 16727377

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO
Denominación MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición 11/06/18
Resolución/Acta 0177-2018-UCV
Diploma 052-036678
Fecha Matrícula 01/10/2016
Fecha Egreso 04/03/2018

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001153748

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/02/2023 22:42:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo N°13:

Evidencias fotográficas





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NILTHON IVAN PISFIL BENITES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones", cuyo autor es EXEBIO REYES CARLOS ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NILTHON IVAN PISFIL BENITES DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 19- 01-2023 08:06:56

Código documento Trilce: TRI - 0503662